

Körpersprache hilft auch beim Verkaufen

| Dr. Lea Höfel



Das leidige Thema „Privatleistungen“ ist fast jedem Zahnarzt und seinem Team unangenehm. Der Patient hätte gerne, dass die Krankenkasse die Kosten übernimmt. Er vermutet schnell, dass der Zahnarzt unangemessen hoch in die eigene Tasche wirtschaften möchte und ist von vorneherein misstrauisch und abweisend, wenn es um Geld geht. Die Notwendigkeit und der Nutzen von Privatleistungen geraten bei diesen negativen Emotionen schnell in den Hintergrund. Der Zahnarzt muss zum Verkäufer werden und bei der Kaufentscheidung spielt Sympathie die wichtigste Basis für einen positiven Gesprächsverlauf.

Folgende Situationen sind sicher jedem Zahnarzt aus seinem Arbeitsalltag bekannt: Der Patient kommt mit der Erwartung in die Praxis, dass ihm die komplette Prophylaxe von der Kasse gezahlt wird und ist verärgert, wenn dies nur die Zahnsteinentfernung betrifft. Festsitzenden Zahnersatz möchte er eventuell auch haben, aber Implantate muss er zu einem großen Teil aus eigener Tasche zahlen. Eine Krone erscheint ihm selbstverständlich, einen Zusatzbeitrag hat er jedoch nicht einkalkuliert.

In diesen kritischen Momenten ist es in erster Linie wichtig, dass die beratende Person – ob Zahnarzt oder Team – das Vertrauen des Patienten gewinnt oder verstärkt. Grundlage dafür ist Sympathie. Menschen, die wir sympathisch finden, bringen wir wiederum Vertrauen entgegen. Wir glauben an ihre Fähigkeiten und an ihre Ehrlichkeit. Es gibt viele Wege, um Sympathie zu gewinnen. Gemeinsame Interessen, ähnliche Herkunft, Attraktivität oder der gleiche Freundeskreis wirken sich zum Beispiel positiv auf das Miteinander aus. Diese Aspekte sind leider in der Zahnarztpraxis nicht für jedes Teammitglied und jeden Patienten zu ver-

wirklichen. Was wir jedoch dabei immer einsetzen und kontrollieren können, ist unsere Körpersprache.

Der Patient misstraut in kritischen Gesprächsmomenten seinem Gegenüber und beobachtet bewusst oder unbewusst verstärkt die Körpersprache, da er den Worten wenig Glauben schenkt oder sie gar nicht erst wahrhaben möchte. Auf was können Sie als Zahnarzt/Zahnärztin/Teammitglied nun achten, wenn Ihr Gesprächspartner Ihnen vertrauen soll? Im Folgenden lesen Sie die wichtigsten Körpersignale, die Sie in solchen Gespräch mit Ihren Patienten beachten sollten.

Blickkontakt

Häufiger Blickkontakt vermittelt dem Patienten, dass er in diesem Augenblick das Wichtigste ist. Vermeiden Sie, Ihren Blick im Raum herumschweifen zu lassen. Sind Sie dennoch einmal abgelenkt, wenden Sie den Blick zögerlich ab, so als würden Sie den Blick nur ungern vom Gesprächspartner lösen. Versuchen Sie, Ihre Augen betont offen zu halten und verengen Sie sie nur, wenn Sie nachdenken. Beobachten Sie einmal selbst Ihre Augenbrauen im Spiegel. Ziehen Sie sie häufig nach oben, so kann das den Ein-

Die Teilbereiche Blickkontakt, Gestik und Körperhaltung gehören zu den wichtigsten Aspekten der Körpersprache, optimalerweise, wenn der Zahnarzt den Patienten noch etwas spiegelt, sprich nachahmt. Das führt zu Sympathie, das zu Vertrauen und das zu Glaubwürdigkeit.

druck von Arroganz oder Ungläubigkeit vermitteln.

Gestik

Von allen gestischen Möglichkeiten ist es am ungünstigsten, wenn Sie im Gespräch mit den Händen an Ihrem Gesicht herumspielen. Mund, Nase und Ohren sind ab heute absolut tabu. Alles kann als Unsicherheit interpretiert werden. Der Griff an den Mund wird gar als Lüge aufgefasst, da Sie sich von der Gestik her den Mund zuhalten. Legen



Sie die Hände offen vor sich hin, Sie können sie auch locker aufeinander legen. Verschränken Sie sie aber dabei nicht ineinander, da diese „Igelhaltung“ unbewusst bedrohlich und negativ erscheint.

