

# Mehr Gewinn mit weniger Stress

Der Newsletter für Ihren beruflichen und persönlichen Erfolg

Saverne, den 19. September 2006

Liebe Leser,

zu dem Artikel über den steigenden Wettbewerbsdruck durch ungarische Zahnärzte war in der gestrigen Welt am Sonntag war ein Leserbrief abgedruckt vom Zahnarzt Dr. Rolf Mahlke aus Wittingen. Er berichtet, dass er als Gutachter in ca. 50 % der von ihm begutachteten Fälle grobe bis sehr grobe Ausführungs- und Planungsmängel feststellt. Auch weist er daraufhin, dass der Preisunterschied oft nicht zwei Drittel, sondern eher ein Drittel beträgt. Er gibt aber auch zu, dass einige der begutachteten Leistungen (z.B. aus Tschechien) eine bemerkenswerte Qualität aufweisen.

Welche Möglichkeiten sich Ihnen bieten, **trotz** aller evtl. bestehenden Preisunterschiede der wachsenden Konkurrenz aus Billiglohn-Ländern zu begegnen, lesen Sie im team success - Gym.

Wie das Interview mit einem Patienten aus Ungarn zeigt, sind es aber nicht nur die Preisunterschiede, die Patienten (und Kunden) verleiten, Ihnen untreu zu werden. Um so wichtiger, dass **Sie proaktiv agieren**.

Was machen Sie, wenn Sie sich an einem Problem einmal so richtig festbeißen? Ein paar Gedanken dazu finden Sie unter den persönlichen Reflektionen.

Ich gebe es ja zu. In Gartendingen bin ich nicht so bewandert. Ich weiß zwar welche Pflanzen mich faszinieren, über ihre Eigenschaften bin ich aber oft weniger informiert. So war ich z.B. überrascht über eine Gemeinsamkeit der Sonnenblume mit dem „Sündreyer“ – näheres dazu unter Faszinationen.

Viel Freude am Lesen und



herzlich willkommen zu  
„**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**

**Interview mit einem Patienten einer Zahnklinik aus Ungarn**

**Was Sie gegen die Konkurrenz aus Billiglohn-Ländern tun können**

## **Teil 2: Persönliche Reflektionen**

**Problemlösung einmal anders**

## **Teil 3: Faszinationen**

**Was die Sonnenblume mit den Sündreyer gemeinsam hat**

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

### **Interview mit einem Patienten einer Zahnklinik aus Ungarn**

Interview mit Herrn Christian Schneider, Patient der Diamant Dental Klinik in Ungarn  
Auslöser: Gästebuch-Eintrag von Herrn Schneider auf der Webseite der Diamant-Dent Zahnklinik (<http://www.diamantdent.hu/index.php?mn=de,vendegkonyv> )

#### **JW: Herr Schneider, wie waren Ihre Erfahrungen als Patient in Ungarn?**

**CS:** Ich kann insgesamt nur sehr, sehr Positives berichten. Ich bin durch eine Anzeige in der Bildzeitung auf den Zahnarzt aufmerksam geworden. Ich hatte eine größere Sache vor. Ich bin privatversichert. Bei meinem bisherigen Zahnarzt war mir das alles viel zu langwierig, das war der entscheidende Grund. Mir wurde von ihm gesagt, ich müsste vier bis fünfmal vorbeikommen.

In Ungarn wurde der Kunde wirklich groß geschrieben. Ich habe dort mein Röntgenbild abends runtergeschickt, und am gleichen Abend rief mich der Arzt an und hat mir einen Kostenvoranschlag gemacht und einen Termin gegeben, wann ich runterkommen kann.

Das hat mich alles überzeugt. Von Dresden kann ich direkt fliegen. Man wird vom Flughafen Wien abgeholt und hat überhaupt keine Probleme.

#### **Und ich sage ganz, ganz ehrlich: Mich sieht kein deutscher Zahnarzt wieder!**

So dramatisch das jetzt klingt, aber es ist so.

Ich fliege im Januar noch einmal runter und laß mir ein Implantat machen. Bisher waren es Inlays und zwei Kronen. Qualitativ absolut top. Ich habe jetzt das beste Material drin, für einen Drittel des Preises, den ich hier für das schlechteste Material habe.

