

Kolumne  
Expertenwissen für den Vertrieb

Claudia Huhn  
Beratung Coaching Training

## Neukundenakquise: Frage der Einstellung

Frage: Mein Vorjahr war umsatztechnisch zu schwach. Ich brauche neue Kunden. Aber immer, wenn ich mir vornehme, am nächsten Tag loszugehen, kommt mir irgendwas dazwischen. Was kann ich tun, um ins Tun zu kommen?

Im November 2018 sprachen wir über die Frage, wie viel Planung im Vertrieb nötig ist.

Schnell war klar, dass ohne Planung nur zufällige Ergebnisse realisiert werden können. Allerdings sichert ein Plan trotzdem nicht, dass wir ins Tun kommen. Ob wir ins Tun kommen oder nicht, liegt an einem wesentlichen Fakt: unserer Einstellung zu diesem Thema. Grundsätzlich braucht es für Erfolg, egal in welchem Bereich, Wissen, Können und die richtige Einstellung. Wissen beschreibt die theoretische Grundlage. Das Können die dazugehörige Praxis und die Einstellung entscheidet darüber, ob Wissen und Können tatsächlich in die Tat umgesetzt werden oder nicht. Die Einstellung entscheidet darüber, ob es ein Projekt in der Prioritätenliste auf einen realisierbaren Platz schafft.



wird. Eine Einstellung zu einem Thema resultiert in der Regel aus persönlichen Erfahrungen, aus Hörensagen und der eigenen Persönlichkeit. Oft werden Einstellungen auch als Glaubenssätze bezeichnet. Das tragische an solchen Glaubenssätzen bzw. Einstellungen ist, dass sie sich nahezu immer bestätigen. Schon Henry Ford sagte: Glaube du schaffst es oder glaube du schaffst es nicht, du wirst in jedem Fall recht behalten.

### Negative Glaubenssätze in positive umwandeln

Sollten Sie tatsächlich über einen hinderlichen Glaubenssatz, über eine hinderliche Einstellung zum Thema Akquise verfügen, so wird es notwendig sein, an dieser zu arbeiten. Dies geht theoretisch über sogenannte Glaubenssatzarbeit oder praktisch, in dem man die gemachten Erfahrungen, die vermutlich negativ sind, durch positive überschreibt.

Wenn aus dem „Neukundenakquise ist schwierig“ ein „Neukundenakquise ist erfolgreich möglich“ geworden ist, dann fällt es immer leichter, ins Tun zu kommen und die Hinderungsgründe fallen in vielen Fällen von alleine weg. Klingt einfach, ist es auch. Sie müssen es nur tun.

So Sie also über Wissen und Können verfügen, einen Plan für die Umsetzung haben, schauen Sie doch einmal intensiv auf Ihre Einstellung zu diesem Thema. Hierzu vervollständigen Sie bitte folgenden Satz: Neukundenakquise ist ...

Notieren Sie den Gedanken, der Ihnen spontan in den Kopf kommt. Schwierig, ein notwendiges Übel oder unmöglich, könnten Antworten sein, die mit einer hohen Wahrscheinlichkeit dazu führen werden, dass Ihnen regelmäßig an den Tagen, an denen Sie Akquise machen wollten, etwas dazwischenkommen

### kontakt

**Claudia Huhn –  
Beratung Coaching Training**  
Hohe Straße 28b  
57234 Wilnsdorf  
Tel.: 02739 891080  
ch@claudiahuhn.de  
www.claudiahuhn.de

Infos zur Autorin



## Künstliche Intelligenz ist eine Frage der Definition von „Intelligenz“

Ein Beitrag von Stefan Häseli.

Längst ist sie in unserem Alltag angekommen und bestimmt viele Bereiche unseres Lebens, ohne dass wir uns dessen immer bewusst wären: künstliche Intelligenz (KI). KI ist Gegenwart, sei es als Spurassistent oder Frühwarnsystem, Gesichtserkennung oder autonomes Fahren. War sie vor noch gar nicht allzu langer Zeit im Bereich von Science-Fiction angesiedelt, macht sie sich inzwischen mit einem Tempo breit, das bei vielen Ängste hervorruft.

