

## Mehr Gewinn mit weniger Stress

Der Newsletter für Ihren beruflichen und persönlichen Erfolg

Saverne, den 12. September 2006

Liebe Leser,

die Wochen fliegen nur so vorbei. Momentan versuche ich so oft es geht, morgens gegen 06.00 Uhr eine Stunde zu joggen. Das Problem: Es wird morgens immer später hell. Die schönen, hellen Sommermorgens neigen sich dem Ende entgegen. Der Herbst steht bereits vor der Tür, das Jahresende wird nicht mehr lange auf sich warten lassen. Von meinem ganz persönlichen Gefühl rauschen heute die Monate so schnell vorbei, wie früher die Wochen. Wie geht es Ihnen?

Beim Gedanken an den Jahreswechsel kommt automatisch die Frage auf: Welche Ziele für 2006 werde ich erreichen? Welche Ziele setze ich mir für 2007? Wie klar habe ich meine Vision formuliert. Wie sieht meine konkrete Planung für das Jahr 2007 aus?

Wir brauchen noch keine Antwort darauf, aber es kann nicht schaden, diese Fragen schon hin und wieder im Hinterstübchen mitlaufen zu lassen. Ich werde Sie in den kommenden Newslettern daran erinnern.

Sie erinnern sich vielleicht an meine Erwähnung von Thomas Friedmann, dem Autor des Buches „The world is flat“. Dieses Buch erscheint jetzt auch auf Deutsch. In der Welt am Sonntag war ein längerer Artikel zu diesem Buch und zu den Thesen von Friedmann (WAMS vom 10. Sept., S. 28 u. 29). Friedmann beschreibt natürlich die Auswirkungen einer immer enger verknüpften Welt aus der Sicht eines Amerikaners. Er zitiert u.a. an vielen Beispielen aus Indien auf, wie und in welchen Bereichen die Arbeit immer mehr nach Indien verlagert wird. Und längst nicht nur als „verlängerte Werkbank für Arbeiten, die ohne viel Wissen verrichtet werden können. Ganz im Gegenteil, gerade die vielen sehr gut ausgebildeten Akademiker aus Indien sind es, die immer neue Möglichkeiten ergreifen, ihre Dienste an amerikanische Kunden zu verkaufen.

Dass wir gar nicht bis nach Indien reisen müssen, wurde deutlich, wenn man die Welt nur eine Seite weiterblättert. Auf Seite 30 wurde auf einer ganzen Seite über das Mekka für zahnkranke Europäer berichtet – Ungarn. Mehr über dieses Beispiel eines wachsenden Wettbewerbs unter europäischen Akademikern im team success Gym.

Meine Persönlichen Reflektionen wie Faszinationen sind diesmal inspiriert vom derzeitigen, wunderschönen Altweibersommer.

Viel Freude am Lesen und



herzlich willkommen zum Newsletter  
„**Mehr Gewinn mit weniger Stress**“

Jörg Weisner

[jw@team-success.de](mailto:jw@team-success.de)

In dieser Ausgabe:

## **Teil 1: Das team success - Gym**

**Auch für Akademiker wächst der Wettbewerb – Ungarn, das Mekka für zahnkranke Europäer**

## **Teil 2: Persönliche Reflektionen**

**Altweibersommer – die zweite Chance zum Durchstarten**

## **Teil 3: Faszinationen**

**Tautropfen im Spinnennetz**

## **Teil 1: Das team success - Gym**

**Auch für Akademiker wächst der Wettbewerb – Ungarn das Mekka für zahnkranke Europäer**

*„Dank niedriger Behandlungskosten ist Ungarn zum Mekka für zahnkranke Europäer geworden.“*

Mit diesen Worten leitete die Welt am Sonntag am 10. September ihren Artikel über die Zahnärzte in Ungarn und den wachsenden Zahntourismus nach Ungarn ein.

