

# Mehr Gewinn mit weniger Stress

Der Newsletter für Ihren beruflichen und persönlichen Erfolg

Saverne, den 24. Oktober 2006

Liebe Leser,

im letzten Newsletter habe ich Ihnen verschiedene Tipps gegeben, wie Sie Ihre Patienten aktiv auf Weiterempfehlungen ansprechen können. Heute möchte ich Ihnen eine Methode vorstellen, die von vielen zunächst als „viel zu einfach“ beschrieben wird. Die auch überhaupt nichts mit Computer und E-mail zu tun hat.

## **Das Phantastische an diese Methode: Sie funktioniert!**

Sie müssen sie natürlich auch anwenden ;- ) mehr dazu im Dental-Gym.

In der letzten Woche habe ich endlich das schon lange bestellte Buch von Robert Scoble, „Naked Conversations“ bekommen. Robert Scoble war bis vor wenigen Monaten Mitarbeiter von Microsoft und ist einer der meistgelesenen Blogger. Zusammen mit seinem Co-Autor Shel Israel beschreibt er in dem Buch die Welt des „Corporate Bloggings“. Mehr unter Persönlichen Reflektionen, zusammen mit einigen Begriffserklärungen, um die oft verwendeten Worte wie „Blog“ etc. etwas näher zu erläutern.

Zum Schluß dann noch ein paar Faszinationen, die sich Ihnen erschließen können, wenn Sie das Licht ausmachen (nein, nicht die).

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](#)  
**Eine der besten Methoden für Weiterempfehlungen**
- [Teil 2: Persönliche Reflektionen](#)  
**Naked Conversations**  
**Begriffserklärungen zum Thema „Blog“**
- [Teil 3: Faszinationen](#)  
**Essen im Dunkeln**

## Teil 1: Das team success - Gym

### Eine der besten Methoden für Weiterempfehlungen

Robert Middleton ([www.actionplan.com](http://www.actionplan.com)) nennt diese Methode „The Number One Way to generate more referrals“. Ihm geht es wie mir, wenn er seine Kunden (Freiberufler und kleine wie mittelständische Unternehmer) fragt, wie sie neue Aufträge bekommen, antworten die allermeisten: „Durch Weiterempfehlung!“

Dass es in den meisten Unternehmen keinerlei Systematik gibt, auf diese so wichtigen Weiterempfehlung gezielt hinzuarbeiten, habe ich bereits im letzten Newsletter erwähnt. Heute möchte ich Ihnen daher eine Methode vorstellen, deren Einfachheit Sie überraschen wird. Sie ist nicht neu. Sie ist nicht teuer. Jeder könnte sie anwenden.

#### Aber nur die allerwenigsten tun es!

Es gibt sicherlich unzählige Variationsmöglichkeiten, diese Methode einzusetzen. Ihrer Kreativität sind absolut keine Grenzen gesetzt. Der Schlüssel zum Erfolg ist allerdings nicht, immer neue Varianten zu suchen, sondern mit der ersten und einfachsten Möglichkeit zu beginnen. Sie können sich dann immer noch im Laufe der Zeit langsam steigern.

Was ist denn jetzt die Methode, die Ihnen diese Erfolge verspricht? Was ist denn so einfach, preiswert und trotzdem von einem so durchschlagenden Erfolg?

Die Antwort: Handgeschriebene Dankes-Briefe oder –Karten

Bevor Sie jetzt gleich diesen Newsletter zur Seite legen oder zum nächsten Punkt springen, lassen Sie mich Ihnen kurz erläutern, warum diese Methode so interessant ist:

Warum empfehlen Menschen andere Menschen (und Unternehmen)?