Infos zum Autor



Tech-Fans, Szenenbeobachter und Prognostiker meinen zu wissen: „Jetzt wird es richtig ernst, der Mensch steht kurz davor, auch intelligenzmäßig von der Maschine überflügelt zu werden.“ Fakt ist, dass künstliche Intelligenz stattfindet und uns beschäftigen muss. Industrie 4.0, roboterisierte Dienstleistungen und vieles mehr sind allgegenwärtig. Auch der Begriff „Automobil“ wird nun nach über hundert Jahren zur Tatsache. Er wird seinem Wortsinn in der Funktion gerecht, indem das Automobil auch endlich automobil wird. Klar ist, dass das alles viele Probleme löst, wohl aber auch neue schafft.

### Ist die menschliche Intelligenz noch souverän?

In vielen KI-Diskussionen beansprucht die Annahme, Computer würden Menschen eher früher als später überflügeln, mittlerweile den Status einer Gewissheit. Der Fortschrittsglaube ist ungebrochen. Die rasante Entwicklung spricht vermeintlich eindeutig dafür. Wann, scheint nur noch eine Frage der Zeit zu sein. Seit das System AlphaGo die weltbesten Go-Spieler gedemütigt hat – nebenbei bemerkt: Go ist um etliche Dimensionen komplexer als Schach – schreibt man landauf und landab be-

reits Abdankungsreden auf die Souveränität menschlicher Intelligenz.

### Wenn die Maschine den Menschen überflügelt

Auf der Suche im Internet nach Kongressen und Veranstaltungen zum Thema „künstliche Intelligenz“ erzielt man Treffer im sechsstelligen Bereich. Allein für das Jahr 2018 kann man aus über 100.000 Events auswählen, die sich in irgendeiner Form mit künstlicher Intelligenz auseinandersetzen. Bei aller geistigen Massenbeschäftigung der zweifellos zentralen Thematik der aktuellen Zeit, stellt sich aber auch die Frage: Was ist eigentlich „Intelligenz“? Wenn AlphaGo „den Menschen überflügelt“, so geht es dabei um eine sehr spezielle menschliche Fähigkeit. Grundsätzlich ist das nicht anders, als wenn ein Vehikel mit Rädern und Benzinmotor „den Menschen überflügelt“, nämlich an Geschwindigkeit der Fortbewegung.

### Der Mensch als handelndes Wesen

Die Klärung der Wortbedeutung soll hier etwas Klarheit verschaffen. Der Begriff „Intelligenz“ stammt vom lateinischen „intellegere“: verstehen, entscheiden. Um genau zu sein: dazwischen lesen, unter mindestens zwei Optionen aussondern, also wählen. Es ist jemand da, der versteht, auswählt oder entscheidet. Zum Konzept der Intelligenz gehört ein han-

delndes Wesen, ein sich seiner selbst bewusstes Ich. Ein Mensch. Alles, was man der KI zuschreibt, sind zweifellos intelligente Leistungen.

ANZEIGE

**Scheideanstalt.de**

**Ankauf von Dentscheidgut**

- tagesaktuelle Ankaufskurse
- professionelle Edelmetall-Analyse
- schnelle Vergütung

ESG Edelmetall-Service GmbH & Co. KG  
+49 7242 95351-58  
www.Scheideanstalt.de

ESG Edelmetall-Service GmbH  
+41 55 615 42 36  
www.Scheideanstalt.ch

Insofern ist auch der Begriff „Intelligenz“ durchaus gerechtfertigt. Vergessen wird, dass erst die Programmierung die Maschine schlau macht. Aber selbst, wenn Maschinen dereinst ganze Kataloge solcher Kunststücke fertigbrächten, würde noch immer gelten: So lange die Computer kein Bewusstsein und keine Persönlichkeit haben, sind sie mit Menschen nicht zu vergleichen.