Körperhaltung

Versuchen Sie immer, Ihre Beine in Richtung Ihres Gesprächspartners zu positionieren. Stellen Sie dafür notfalls die Sitzordnung um. Schon ein abgewandter Fuß kann dahingehend interpretiert werden, dass Sie am liebsten die Flucht ergreifen würden. Lehnen Sie Ihren Oberkörper in Richtung Patient. Achten Sie dabei darauf, ihm mindestens einen halben Meter Abstand zu gewähren, sonst fühlt er sich in seinem persönlichen Bereich bedrängt.

Spiegeln

Bei allen Regeln der Körpersprachkunst sollten Sie gleichzeitig beachten, Ihren Gesprächspartner individuell einzuschätzen und geringfügig zu spiegeln und nachzuahmen. Haben Sie z.B. einen Patienten, der von sich aus kaum einem

Blickkontakt standhält, ist es ungünstig, ihn zu lange anzuschauen. Hier ist es angebracht, auch eher einmal wegzuschauen. Hält Ihr Gesprächspartner die Hände krampfhaft im Schoß verschränkt, ist eine zu offene Gestik kontraproduktiv. Halten Sie anfangs Ihre Hände auch ruhig und steigern Sie die Bewegungen graduell, um den Patienten aus der Reserve zu locken. Sitzen Sie einem Patienten gegenüber, der sich von Ihnen weg in die Stuhllehne hineindrückt, ist es unangemessen, ihn zu sehr mit Ihrem nach vorne gelehnten Oberkörper zu verfolgen. Lehnen Sie sich anfangs auch zurück und nähern Sie sich zentimeterweise.

Wägen Sie im Gespräch genau ab, wie viel Annäherung Ihr Patient verträgt und wann ein Zuviel das Vertrauen erschüttert. Sie möchten erreichen, dass Sie sich gegenseitig sympathisch sind. Wenn die Körpersprache stimmt, ist der Inhalt des Gesagten zweitrangig. Der Patient wird Ihren Worten vertrauen, auch wenn es um das leidige Thema „Privatleistungen“ geht.

ZWP online

Weitere Artikel der Autorin finden Sie unter www.zwp-online.info unter der Rubrik „Wirtschaft und Recht“.

tipp.

Bei Interesse an psychologischen Schulungen und Praxisberatungen können Sie sich gern an die Autorin wenden.

kontakt.



Dr. Lea Höfel

Tel.: 0 88 21/7 81 96 42
Mobil: 0178/7 17 02 19
E-Mail: lea.hoefel@arcor.de
www.psychologie-zahnheilkunde.de

20 Jahre
ALPRO[®]
MEDICAL GMBH

Zwei
starke Aktionen zur
manuellen Aufbereitung
von Turbinen und Winkel-
stücken* nach RKI mit

20%
Preisvorteil



AKTIONSWOCHEN

gültig vom

15.02. - 31.12.2010

Aktionspaket 1 Art.-Nr. 5560

1 x OP WL-clean (2 x 500 ml Sprühdose)
1 x OP WL-cid (2 x 500 ml Sprühdose)
1 x WL-Blow Set
1 x Adapter 02/G

statt € ~~198,30~~

Aktionspreis € 158,64**

Aktionspaket 2 Art.-Nr. 5565

1 x KII Pa WL-clean
(4 x 500 ml Sprühdose)
1 x KII Pa WL-cid
(4 x 500 ml Sprühdose)
1 x WL-Blow Set
1 x Adapter 02/G

statt € ~~269,70~~

Aktionspreis € 213,36**

Fragen Sie uns oder Ihr Dental Depot!

ALPRO[®]
MEDICAL

Sicher.Sauber.ALPRO.

ALPRO MEDICAL GMBH

Mooswiesenstr. 9 • D-78112 St. Georgen
☎ +49 7725 9392-0 ☎ +49 7725 9392-91

🌐 www.alpro-medical.com

✉ info@alpro-medical.de

* Bitte Herstellerfreigaben beachten!

**Alle Preise sind unverb. Preisempfehlungen und verstehen sich zzgl. MwSt.