1. Sie mögen es einfach. Sie helfen denen, denen sie die Empfehlung gegenüber aussprechen. Es gibt ihnen ein gutes Gefühl.
2. Das Gesetz der **Reziprozität**: Wenn Menschen das Gefühl haben, Ihnen etwas schuldig zu sein, wächst die Wahrscheinlichkeit, dass sie Ihnen etwas zurückgeben. Eines dieser Dinge könnten Weiterempfehlungen sein.
3. Die gegenseitige Anziehungskraft: Wenn Menschen das Gefühl haben, dass Sie sie mögen, werden sie Ihnen gern helfen. Sie reden dann z.B. gern über Sie.

Wie genau funktioniert denn Mund zu Mund Propaganda?

Sie erbringen eine Dienstleistung. Ihr Patient spricht darüber. Der Grad der Begeisterung mit der Ihr Patient über Sie spricht, bestimmt die Wahrscheinlichkeit, mit der der Zuhörer sich ebenfalls bei Ihnen meldet.

Was Sie also tun müssen, ist diese Begeisterung und Faszination bei Ihrem Kunden zu erhöhen. Unsere Kunden erwarten von uns, dass wir unsere Aufgaben erfüllen, unsere Zusagen einhalten. Dass sie einen guten Service bekommen. Wenn wir all dies erreichen,

dann haben wir genau das geliefert, was der Kunde erwartet. Dann ist der Kunde zufrieden. Er wird aber noch nicht zu einem begeisterten Fan unseres Unternehmens.

Wenn wir dem Kunden aber mehr geben, als er erwartet, dann lösen wir Faszinationen und Begeisterung aus. Dann spricht er über uns und empfiehlt uns weiter. Und genau das können Sie tun, indem Sie ihm handgeschriebene Briefe oder Karten senden. Gerade im Zeitalter des Internets und der E-mails wird diese Art der Kommunikation um so wertvoller. Nutzen Sie diese Chance!

Handgeschriebene Dankes-Karten (und – Briefe) regen zur Weiterempfehlung aus folgenden Gründen an:

- Sie kommen unerwartet und vermitteln ein gutes Gefühl
- Sie zeigen, dass uns wirklich etwas an dem Gegenüber liegt
- Sie erhöhen das Vertrauen und die Zusammengehörigkeit
- Sie zeigen, dass wir etwas mehr als das Nötige tun, für den anderen
- Sie geben etwas zum Anfassen
- Sie sind preiswert und leicht zu handhaben
- Sie können sie unabhängig von großen Budgets einsetzen
- Sie erfordern keine ausgefeiltes Marketing-Konzept
- Sie geben Ihnen ein gutes Gefühl

Wann werden Sie also Ihre ersten Karten versenden?

Hier sind einige erste Beispiele und Möglichkeiten, wann wir sie einsetzen könnten:

1. Wenn wir eine Verabredung getroffen haben
2. Wenn wir neue Kunden gewonnen haben
3. Wenn wir eine Behandlung oder ein Projekt abgeschlossen haben
4. Wenn wir eine Empfehlung bekommen haben
5. Wenn uns einer geholfen hat

Sicher gäbe es auch die Möglichkeit, per E-mail ein Dankeschön zu senden. Es geht schneller, ist noch leichter. Ich meine auch nicht, dass die oben beschriebenen Dankes-

Karten anstelle von E-mail eingesetzt werden sollten. Versenden Sie sie zusätzlich. Der Aufwand ist gering. Lassen Sie sich vom Erfolg überraschen!

## **Teil 2: Persönliche Reflektionen**

### **Naked Conversations**

Robert Scoble hat Microsofts Channel 9, eine Videoplattform, mit aufgebaut, auf der Mitarbeiter von Microsoft interviewt werden und dadurch unzähligen anderen Mitarbeitern vorgestellt und näher gebracht werden. Er ist gleichzeitig einer der meistgelesenen Blogger ([www.scobleizer.com](http://www.scobleizer.com)), man spricht von über 3,5 Millionen Lesern pro Jahr. Shel Israel hat eine strategische Rolle in der Entwicklung von Produkten wie PowerPoint, FileMaker und Sun Microsystems gespielt.