Das gerade Zahnersatz im Ausland billiger ist, ist im Grunde nicht neu. Neu für mich war auf jeden Fall, wie viele Zahnärzte sich unweit der österreichischen Grenze auf die Kunden aus dem Ausland konzentrieren. Allein in Mosonmagyaróvár, einer Stadt mit ca. 30.000 Einwohnern und etwa 80 km von Wien entfernt, leben und arbeiten 200 (in Worten: zweihundert) Zahnärzte. *„In rund 100 Praxen ziehen, polieren und füllen sie die Gebisse ihrer meist ausländischen Patienten“* schreibt die Welt.

*„Sogar einige Kassen raten ihren Kunden mittlerweile zur Reise nach Ungarn. „Meine Betreuerin von der BKK war begeistert, weil dies für mich die einzige Chance sei“, sagt Obermann“* eine Patientin, die zusammen mit ihrem Mann, einem LkW-Fahrer die Reise nach Ungarn angetreten hat.

*„Die Alternative für die Patienten wäre eben oft gar keine Zahnbehandlung. Die sogenannten Härtefallregelungen greifen nur bei einem monatlichen Bruttoeinkommen von 980 Euro für Alleinstehende und 1.347,50 Euro für Paare. Wer mit dem Gehalt nur wenig darüber liegt, kann sich eine mehrere Tausend Euro teure Behandlung nicht leisten.“* So die Welt weiter.

Nun könnte man also meinen, diese ungarischen „Billigangebote“ seien nur etwas für die Geringverdiener. Die oft besser verdienenden Privatpatienten würden sich wohl nicht so leicht dorthin locken lassen.

Weit gefehlt! Doch dazu später mehr.

Ich war aufgrund des Artikels in der Welt neugierig geworden. Bei meinen häufigen Internet-Recherchen war ich schon öfters auf ungarische Kliniken gestoßen. Sowohl die Gestaltung der Webseiten wie auch Architektur und Inneneinrichtung vieler Praxen und Zahnkliniken aus Ungarn können sich durchaus sehen lassen.

Ich habe mich heute also einmal mehr speziell im Web umgesehen. Diesmal speziell nach Zahnärzten aus Ungarn gesucht. Und ich war (einmal wieder) überrascht!

1. Wieviele Anbieter es dort gibt.
2. Wie gut und vor allem informativ viele Webseiten gestaltet sind. Sie finden dort fast alles, von der Philosophie der Praxis über die Leistungsbeschreibung, einen Auszug aus der Preisliste bis hin zu ausführlichen Aufzählungen typischer Fragen und Antworten.

3. Die in den allermeisten Fällen modernst ausgerüsteten Praxen, die ausdrücklich damit werben, dass die absolute Hightech-Geräte haben und nur mit den besten Materialien (oft aus Deutschland) arbeiten.
4. Wie stark diese Praxen ihre Dienstleistungsorientierung herausstellen. Das fängt an bei der Möglichkeit, sie unter einer Gratis-Telefon-Nr. anzurufen, geht weiter über klar ausgelobte Garantieverprechen bis hin zu kostenlosen Taxidiensten von und zum Flughafen Wien (80 km).
5. Und das alles bei sehr kundenfreundlichen Öffnungszeiten, wie z.B. von Montags bis Sonntag! von 09.00 bis 18.00 Uhr.

Auch den eigentlichen Standortnachteil, die oft große Entfernung zwischen Deutschland und Ungarn, verstehen die Praxen zu einem Vorteilsversprechen umzudrehen. Sie schlagen dem Patienten vor, doch einfach die Behandlung mit einem Urlaub zu verbinden.