Erst wenn die Maschine für ihr eigenes Handeln Verantwortung übernimmt, erst dann wird der eigentliche Unterschied zwischen menschlicher und maschineller Intelligenz zu verschimmen anfangen. Ich erlaube mir nun, mich ebenfalls auf die Stufe von Prognostikern zu erheben: Das könnte noch ein ziemliches Stück länger dauern, als man gerade annimmt oder gar befürchtet.

### kontakt



**Stefan Häseli**  
Ringstr. 16a  
9200 Gossau SG, Schweiz  
Tel.: +41 71 2602226  
www.atelier-ct.ch  
www.stefan-haeseli.com



## Studie: Längere Arbeitszeiten können der Gesundheit schaden

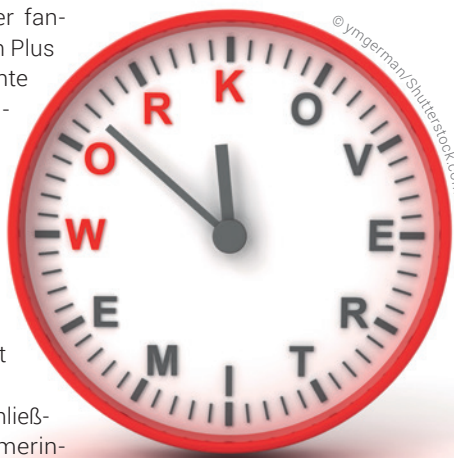
Steigt die wöchentliche Arbeitszeit auch nur um eine Stunde, kann das den Menschen zu schaffen machen, so eine Studie.

Die Studie der Forscher der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg (MLU) und der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg (FAU), die kürzlich im Journal *Labour Economics* veröffentlicht wurde, ist eine der ersten, die den Zusammenhang zwischen einer steigenden wöchentlichen Arbeitszeit und den Folgen für die Gesundheit untersucht.

Um diesen Zusammenhang genauer zu beleuchten, werteten die Forscher die Daten des Sozio-oekonomischen Panels aus den Jahren 1985 bis 2014 aus. Dabei handelt es sich um die größte und am längsten laufende Langzeitstudie, bei der seit mehr als 30 Jahren über 12.000 Privathaushalte in regelmäßigen Abständen zu ihren Lebensumständen befragt werden. „Da für das SOEP jedes Jahr dieselben Personen befragt werden, lassen sich damit auch langfristige Trends und Reaktionen auf externe Veränderungen wie die Arbeitszeit nachzeichnen“, so Prof. Dr. Christoph Wunder, der die Arbeit gemeinsam mit Dr. Kamila Cygan-Rehm, FAU, durchgeführt hat.

Die beiden Wissenschaftler fanden heraus, dass bereits ein Plus von einer Stunde signifikante Folgen hatte: Die selbst eingeschätzte Gesundheit der Befragten sank um zwei Prozent, während die Anzahl der Arztbesuche um 13 Prozent stieg. Besonders betroffen von diesen negativen Effekten waren Frauen sowie Familien mit jungen Kindern.

In die Studie flossen ausschließlich Daten von Arbeitnehmerinnen und -nehmern aus den alten Bundesländern ein, die im öffentlichen Dienst angestellt oder als Beamte tätig waren. „Beschäftigte im öffentlichen Dienst übernehmen Neuregelungen der wöchentlichen Arbeitszeit tendenziell eher als Beschäftigte in der Privatwirtschaft, die im Fall einer Änderung der tariflichen Arbeitszeit zum Beispiel Überstunden anpassen und so die wöchentliche Arbeitszeit konstant halten können. Beschäftigte im öffentlichen Dienst haben hier weniger Flexibilität“, erläutert Wunder.