Zusammen stellen die beiden in ihrem Buch "Naked Conversations" die Welt des "Corporate Bloggings" vor. Also des Bloggens in und von Unternehmen. Auch wenn in Deutschland die Anzahl der Blogs langsam zunimmt, so ist sie immer noch verschwindend gering im Vergleich zu den USA oder auch zu Frankreich.

Doch ich bin sicher, auch in Deutschland wird die Zahl noch drastisch steigen. Wenn Sie also Lust haben, sie generell mit diesem Thema zu beschäftigen, dann kann Ihnen das Buch wertvolle Hinweise liefern.

Es beginnt mit einem kurzen Überblick, warum das Bloggen so ein wichtiger Bestandteil der Kommunikation geworden ist. Unter anderem folgen dann elf Tipps, zum Bloggen selbst:

1. Laß dich von den Suchmaschinen leicht finden
2. Lese andere Blogs und kommentiere, bevor Du selbst startest
3. Halte Dein Blog einfach und fokussiert
4. Zeige Deine Leidenschaft
5. Demonstriere Deine Autorität
6. Erlaube Kommentare
7. Sei greifbar, sowohl per E-mail als auch per Telefon
8. Erzähle spannende Geschichten
9. Verlinke zu anderen Blogs
10. Baue Kontakte und Verbindungen auch in der realen Welt auf
11. Empfehle selber andere Blogs

Die beiden Autoren geben zu, dass sie bisher nur wenige Blogs von Handwerkern und kleineren Unternehmen gefunden haben. Das bestätigt meine eigene Erfahrung. Ich bin im Moment immer noch auf der Suche nach dem ersten Blog einer Baufirma.

In dem Bereich der Zahnmedizin sind die beiden aber fündig geworden. Auf dem „Haisha Blog“ (Haisha heißt auf Japanisch Zahnarzt), stellt sich die Isshin Dental Clinic in Yokohama dar. Die Besucher des Blogs sehen viele Bilder, finden ausführliche Beschreibungen der Behandlungen, die Antworten auf häufig gestellte Fragen wie auch

Berichte bisheriger Patienten. Nach Aussagen der Klinik hat sich das Investment in das Blog gerechnet. Der Umsatz stieg im ersten Jahr um 80 %!

Wenn das kein Ansporn ist.

## **Begriffserklärungen zum Thema „Blog“**

Man selbst merkt es manchmal gar nicht, wie schnell man mit bestimmten Fachbegriffen um sich wirft. Ich bin sicher, mir passiert das auch – und dafür bitte ich hier um Entschuldigung.

Nachfolgend daher jetzt ein paar Begriffserklärungen aus dem Umfeld der Blogs:

**Blog** – steht als Abkürzung für „Weblog“, einem Kunstwort: „Web“ steht dabei für *Word Wide Web* und „Log“ für Logbuch. Die beiden Begriffe Blog und Weblog werden synonym verwendet.

**Technischer Hintergrund** – Die Weblogs bestehen in den meisten Fällen aus sogenannten *Content Management Systemen*, Systemen also, mit denen auf eine sehr einfache Art und Weise Texte in die Webseiten eingepflegt werden können. Die Software [Wordpress](#) ist als Opensource-Software kostenlos und hat sich zum Quasi-Standard durchgesetzt. Wer selbst keinen Server hat, kann sich bei Anbietern wie [wordpress.com](#) in wenigen Minuten ein kostenloses Weblog einrichten.

Das Besondere an Weblogs ist, dass sie die Beiträge in chronologischer Reihenfolge ablegen, die aktuellsten immer zuerst. Über die Monatsarchive, Kategorien wie über die auf den meisten Seiten üblichen Suchfenster lassen sich auch alte Beiträge schnell und leicht finden.

Da Weblogs oft aktualisiert werden, wirkt sich das auf das Suchmaschinen-Ranking positiv aus. Wie heißt es so schön: *Google liebt die Blogs*

**Verlinkung:** Weblogs zeichnen sich dadurch aus, dass sie sich gegenseitig verlinken. Das funktioniert beim Schreiben über das einfach Eingeben der Internetadressen wie auch über die oft übliche „Blogroll“, einem Verzeichnis der vom Autor des Blogs bevorzugt gelesenen Blogs.

