

# Zahnarztpraxis vs. Dentallabor: So meistern Sie Wortduelle

Ein Beitrag von Hans J. Schmid



**VS**

**KONFLIKTMANAGEMENT** /// Mögen es Säbel, Degen oder Florett sein – mit einem Duell wurde früher eine Zwistigkeit behoben oder eine Ehre wiederhergestellt. Nach dem bei uns seit 1901 Duelle mit tödlichen Waffen verboten sind, nutzen wir bei Streitigkeiten die Wortgefechte. Dabei ist es von Vorteil, bei jedweder Kommunikation auf eine Aussage, Frage oder Behauptung eine passende Antwort zu haben.

**F**olgt auf die Parade keine passende Riposte, gilt man schnell als der Unterlegene bzw. der Verlierer. Um seine Stellung zu wahren, ist es wichtig bei diesem Spiel – sei es als Kunde, Dienstleister oder Verkäufer – immer eine passende und manchmal unerwartete Antwort parat zu haben, um auf Augenhöhe zu bleiben.

Damit Sie in Zukunft ausreichend Stellung beziehen können, habe ich Ihnen hier eine Ideensammlung für die nächsten Wortduelle bereitgelegt. Meine Bitte an Sie: Lesen Sie sich alle Argumente in Ruhe durch. Bei einigen kann es vorkommen, dass Sie schmunzeln, oder bei dem ein oder anderen sogar die Nase rümpfen. Nicht jeder Satz, nicht jedes Wort, nicht jeder Gedanke passt zu Ihnen. Haben Sie aber einen Satz gefunden, der Ihnen zusagt, ist es vielleicht genau das kleine Mosaik, das Ihnen noch gefehlt hat, um von Ihrem Gegenüber als spannender Mitspieler anerkannt zu werden.

- Der Job von einem Labor ist es nicht, dass Geld überkommt, sondern dass Menschen glücklich Ihre Praxis verlassen, über das Erlebte positiv berichten und angetan von Ihrer Institution sind. Mehr Geld ist hierbei nur der Nebeneffekt.
- Erfolg ist der Unterschied zwischen Verordnen und Wünsche aussuchen.
- Wir sind freischaffende Künstler, wir veredeln Menschen.
- Wenn unser Zahnersatz fertig ist, sind Ihre Patienten neue Menschen – jedenfalls im Mund.
- Das kostet Geld, ja, das stimmt, es ist teuer! Aber noch teurer ist es, nichts zu machen – das kostet Lebensqualität und manchmal auch Gesundheit.
- Kein Preis ist fair oder gerecht, da jeder Mensch ein anderes Umfeld hat.
- Für wen soll der Zahnersatz sein? Für Sie? Sind Sie sich nicht mehr Wert?
- Bei Zahnersatz ist das Wichtigste, dass Sie sich im Spiegel gefallen oder bereit sind, Kompromisse einzugehen.
- Ja, klar machen wir Fehler, aber wenn Sie sich verwählt haben, drücken Sie doch auch nicht auf die Wahlwiederholtaste?
- Seien Sie froh, wenn es schwierig wird – die leichten Sachen machen alle, da ist die Konkurrenz riesig.
- Qualität ist, wenn die Kunden zurückkommen, nicht die Ware.
- Wir sind das Unternehmen, das an Ihrem Erfolg dreht.
- Einfachheit ist das Resultat von Reife.

- Wir im Labor sind alle Idealisten, denn wir helfen anderen dabei, zu Wohlstand zu gelangen.
- Nichts ist so gut, dass es nicht noch besser geht.
- Wir sind die Zahnarztengel: Wenn freundliche Techniker auch noch zuverlässig sind, dann hat man es wahrlich mit Engeln zu tun.
- Wenn Patienten mit unserem Zahnersatz das erste Mal in den Spiegel lächeln, ist das wie Schokolade – sie können nie genug davon bekommen.
- Wenn Sie etwas Besseres nicht kennen, sind Sie mit gut zufrieden.
- Mit meinen Kunden habe ich in 20 Jahren durchschnittlich drei Arbeiten, die schiefgehen. In unserem Fall freuen Sie sich jetzt also auf 20 Jahre zufriedene Zusammenarbeit.
- Die wichtigste Zutat bei unseren Produkten: unsere Erfahrung.
- Die beste Unternehmensphilosophie: Stellen Sie fest, was Ihnen wichtig ist – und sagen Sie zu allem anderen NEIN.
- Patienten werden heute so gut geschult, dass sie fast bei Ihnen anfangen können, aber gekauft haben sie nichts.
- Ich sehe es als meine Aufgabe, Sie zu unterstützen.
- Wer beim Planen versagt, plant sein Versagen.
- Wir haben 17 zusätzliche Qualifikationen und zzt. 264 Fortbildungen nur für Ihr glückliches Lächeln.
- Lernen Sie uns doch erst mal kennen – nach dem ersten Jahr können Sie sich dann ein Urteil bilden.
- Mitarbeiter sind wie Kohlenstoff – eine amorphe Struktur, die mit etwas Druck zu einem Diamanten wird.
- Kulanz ist die Höflichkeit der Könige.
- Der Glaube des Patienten an die Integrität unseres Rats ist unser wertvollster Besitz.
- Ihre Arbeiten wecken Begehrlichkeiten bei unseren Technikern – deswegen bitte mehr!

## Fazit

Eine Empfehlung noch für Sie: Holen Sie sich einen Stift und bewegen Sie sich mit der Liste an einen zweiten Ort. Dort markieren Sie Ihre Favoriten. Das hat zur Folge, dass Sie sich viel besser an die Sätze/die Sprüche erinnern können. Denn wenn Sie bei der Parade Ihres Partners mit einer aussagekräftigen Riposte die Machtverhältnisse klären, erkennt er sofort, dass es hier einen Menschen gibt, der auf derselben Ebene mit ihm zusammenarbeiten will. Dadurch entsteht eine Partnerschaft auf Augenhöhe und es wird zukünftig nicht mehr „gekämpft“. Ein asiatisches Sprichwort besagt: „Lerne so gut zu kämpfen, dass keiner mehr mit dir kämpfen will.“ Dadurch entsteht eine gewinnbringende Partnerschaft auf Dauer.

## INFORMATION ///

**Hans J. Schmid**  
www.arbeitsspasp.com

Infos zum Autor