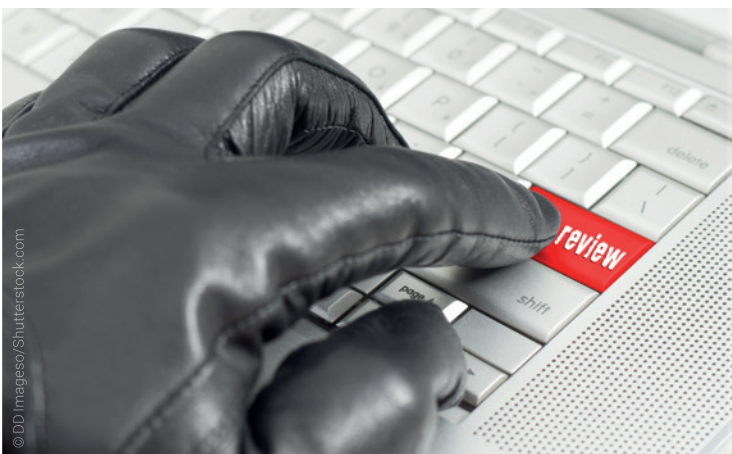
Aus der Studie lassen sich keine Aussagen zu einer optimalen Arbeitszeit ableiten. Allerdings gibt sie einen Einblick, welche Folgen bereits eine kleine Veränderung haben kann.

Studie: Cygan-Rehm K. & Wunder C. Do working hours affect health? Evidence from statutory workweek regulations in Germany. *Labour Economics* (2018). doi: 10.1016/j.labeco.2018.05.003

Quelle: Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg

## 18 Mediziner aufgrund gekaufter Bewertungen abgemahnt

Erneuter Erfolg gegen gekaufte Arztbewertungen.



jameda, Deutschlands größte Arztempfehlung und Marktführer für Online-Arzttermine, ist juristisch gegen 18 Ärzte vorgegangen, die nachweislich positive Bewertungen gegen Entgelt bei Agenturen, wie u. a. GoldStar Marketing, Five-star Marketing und der Bewertungs-Fabrik, in Auftrag gegeben hatten. Die Bewertungen wurden von jameda vollständig entfernt. Zudem erscheint auf den betroffenen Arztprofilen aktuell der Hinweis, dass Bewertungen aufgrund von Manipulationsversuchen gelöscht wurden. Eine unterschriebene strafbewehrte Unterlassungserklärung soll nun sicherstellen, dass die Ärzte – darunter

auch zahlende jameda Kunden – künftig von jeglichem Versuch der Manipulation absehen und dadurch Patienten vor unlauteren Bewertungen schützen. Dr. Florian Weiß, Geschäftsführer von jameda: „Nur authentische Bewertungen helfen Patienten bei der Arztsuche. Gekaufte Arztbewertungen führen Patienten in die Irre und sind auf jameda strikt untersagt. Aus diesem Grund gehen wir konsequent gegen jegliche Art der Manipulation vor. Auch in diesem Falle hat unsere umfassende und branchenweit einzigartige Qualitätssicherung gegriffen und Manipulationsversuche auf jameda wirksam unterbunden.“