**User-generierte Inhalte** Durch die weltweite steigende Zahl von Blogs haben immer mehr Nutzer die Möglichkeit, ihre Gedanken und Ideen, wie auch Befürchtungen und Kritik ins Netz zu stellen. Sie stellen damit ein wachsendes Gegengewicht gegenüber dem klassischen Journalismus dar.

## **Themenoffen**

Blogs können sich spezifischen Fachthemen widmen, aus Projekten berichten, lokale Nachrichten bringen, über Unternehmen schreiben oder was auch immer. Der Vielfalt sind keine Grenzen gesetzt. Neben den Texten spielen die Audio- und Videodateien eine immer größere Rolle.

**RSS-Feeds:** RSS steht für [Really Simple Syndication](#), ein Austauschformat, welches es auf eine sehr leichte und elegante Art- und Weise ermöglicht, sich von zahlreichen Blogs die neuesten Beiträge anzeigen zu lassen, ohne dass man die jeweilige Webseite besuchen muß. Ein beliebter FeedReader (System, das diese Beiträge auflistet) ist z.B. [bloglines](#).

Weitere Informationen finden Sie z.B. auf dem Blog von [medienpraxis.ch](http://medienpraxis.ch)

## **Teil 3: Faszinationen**

### **Essen im Dunkeln**

Eines der großen Vorteile dieses Newsletters für mich ist es, mir jeden Woche explizit überlegen zu müssen, was ich faszinierend finde. Ich muß zugeben, heute hatte ich etwas Schwierigkeiten mit der Antwort. Über die eine oder andere Faszination habe ich hier schon berichtet.

Was könnte also noch faszinierend sein?

Das Laufen heute morgen – habe ich nach dreihundert Metern abgebrochen, weil es mir einfach zu dunkel war. Obwohl ich schon von 6.00 Uhr bis 7.15 am Rechner gesessen hatte, war immer noch kaum etwas zu erkennen. Die Gefahr im Wald dann über irgendwelche Baumwurzeln zu stolpern, ist mir doch zu groß.

Bei meinen Überlegungen im Zusammenhang mit der Dunkelheit fiel mir wieder ein Erlebnis ein, dass ich vor etwa zwei Jahren in Rendsburg hatte. Wir besuchten die Ausstellung *Dialog im Dunkeln*.

Eine faszinierende Ausstellung, in der es alles gab, nur kein Licht. Wir wurden von einem Blinden durch die Ausstellung geführt. Mußten uns entlang tasten. Konnten die Gerüche und Geräusche wahrnehmen, aber absolut nichts sehen.

Die Krönung war dann zum Schluß der Besuch in der Bar. Ich bestellte mir ein Flensburger Bier, weil ich sicher war, den Bügelverschluß zumindest richtig öffnen (und wieder schließen) zu können. Leider gab es damals außer ein paar Erdnüssen nichts zu essen. Das möchte ich gern noch einmal erleben. Essen im Dunkeln.

Ein Blick ins Internet zeigt auch gleich verschiedene Anbieter, bis hin zum einem mehrgängigen Menü im [Kempinski Hotel Airport München](http://www.kempinski.com).

### **blinde Kellner servieren Ihnen Ihr Menü**

- Ordnen Sie Ihre Sinne neu
- Machen Sie neue Erfahrungen
- Entfalten Sie Ihren Geschmack  
frei von festen Vorstellungen
- Geben Sie einem Experiment der Sinne  
Zeit und Raum
- Feiern Sie mit anderen Menschen

Faszinationen einmal auf eine ganz andere Art und Weise.

Bis zum nächsten Dienstag,

Ihr

Jörg Weisner

PS: Wer würde sich über diesen Newsletter freuen? Senden Sie ihm eine Kopie.



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.*