Und einfach der Service hat mich dort überzeugt. Dort kommt man hin und wird als Kunde behandelt. Man muß nicht stundenlang sinnlos rumsitzen und sich irgendwelche Sachen erzählen lassen, wo man dann irgendwelche Sachen auf der Rechnung hat, wo man definitiv sieht, dass der Zahnarzt sich an den paar Privatpatienten so bereichert, dass er meint, die können glatt fünfmal kommen, da kann ich fünfmal abrechnen.

Mich hat es z.B. zu 100 % überzeugt, dass der Arzt abends gleich anrief, wo ich ihm nur mein Röntgenbild runterschickt hatte. Hier in Deutschland bin ich hingekommen, da haben sie mir gleich den Kostenvoranschlag berechnet.

#### **JW: Hat Ihr deutscher Zahnarzt irgendwelche Anstalten gemacht, Sie zu halten?**

**CS:** Eigentlich nicht. Als ich ihm dann gesagt habe: „Ich setze mich nicht fünfmal auf den Stuhl, da habe ich gar nicht die Zeit dafür.“ (Und ich hatte auch immer etwas Angst vor dem Zahnarzt.)

Der ungarische Zahnarzt hat mir dann beschrieben wie es abläuft: „Sie kommen hier früh an. Sie setzen sich Nachmittags um 1.00 Uhr auf den Stuhl und sind um 5.00 Uhr mit dem Provisorium fertig. Und dann kommen Sie nochmal, dann setzen wir die Originale rein und das ist dann alles. „

Und so war es dann auch. Insgesamt viereinhalb Stunden für insgesamt 6 Zähne. Keinerlei Probleme. Es passte alles.

**JW: Was hat denn der deutsche Zahnarzt gesagt, als Sie ihm erzählten, dass Sie nach Ungarn fliegen?**

**CS:** Er sagte: „Wenn Sie das wollen, dann müssen Sie es so machen. Ich lege Ihnen da keine Steine in den Weg.“ Er hat dann noch eine blöde Bemerkung gemacht: „Das sind so die Leute, warum wir dann Pleite gehen.“

Ich bin auch selbständig und muß auch meinen Kunden Service bieten. Ich sehe es daher nicht ein, mich eine Stunde auf den Stuhl zu setzen und für jeden Zahn eine Zahnreinigung zu bezahlen. Als Privatpatient sehe ich ja, was gemacht und was abgerechnet wurde. Da habe ich einfach keinen Bock mehr drauf.

In Ungarn haben sie mir z.B. den Zahnstein noch kostenlos entfernt. Das war genau das Gegenteil.

Zumal die absolut top ausgebildet sind. Die sprechen alle perfekt Deutsch. Zumindest in der Klinik wo ich war, ist das Voraussetzung, dass man dort überhaupt arbeiten kann.

**JW: Wie war die technische Ausstattung der Praxis in Ungarn?**

**CS:** Die war auf dem modernsten Stand. Die eine Praxis wurde z.B. erst 2005 eingerichtet. Ich habe in Deutschland noch nicht so eine moderne Praxis gesehen.

Ich kann insgesamt nur Positives darüber berichten.

**JW: Vielen, vielen Dank für Ihre Zeit und für das offene Feedback.**

**Was Sie gegen die Konkurrenz aus Billiglohn-Ländern tun können?**

Einfach nur zu schimpfen, wie der Zahnarzt aus dem obigen Interview dürfte wohl kaum die richtige Antwort sein. Den Kopf in den Sand zu stecken – noch viel weniger!