So berichtet dann auch die Welt: *„In Mosonmagyaróvár verdienen längst nicht mehr nur die Ärzte an der ausländischen Kundschaft. Eine Tourismusindustrie ist entstanden. Gulaschabende, Ausflüge an den Plattensee und nach Budapest gehören zum Klinikprogramm.*

*Auch Alexander Heid ist eigentlich nach Ungarn gekommen, um zwei Zahnlücken schließen zu lassen. Für den Flug von Frankfurt, eine Woche Ferienwohnung und Zahnbehandlung bezahlt der Telekomingenieur 2200 Euro. „In Deutschland hätte allein die Behandlung ohne das Implantat schon 2000 Euro gekostet“, sagt er. „Hier kann ich nebenher noch Urlaub machen“: „*

Und genau diese Idee greift z.B. auch die Diamant-Dent Zahnklinik auf. Sie schreibt auf Ihrer Webseite:

*„Die Zahnklinik und Schönheitssalon Diamant-Dent befindet sich in Ungarn, 80 km von Wien entfernt und 10 km gleich nach dem Grenzübergang Nickelsdorf-Hegyeshalom. Seit Jahrzehnten ist die ungarische Zahnmedizin traditionell gut bekannt. Verbinden Sie Ihren Urlaub mit entsprechender Zahnbehandlung. In modernster Praxis und Laborkönnen Sie Ihren Zahnersatz preisgünstig, in hochwertiger Qualität und in kürzester Zeit anfertigen lassen. Wir erwarten Sie in einer klimatisierten Umgebung! Informieren Sie sich gleich kostenlos über Zahnbehandlungen und Kosten!“*

<http://www.diamantdent.hu/index.php?mn=de,home>

Ein Blick in das Gästebuch dieser Zahnklinik beweist, wie zufrieden und überzeugt viele Patienten nach der Behandlung sind. Diese Patienten haben neben ihrem Kommentar auch den Namen und die E-mail Adresse hinterlassen.

So schreibt z.B. eine Patientin:

*„Liebes Diamantdent Team,  
vor zwei Wochen war ich bei Ihnen in Behandlung und fühle mich jetzt richtig wohl. Die größere Aktion Brücken und Kronen könnte nicht besser gemacht werden. Ein tolles neues Gefühl wieder lachen zu können. Ihr Preis/Leistungsverhältnis ist unschlagbar. Mancher deutscher Zahnarzt könnte sich hier eine Scheibe abschneiden. Nach dem HKP meines in Deutschland behandelten Zahnarztes könnte ich mir dieses Jahr keinen Urlaub mehr leisten. Ein großes Lob an das ganze Team und vor allem die Arbeit von Dr. Farkas und seiner Assistentin + Labormitarbeiter. Viele Grüße und ich kann Sie jederzeit weiterempfehlen!“*

Um mich von der Richtigkeit und Werthaltigkeit dieser Äußerungen zu überzeugen, habe ich zwei der ehemaligen Patienten per Mail gebeten, mir über ihre Erfahrungen zu berichten. Einer hat (bisher) geantwortet und mir in einem 8 minütigen Telefongespräch von seinem Behandlungserlebnis in Ungarn erzählt. Sein Fazit: *„Mich sieht kein deutscher Zahnarzt je wieder!“*

Das vollständige Interview werde ich im nächsten Newsletter veröffentlichen.

Welche Schlüsse werden jetzt viele deutsche Zahnärzte aus diesen Eindrücken ziehen?

Einige werden sagen: „Das Ganze betrifft mich nicht.“ Für diese bleibt zu hoffen, dass Ihre Praxis sich so gut präsentiert und eine so klare Vision hat, dass sie auch noch in Zukunft genau die Patienten in hoher Anzahl anziehen wird, auf die Sie sich konzentrieren wollen.

Wenn dies nicht der Fall ist, sollten sie sich schleunigst Gedanken machen.

