

## Als Zahntechniker an „schwierigen“ Kunden wachsen

Komplizierte Kunden gibt es in jeder Branche. Experte Oliver Schumacher hat Tipps, wie der Umgang mit ihnen leichter von der Hand geht.



„Es gibt keine schwierigen Menschen. Es ist nur schwierig, mit den Gefühlen umzugehen, die diese in uns verursachen.“

Zeitdruck ist in der termingepagten Zahntechnikbranche an der Tagesordnung. Kommt dann auch noch eine Zahnarztpraxis oder ein Patient mit verschiedensten Extrawünschen, Einwänden oder einer Beschwerde um die Ecke, ist eines vorprogrammiert: Stress pur! Men-

schen bekommen sehr schnell Stress, wenn sie aufgrund von Aussagen oder Verhaltensweisen in Situationen geraten, die ihnen nicht gefallen: Kurzfristige Änderungen eines Zahnarztes bei einem Projekt, wenn eigentlich keine Zeit ist. Dieser oder jener Patient, der einem

einfach unsympathisch ist. Vielleicht aufgrund seines Erscheinungsbildes, seiner Art und Weise oder weil alles wieder ganz besonders und dann vor allem ganz besonders „billig“ sein soll. Stellt sich die Frage: Gibt es ein Geheimrezept für den Umgang mit diesen „schwie-

rigen“ Kunden, ob Zahnarzt oder Patient?

Haben Sie schon einmal etwas „in den falschen Hals“ bekommen? Einfach nur, weil jemand etwas zu Ihnen gesagt hat, das er so gar nicht meinte? Oder haben Sie schon einmal einen gut gemeinten Spruch zur Aufmunterung Ihres Gegenübers gesagt – doch dieser „blaffte“ schroff zurück? Missverständnisse aufgrund von falschen Interpretationen scheint es sehr häufig zu geben. Aber es liegt nun einmal in der Natur des Menschen, dass wir etwas sehen oder hören – und automatisch werten. Vielleicht ist es sogar ein Überbleibsel aus unserer frühesten menschlichen Entwicklung: Der Urmensch hat jemanden gesehen. Er musste schnell entscheiden: Freund oder Feind? Angriff, Flucht – oder alles gut? Auch unsere Erziehung und Entwicklung wurde stark geprägt von unseren Vorbildern aus den Medien. Denn wer hat noch nie über einen Mitmenschen gelästert oder gelacht, weil jemand mit einer anderen Meinung uns wirklich wie von einem anderen Stern vorkam? Doch wer sagt Ihnen, dass Sie Recht haben? Wieso können Sie von sich behaupten, dass es so, wie Sie es sehen, richtig ist? Nur weil Sie 100 Menschen kennen, die das auch so sehen? Eventuell, weil es bei Ihnen bisher immer so war? Möglicherweise weil Sie sich vorrangig mit Menschen umgeben, die ähnlich ticken wie Sie?

### Schwierige Menschen ...

Es kann sogar sein, dass uns an einigen Mitmenschen gerade das ganz besonders nervt, was wir selbst gerne hätten. Vielleicht nicht im Verhältnis 1:1. Aber wenn Sie vielleicht von einem teuren Sportwagen überholt werden und Ihr Beifahrer sagt „So ein Angeber!“ – kann es sein, dass Sie Ihrem Beifahrer zustimmen, aber selbst gerne auch einmal etwas mehr auffallen würden? Oder wenn wir lesen, dass eine Berufsgruppe wieder mehr Lohn bekommt, wir aber nicht den Eindruck haben, dass gerade diese eine Zulage verdient hat, kann es da nicht sein, dass wir es ihnen nicht gönnen, weil wir auch wieder einmal endlich mehr in der Geldbörse hätten? Der Spruch „Es gibt keine schwierigen Menschen. Es ist nur schwierig, mit den Gefühlen umzugehen, die diese in uns verursachen“, bringt es auf den Punkt: Letztlich entstehen negative Gefühle nur aufgrund unserer Wertungen. Während also ein Kollege vielleicht mit

ANZEIGE

## LABOR-FREUNDE



FLUSSFISCH ist seit über 100 Jahren ein FREUND der Labore. Mit perfektem Sortiment und erstklassigen Leistungen: Legierungen, Galvanotechnik, Lasersintern, Experten für CAD/CAM, Metoxid, 3Shape, GC, Roland u.w. Partner – Mit dem Plus an Service! Tel. 040/86 07 66 - www.flussfisch-dental.de

since 1911

### FLUSSFISCH

einem bestimmten Zahnarzt Schwierigkeiten hat, kann ein anderer wegen seiner Denkhaltung selbigen als sehr nett und aufgeschlossen empfinden. Nun ist es natürlich so, dass Sie aufgrund dieser Erkenntnis nicht einfach von heute auf morgen komplett anders sein können, sodass Sie plötzlich keine „schwierigen“ Mitmenschen und Kunden mehr haben. Auch werden Sie nicht Ihre Kunden ändern können. Oder hat umgekehrt Sie schon einmal ein Dienstleister in Ihrer Rolle als Kunde/Patient – ob beruflich oder privat – verändert? Genau! Wenn jemand das bei Ihnen versucht hat, haben Sie sich mit hoher Wahrscheinlichkeit dagegen gewehrt. Entweder mit einer langen Diskussion oder sogar mit der Phrase „Ich muss es mir noch einmal überlegen!“. Wer würde denn auch sagen, dass er sich verletzt und nicht ernst genommen fühlt? Es ist schließlich so, dass Kunden/Patienten die Wahl haben – und wenn es mit dem einen Labor nicht gut läuft, ist das nächste nicht weit weg.