**Entscheidend für Ihren langfristigen Erfolg ist es, proaktiv zu handeln und Ihre Chancen und Potentiale zu nutzen.**

Unter den kostenlosen Downloads finden Sie u.a. eine Checkliste mit 100 Tipps für Unternehmer. Nachfolgend eine Auswahl von 10 Tipps, die Ihnen in dieser Situation helfen können:

1. Beobachten Sie die Entwicklung jedes Wettbewerbers in Ihrer Umgebung (Dazu gehört heute eben auch Ungarn und Tschechien.) Isolation könnte kontraproduktiv sein – Wachsamkeit könnte sich in einen Vorteil verwandeln.
2. Hören Sie Ihren Kunden intensiv und voller Empathie zu. Wenn Sie nicht „hören“, was sie Ihnen erzählen und was Ihre Bedürfnisse sind, schrecken Sie sie von Anfang an ab. So haben Sie die Möglichkeit auch erste Abwanderungstendenzen zu erspüren.
3. Beziehen Sie Ihre Kunden in ihren Arbeitsprozess mit ein. Indem Sie die Optionen und Konsequenzen erläutern und erklären verbessern Sie Ihre Beziehung unschätzbar.
4. Merken Sie sich etwas einzigartiges und persönliches von dem letzten Kontakt mit jedem Kunden. Es beeindruckt sie stark und bestätigt sie in Ihrer Wahrnehmung, dass Sie sie als Individuum betrachten.

5. Denken Sie daran, dass die Kunden mit den Füßen abstimmen werden. Ihre Zufriedenheit sichert Ihnen das Einkommen.
6. Bauen Sie ein tiefes Vertrauensverhältnis zu Ihren Kunden auf. Das garantiert Ihnen, dass sie unverzüglich jegliche Vorbehalte äußern. Zweifel ist der Katalysator für Verbitterung.
7. Versichern Sie sich, dass Ihre Kunden verstehen und Ihnen glauben, dass ihre Sicherheit, ihr Komfort und ihre Zufriedenheit an erster Stelle für Sie stehen.
8. Ermutigen Sie Ihre Kunden, Ihnen ehrliches Feedback zu jedem Aspekt Ihrer Leistung und Ihres Unternehmens zu geben. Sie können nur das verbessern, was Sie kennen. Sie können dieses Feedback durch Gespräche wie auch durch schriftliche Umfragen bekommen.
9. Nehmen Sie regelmäßig mit Ihren Kunden Verbindung auf. Denken Sie über einen Flyer oder Newsletter nach, um sie daran zu erinnern, wie gut Ihr Service und Ihr Unternehmen ist. Sie können Ihre Kunden über besondere Angebote informieren und sie ermutigen, sie weiterzuempfehlen.
10. Bieten Sie eines vielfältiges Leistungsangebot an, welches Sie mit Ihrem Kunden regelmäßig besprechen. Diese sollte kurz- mittel und langfristige Ziele enthalten, sowie ein Mission-Statement über Ihre Praxis.

Quelle: [www.team-success.de/download/100%20Tipps%20f%FCr%20Unternehmer.pdf](http://www.team-success.de/download/100%20Tipps%20f%FCr%20Unternehmer.pdf)

### **Was können Sie darüber hinaus noch tun?**

#### **Hier sind weitere 10 Vorschläge:**

11. Informieren Sie sich über die Leistungen Ihrer Wettbewerber aus Billiglohn-Ländern. Welches Material verarbeiten diese, zu welchen Konditionen?
12. Überlegen Sie, welche zusätzlichen Service-Leistungen Sie Ihren Kunden anbieten könnten.
13. Machen Sie sich immer wieder klar, welche Kunden Sie auf jeden Fall halten wollen – und welche nicht. Kommunizieren Sie das klar.
14. Welche Zusatzangebote könnten Sie machen? Welche Zahlungsalternativen könnten Sie bieten? Nutzen Sie evtl. Finanzierungsangebote spezieller Dienstleister.
15. Wie präsentieren Sie sich und Ihr Unternehmen? Ermutigen Sie Ihre Kunden, mit Ihnen offen über sämtliche Probleme und Unsicherheiten zu reden? Tun Sie es!
16. Binden Sie alle Ihre MitarbeiterInnen in den gesamten Kommunikationsprozess mit ein.
17. Fragen Sie aktiv nach, wie zufrieden Ihr Kunden mit Ihren Leistungen sind. Bitten Sie aktiv um Weiterempfehlungen.
18. Arbeiten Sie an Ihrer Webseite. Auch hier sind viele Ihrer Wettbewerber aus weiter entfernten Ländern vorbildlich, weil Sie eben erst die Kunden aus Deutschland gewinnen müssen.
19. Überlegen Sie ernsthaft, ob es nicht sinnvoll wäre, ein eigenes Weblog zu schreiben. Es bietet Ihnen eine erstklassige Möglichkeit, mit Ihren Kunden auf eine sehr unaufdringliche Art zu kommunizieren.

