



Sven M. Walla

## Verkaufen ist motivieren

Warum haben so viele Zahnärzte ein Problem mit dem Wort „verkaufen“? Dafür gibt es mehrere Gründe. Kein Zahnarzt will Verkäufer sein, weil die schon immer einen eher zweifelhaften Ruf hatten. Wir denken an Staubsauger, Möbelhäuser und an unsere negativen Erfahrungen, wenn uns selbst etwas verkauft wurde, was wir eigentlich



gar nicht brauchten. Und natürlich denken wir dabei an Einwände, die es taktisch klug aus der Welt zu räumen gilt, und an Vorwände, die ja durch geschickte Fragen ganz einfach von den Einwänden zu unterscheiden sind. Dann gilt es noch, die Reihenfolge der richtigen Fragen zu beachten, um den Patienten auch moralisch schon mal schön unter Druck zu setzen. Und natürlich an das „Nein“ im Verkaufsgespräch, was keiner gerne hört. Schließlich haben Sie sich so sehr bemüht, sich viel Zeit genommen, alles erklärt, und dann kommt vom Patienten einfach „Nein“. Viele Verkaufstrainer sagen dann immer: Ein „Nein“ bedeutet „Noch Ein Impuls Notwendig“. Ich halte das für Blödsinn. Klar ist es schön, einen Patienten von der besseren Lösung zu überzeugen, und auch Einwände müssen mit dem richtigen Handwerkszeug behandelt werden. Aber

sicher nicht mit kommunikativen Taschenspielertricks, sondern mit ehrlichen Gesprächen auf Augenhöhe. Natürlich sollten Sie auf Einwände richtig reagieren, noch besser ist die Einwandvorwegnahme. Das funktioniert jedoch nicht mit dem Vorhaben, jetzt gerade die teuerste Lösung zu verkaufen, sondern nur mit ehrlicher Kommunikation und Aufklärung über die beste Lösung und der dazugehörigen Alternativen.

Das Nein des Patienten wird übrigens immer noch von vielen Behandeln als persönliche Ablehnung empfunden. Natürlich ist es nicht schön, wenn der Patient Ihnen nicht folgt. Haben Sie sich mal gefragt, ob das auch an Ihnen liegen kann? Haben Sie vielleicht was falsch gemacht? Gab es Punkte, die dem Patienten unklar waren und die er nicht verstanden hat? Vielleicht hat er sich nicht getraut, zu fragen. Das „Nein“ hört kein Mensch gerne, aber es ist kein persönlicher Angriff auf Ihre Person oder Ihre Autorität, es ist oft das Ergebnis einer unglücklichen Art und Weise der Lösungspräsentation. Keiner bekommt gerne etwas verkauft. Also versuchen Sie es erst gar nicht.

Ein gutes Beratungs-(nicht Verkaufs-)Gespräch besteht aus einem ausgeglichenen Verhältnis der Redezeit. Ihr Teil sollte vor allem aus Fragen bestehen. Dabei will ich hier gar nicht auf die Unterschiede zwischen offenen und geschlossenen Fragen, Alternativfragen, Bedingungs- und Meinungsfragen, hypothetischen und Suggestivfragen oder rhetorischen und Kontrollfragen eingehen. Die eigentliche Frage ist doch: Was will der Patient wirklich? Ermitteln Sie seine Bedürfnisse, und wecken Sie dann das Interesse für die Möglichkeiten, die für Sie als Zahnarzt am sinnvollsten erscheinen. „Verschreiben“ Sie ihm keine Lösung, sondern ermitteln Sie mit ihm gemeinsam die richtige. Üben Sie keinen Druck aus, sondern sorgen Sie für eine Sogwirkung. Kein Mensch will bevormundet werden. Gehen Sie weg vom aktuellen Negativzustand, hin zum Idealzustand. Welche Möglichkeiten kommen infrage? Welche Lösung ist die beste für Ihren Patienten? Haben Sie diese gefunden, dann kommen Sie zum Abschluss. Hier benötigen Sie eine klare Aussage Ihres Patienten, um gleich darauf den Umsetzungsplan zu erstellen. Damit ist das Gespräch aber noch nicht beendet. Ganz wichtig sind die letzten beiden Punkte. Fragen Sie Ihren Patienten, ob es noch etwas

gibt, über das er sich Sorgen macht. Wenn da wirklich noch was in der Luft hängt, wenn irgendetwas unklar ist, dann kommt es jetzt raus! Zum Schluss kommt die Bestätigung. Geben Sie Ihrem Patienten nochmal das Gefühl, alles richtig gemacht zu haben. Denn wenn noch im Beratungsgespräch Zweifel entstehen, dann wachsen diese zu Hause bis zur Absage aller weiteren Termine.

Sie sehen, ein erfolgreiches Beratungsgespräch hat recht wenig mit dem Verkaufen zu tun, an das Sie zu Beginn gedacht haben.



### BUCHTIPP

Das neue Hardcover-Buch **„Mehr Praxiserfolg. 52 Strategien für Zahnärzte“** von Sven M. Walla kann derzeit kostenlos unter [www.svenwalla.de](http://www.svenwalla.de) bestellt werden.

### INFORMATION

**Sven Walla –  
mehr Praxiserfolg**  
Aachener Straße 2  
54576 Hillesheim  
[www.svenwalla.de](http://www.svenwalla.de)

Infos zum Autor

[www.svenwalla.de](http://www.svenwalla.de)

# Besticht mit der beschleunigten Klasse B Sterilisation: Lisa Remote



## Lisa Remote: mit nichts Anderem vergleichbar

Die neuartige patentierte Eco Dry Technologie passt die Trocknungszeit an die Menge der Beladung an. Das verkürzt die Zykluszeit, verlängert die Lebensdauer Ihrer Instrumente und senkt den Energieverbrauch.

**lisa** REMOTE