Viele werden es aber auch so halten, wie der Zahnarzt meines Interviewpartners, der lapidar behauptete: *„Die sind dann also schuld daran, wenn wir hier alle pleite gehen.“*

Eines erscheint mir auf jeden Fall sicher: Den Kopf einfach in den Sand zu stecken und zu hoffen, die Krise geht an uns vorbei – ist die falsche Strategie. Denn wie das Beispiel meines Telefon-Interviews zeigt, sind es längst nicht nur die Geringverdiener. Mein Telefonpartner ist im Gegenteil privatversichert. Er hätte auch in Deutschland wohl den größten Teil seiner Behandlungskosten ersetzt bekommen und ist trotzdem nach Ungarn gefahren, u.a. weil sein deutscher Zahnarzt einfach zu unflexibel war.

Was hat das Ganze jetzt mit Ihrer Branche zu tun?

Das kann ich natürlich nicht allgemein beantworten. Ich möchte Sie aber ausdrücklich ermuntern, kaufen Sie sich das Buch von Thomas Friedmann. Es erscheint am 18. September. Sie werden überrascht sein, über die vielen, vielen Beispiele, in denen ein outsourcing möglich ist.

Eines der Beispiele hat mich besonders beeindruckt. Friedmann berichtet von einem McDonalds Drive in. Hier sollte man meinen, gäbe es keine Chance zur Auslagerung von Tätigkeiten, denn schließlich kann man den Service nicht teilen. Falsch!

An einem Beispiel eines Bekannten von Friedmann wird deutlich gemacht, was passiert, wenn man die Bestellannahme für einen DriveIn an ein Callcenter auslagert. Die Telefonistin bekommt eine Nachricht wenn der nächste Wagen vorfährt, nimmt die Bestellung auf, das Videobild des Fahrers geht zusammen mit der Bestellung an die Küche. Die Hamburger etc. werden zusammengepackt und am Ausgabeschalter dem Fahrer ausgehändigt. Zur Kontrolle dient das vorher aufgenommene Videobild.

Diese Prozess sorgt dafür, dass sich die Durchlaufzeit um etwa 1/3 gesenkt hat. Das Beispiel DriveIn hat in der Regel drei Fahrspuren, auf denen die Kunden vorfahren. Es lässt sich also leicht ausrechnen, wie hoch die Ersparnis ist.

Wenn es also möglich ist, die Bestellannahme in ein Callcenter auszulagern, ist es nur noch ein kleiner Schritt, das Callcenter selber von Chicago nach Bangalore in Indien zu verlagern. Dank der Breitbandverbindung werden die Daten genauso schnell abgearbeitet wie bisher.

Ich bin gespannt, wann wir vergleichbare Beispiele innerhalb Deutschlands und Europa erleben werden. Es wird bestimmt nicht mehr lange dauern.

Achten Sie also bitte darauf, wo auch Sie sich in eingefahrenen Denkbahnen verfangen haben.

Im nächsten Newsletter werde ich Ihnen einige Maßnahmen vorstellen, mit denen Sie auf diese zunehmende Konkurrenz (ob nun aus Ungarn oder aus anderen Ländern) reagieren können.

## **Teil 2: Persönliche Reflektionen**

### **Altweibersommer – die zweite Chance zum Durchstarten**

Die Ferien sind vorbei, der Sommer neigt sich dem Ende entgegen. Nach einem ziemlich verregneten August können wir im Moment einen herrlichen Altweibersommer genießen. Mit warmen sonnigen Tagen und sternklaren Nächten.

Für mich persönlich zählen Tage mit diesem Wetter zu dem Schönsten, was der Wettergott uns bieten kann.

Doch der Altweibersommer kann noch mehr bieten, als nur Wärme und Sonne. Er bietet uns auch die Möglichkeit nach dem Sommerurlaub mit neuem Elan in das letzte Drittel des Jahrs zu starten. Jetzt ist die Chance, die Ziele des Jahres noch einmal Revue passieren zu lassen und zu überprüfen, welche davon ich noch in diesem Jahr erreichen will und kann.

Jetzt ist auch die Chance, mit alten Gewohnheiten zu brechen und neue (erfolgsversprechendere) Gewohnheiten aufzubauen.