20. Sammeln Sie aktiv Testimonials von zufriedenen und begeisterten Kunden. Veröffentlichen Sie diese auf Ihrer Webseite und in Ihrem Unternehmen.

So, das dürften erst einmal genug Tipps sein. Jetzt die entscheidende Frage:

**Welchen der Tipps werden Sie als erstes umsetzen?**

**Welchen Tipp als nächstes? Machen Sie sich einen Plan und halten Sie sich dran!**

## **Teil 2: Persönliche Reflektionen**

### **Problemlösung einmal anders**

Am Donnerstag letzter Woche hatten wir ein Kommunikations-Seminar bei einem Kunden, der seine gewerblichen Mitarbeiter in einer einjährigen Weiterbildung qualifiziert. Eines der Themen war die Möglichkeit, schwere und oft lästige Probleme zu lösen.

In diesem Zusammenhang habe ich den Teilnehmern vorgeschlagen, folgende fünf Problemlösungsfragen zu verwenden, die ich vor etwa 10 Jahren bei Tony Robbins zum ersten Mal gehört habe:

1. Was ist (bzw. könnte) an dem Problem reizvoll?
2. Was ließe sich (noch) verbessern? Was ist noch nicht perfekt?
3. Was bin ich bereit zu tun, damit es so wird, wie ich es mir vorstelle?
4. Was bin ich bereit, nicht mehr zu tun, damit es so wird, wie ich es mir vorstelle?
5. Wie kann ich bereits Freude empfinden, während ich auf dem Weg bin, die Lösung zu erreichen, die ich mir wünsche?

Probieren Sie es aus. Suchen Sie sich ein Problem, das Ihnen tatsächlich das Leben schwer macht. Beantworten Sie die fünf Fragen schriftlich.

Sollte Ihnen z.B. zur Frage eins überhaupt nichts einfallen, was denn nun an diesem Problem reizvoll sein kann, dann fragen Sie sich: „Was **könnte** daran reizvoll sein?“

Ihrem Gehirn ist es egal, ob Sie im Konjunktiv reden. Sie erleichtern es sich aber auf diese Weise, über Ihren eigenen Schatten zu springen.

Wenn Sie auf die eine oder andere kreative Idee gekommen sind, lassen Sie es mich wissen. Ich freue mich auf Ihre Feedback.

Bei dem Seminar haben wir übrigens das Problem „Es gibt kein Weihnachtsgeld mehr“ bearbeitet. Wenn es Sie interessiert, zu welchen Antworten und Lösungsansätzen wir gekommen sind, schauen Sie in mein Blog:

<http://www.team-success.de/blog/2006-09-18/es-gibt-kein-weihnachtsgeld-mehr-was-koennte-daran-reizvoll-sein/>

## **Teil 3: Faszinationen**

### **Was die Sonnenblume mit dem Sündreyer gemeinsam hat**

Wahrscheinlich wussten Sie es, das die Sonnenblume sich im Laufe eines Tages mit der Sonne mitdreht. In der Nacht richtet sie sich wieder nach Osten aus und ist auf diese Art und Weise wieder bereit für den nächsten Tag.



*immer zur Sonne ausgerichtet*

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Sonnenblume>

Und genau dieses Prinzip nutzt auch die innovative Solaranlage mit dem Namen „Sündreyer“.



*dreht sich mit der Sonne – der Sündreyer*

Hans-Herbert Röh aus Treia hat sich mit seiner Sündreyer GmbH zum Ziel gesetzt, eine optimale Ausbeutung der Sonnenenergie zu erreichen. Er schafft dieses, indem er seine Solaranlage im Laufe eines Tages mit der Sonne wandern lässt (wie die Sonnenblume).

Ein einfaches aber umso faszinierenderes Prinzip.

Der Link zur Sündreyer GmbH: <http://www.suendreyer.de/index2.htm>

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 © 2006, 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.*