**Umfassende Qualitätssicherung für authentische Bewertungen**

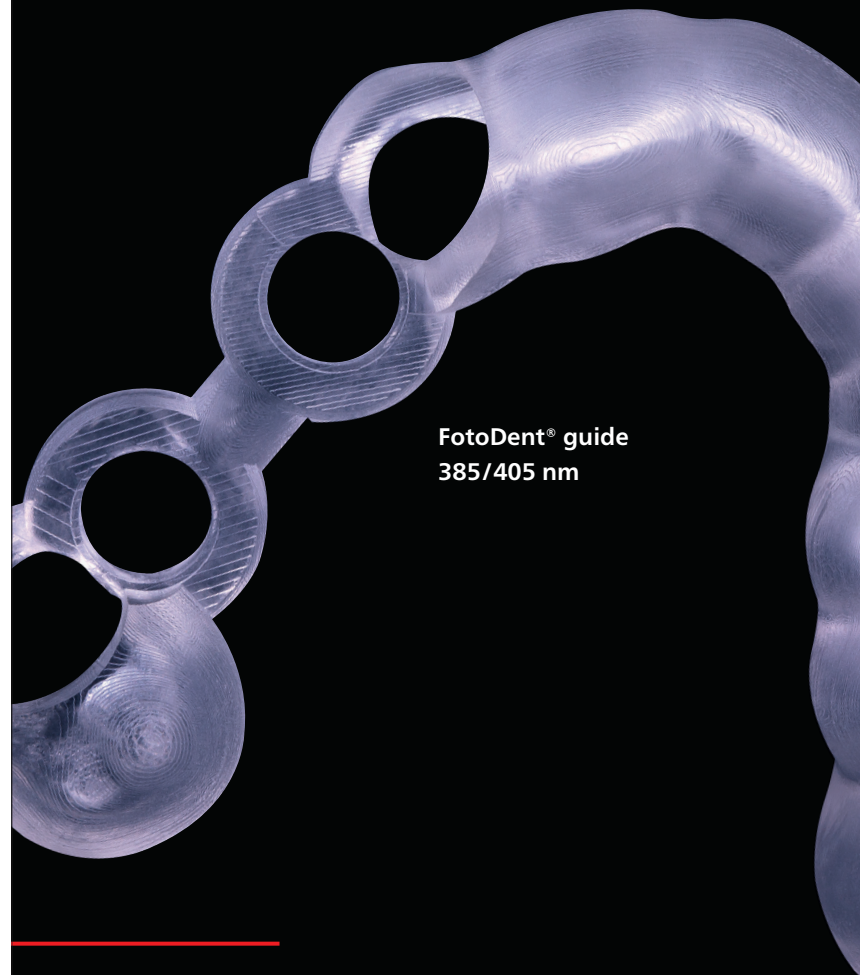
Bewertungen sind einer der wenigen Qualitätsindikatoren für Patienten auf der Suche nach dem passenden Arzt und erfordern einen verantwortungsvollen Umgang. jameda ist sich dieser Verantwortung bewusst und legt größten Wert auf die Authentizität der Bewertungen. Aus diesem Grund ist jameda bereits in der Vergangenheit sowohl gegen manipulierende Ärzte als auch gegen Anbieter von gekauften Arztbewertungen erfolgreich juristisch vorgegangen.

Gleichzeitig schützt das branchenweit einzigartige Prüfsystem sowohl Ärzte als auch Patienten vor Manipulationsversuchen: So werden ca. zehn Prozent der eingehenden Bewertungen aufgrund nachweislicher Manipulation umgehend gelöscht. Ärzte haben die Möglichkeit, strittige Bewertungen jederzeit zu melden. Der daraufhin eingeleitete Prüfprozess untersucht die Bewertung umfassend, fordert ggf. von Arzt und Patient Stellungnahmen ein und entscheidet anhand rechtlicher Vorgaben, ob die Bewertung weiterhin veröffentlicht wird.

Quelle: jameda

## Sie drucken das. FotoDent® guide DLP-Kunststoffe

Für Ihre Wellenlänge entwickelt: FotoDent® guide ist ein lichthärtender Kunststoff zur Herstellung von dentalen Implantatbohrschablonen mittels 385 oder 405 nm-LED-basierter Stereolithographieverfahren. Zur obligatorischen Nachhärtung von mit FotoDent® guide gefertigten Bauteilen empfehlen wir das Hochleistungslichthärtegerät PCU LED N<sub>2</sub> – für Bauteile ohne Inhibitionsschicht.



- **Transparente Ergebnisse**
- **Formstabil**
- **Biokompatibel**

www.dentamid.dreve.de

**Dreve**