Eine Gewohnheit habe ich selbst erfolgreich wieder aufbauen können, meine tägliches Laufpensum. Nach monatelanger Trägheit bin ich jetzt wieder dabei, zwischen 50 und 75 Minuten täglich zu laufen. Und das seit mehr als 21 Tagen. Mein Gewichtsziel (minus 10 kg) habe ich dabei (fast) nebenbei auch erreicht!

Wie sagt Dan Sullivan so schön, *„Ändere nicht mehr als eine Gewohnheit in 21 Tagen, für die nächsten 21 Tage nimm Dir dann eine neue Gewohnheit vor, die Du aufbauen willst. Und denke immer daran: Erfolgreiche Menschen haben erfolgreich Gewohnheiten.“*

Neben der Pflege der wiedergewonnenen Freude am Laufen habe ich mir für die nächsten 21 Tage vorgenommen, meine Kontakte zu meinen bisherigen Kunden wieder etwas zu verstärken. Ob das nun per Postkarte, per Brief, per E-mail oder per Telefon ist. Mein Ziel ist es, jeden Tag ca. 3 ehemalige Kunden zu kontaktieren. Ich werde über den Erfolg berichten.

In welchen Bereichen könnten Sie jetzt noch einmal durchstarten? Welche Vorhaben würden Ihren Unternehmenserfolg und/oder Ihren persönlichen Erfolg nachhaltig beeinflussen?

## **Teil 3: Faszinationen**

### **Tautropfen im Spinnennetz**

Bei meinen morgendlichen Joggingtouren kann ich jeden Tag ein anderes Wetter und eine andere Stimmung genießen. Es gibt keinen Tag der gleich ist.

Während mich oft der Gesamteindruck fasziniert, der Sonnenaufgang, der Nebel über den Wiesen, dem See oder dem Kanal, habe ich diesmal meinen Focus mehr auf die Nahaufnahme gerichtet.

Und siehe da, auch ein Spinnennetz kann eine ganz eigene faszinierende Ausstrahlung haben.



Tropfen im Spinnennetz

Bis zum nächsten Dienstag,

Ihr

Jörg Weisner

PS: Wem könnten Sie diesen Newsletter weiterempfehlen?  
Wer würde sich darüber freuen, dass Sie an ihn denken?  
Klicken Sie auf „Weiterleiten“ und schreiben vielleicht noch ein paar freundliche Worte hinzu. Wie wäre es mit jetzt?  
Ich freue mich auf die neuen Leser. Vielen Dank!

*Copyright © 2005, alle Rechte vorbehalten*

*Jörg Weisner betreut mit der team success Unternehmer, Freiberufler und ihre Teams, die mehr Gewinn mit weniger Stress erreichen wollen. Sein Coaching-Programm besteht aus vierteljährlichen Workshops, Telefon-Konferenzen, E-mail- und Telefon-Coaching sowie umfangreichen Anregungen, Checklisten, Ideen und Werkzeugen.*

*Sie dürfen den Newsletter „Mehr Gewinn mit weniger Stress“ gerne an Ihre Freunde und Kollegen weitersenden, vorausgesetzt, Sie lassen ihn so komplett, wie er ist. Der Autor ist Jörg Weisner. Sie können ihn erreichen über: [jw@team-success.de](mailto:jw@team-success.de).*

**Bitte empfehlen Sie diesen Newsletter Ihren Freunden und Kollegen  
oder senden Sie ihn weiter.**



**Wir wachsen durch Ihre Empfehlung.**

Jeder kann diesen Newsletter über <http://www.team-success.de> bestellen.

Wenn Sie diesen Newsletter nicht mehr beziehen wollen, klicken Sie bitte auf den unten stehenden Link.

Wir werden Ihren Namen oder Ihre E-mail-Adresse an keine anderen Personen, Firmen oder Organisationen weitergeben.