### ... als persönliche Wachstumschance

Gerade an Menschen, die auf den ersten Blick als komplett anders erscheinen, können Sie enorm wachsen. Es ist übrigens hochinteressant, wenn man Menschen beobachten kann, die das Gleiche aus einer komplett anderen Perspektive sehen. Sollte jemand einen Standpunkt vertreten, der Ihnen gar nicht gefällt, dann gehen Sie bitte nicht automatisch dagegen an. Wenn jemand eine andere Meinung hat als Sie, dann ist es seine Meinung. Sehen Sie seine Äußerungen doch einfach als Meinungsvorschläge an. Das heißt: Es liegt an Ihnen, ob Sie die Meinung Ihres Ge-



Infos zum Autor

ANZEIGE

# EyeEvolution® MAX

## Made for Composites.



Dreve

www.dreve.de/eyevolutionmax



sprächspartners zu Ihrer Meinung machen wollen – oder nicht. Respektieren Sie einfach gewisse Dinge und hinterfragen gegebenenfalls wertschätzend, wie er zu dieser Meinung gekommen ist. Aber selbst dann, wenn Sie Ihr Gegenüber nun dabei ertappen, dass seine Argumentation nicht schlüssig ist – zwingen Sie ihm deswegen nicht gleich Ihre Meinung auf. Denn wer sagt, dass Sie Recht haben? Wenn Ihnen ein Zahnarzt womöglich faktisch beweist, dass Sie sich die letzten 30 Jahre geirrt haben – würden Sie deswegen mit ihm zu-

sammenarbeiten? Oder kann es sein, dass Sie aufgrund dieses Gesichtsverlustes womöglich die Praxis – so gerne Sie das Geschäft auch machen würden – meiden?

**Warum soll sich was ändern, wenn wir nichts ändern?**

Sollten Sie von Ihren Zahnarztpraxen und Patienten immer wieder gewisse Einwände hören, die Ihnen das Leben schwer machen, dann stellt sich eine interessante Frage: Warum soll sich daran etwas ändern, wenn Sie

darin nichts ändern? Vielleicht setzen Sie sich einfach einmal mit Ihren Kollegen zusammen und sammeln alle Einwände und Situationen, die Ihnen den Laboralltag erschweren. Suchen Sie dann gemeinsam nach Lösungen und Möglichkeiten, wie Sie zukünftig anders oder vielleicht sogar besser damit umgehen können. Im schlimmsten Falle gibt es ein paar Situationen, vor denen der eine oder andere Labormitarbeiter Angst hat. Gerade dann, wenn der Kunde auf einen „wunden Punkt“ zu sprechen kommt, werden vielleicht auch Sie ohne böse Absicht dominanter, recht-

habererischer oder kleinlauter. Automatisch interpretiert der Kunde, dass da etwas nicht stimmig ist und demzufolge nicht stimmen kann. Entsprechend logisch ist es, wenn er dann mit mehr Fragen oder Ausweichmanövern „schwieriger“ wird.

**Fazit**

Freuen Sie sich also zukünftig auf Zahnärzte und Patienten, die etwas anders sind als die Norm. Denn nur an diesen werden Sie persönlich wachsen. Und irgendwann werden Sie rückblickend

merken: Donnerwetter, vor zwei Jahren wäre ich bei diesem Kunden ausgeflippt. Aber jetzt ging alles plötzlich ganz leicht – und ich habe mit genau diesem schwierigen Zahnarzt/Patienten einen treuen und guten Kunden gewonnen. **ZT**

**ZT Adresse**

Oliver Schumacher  
Katharinenstraße 3  
49809 Lingen/Ems  
Tel.: 0591 6104416  
os@oliver-schumacher.de  
www.oliver-schumacher.de

ANZEIGE



## FRISOFT – FÜR EINE PERFEKTE FRIKTION

Vertiefung bohren



01

Eindrehen des Friktionsteils



02

Einkeilen der Micro-Friktionsaufnahme aus Titan



03

Individuelle Einstellung



04

Mit **Frisoft** haben Sie die Möglichkeit, die Friktion bei Teleskopkronen wiederher- und individuell einzustellen. Das stufenlose Ein- und Nachstellen kann auf jeden Pfeiler abgestimmt werden.

Mit einem Durchmesser von nur 1,4 mm ist das Friktionselement nicht zu groß, und da es aus abrasionsfestem und rückstellfähigem Kunststoff mit einer Aufnahmeplatte aus Titan besteht, ist es ausreichend stabil. Die Konstruktion garantiert durch ihre perfekte Abstimmung eine perfekte und dauerhafte Friktion.

**Frisoft** ist geeignet zum nachträglichen Einbau bei friktionschwachen Teleskopkronen für NEM, Galvano und Edelmetall.

microtec  Inh. M. Nolte  
Rohrstr. 14 58093 Hagen  
Tel.: +49 (0)2331 8081-0  Fax: +49 (0)2331 8081-18  
info@microtec-dental.de  [www.microtec-dental.de](http://www.microtec-dental.de)

Stempel

per Fax an +49 (0)2331 8081-18

VERKAUF DES STARTERSETS NUR EINMAL PRO PRAXIS / LABOR

Bitte senden Sie mir kostenloses Infomaterial

Hiermit bestelle ich das Frisoft Starter-Set zum Preis von 169,95 €\* bestehend aus:

- 6 Friktionselemente (Kunststoff) + 2 Naturalrabatt
- 6 Micro-Friktionsaufnahmeplatten (Titan)
- + Werkzeug (ohne Attachmentkleber)

\* Preis zzgl. MwSt. und Versand

© 2015 microtec dental