

# Mehr Gewinn mit weniger Stress

Der Newsletter für Ihren beruflichen und persönlichen Erfolg

Selent, den 28. November 2006

Liebe Leser,

als ich eben einen Blick auf das Datum des letzten Newsletters geworfen haben, konnte ich kaum glauben, dass es nur knapp drei Woche her ist. Wie ich Ihnen ja berichtete, war ich für zwei Wochen auf Fuerteventura im Urlaub. Da ich kurz vor dem Urlaub noch einen interessanten Auftrag bekommen hatte, der sehr viel mit dem Internet zu tun hat, habe ich die Zeit auf Fuerte intensiv zum Surfen genutzt. Nicht im Atlantik, sondern im World Wide Web.

Wie der Urlaub trotzdem erholsam und schön wurde, dazu mehr unter den Persönlichen Reflektionen.

Aus dem englischen Sprachraum beziehe ich verschiedene Newsletter von Zahnärzten und Coaches, die sich auf Zahnärzte spezialisiert haben. In einem Newsletter von Stephen Hudson habe ich einen interessanten Beitrag eines englischen Trainerkollegen gefunden, den ich Ihnen im team-succes - Gym vorstellen möchte.

Tja, und zu Faszinationen? Da habe ich vor lauter Arbeit noch nicht darüber nachgedacht, aber ich habe ja noch einige Seiten zu schreiben, bis dahin fällt mir bestimmt etwas ein ; -)

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**

**Wer von Ihnen arbeitet im Verkauf?**

**Teil 2: Persönliche Reflektionen**

**80 Stunden im Web gesurft und trotzdem 2 Wochen Urlaub gemacht**

**Teil 3: Faszinationen**

**Arbeiten an den schönsten Plätzen – Job&Joy in Reinkultur**

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

### **Wer von Ihnen arbeitet im Verkauf?**

Stephen Hudson, ein Zahnarzt und ehemaliger Klient von Chris Barrow schreibt einen eigenen Newsletter, den ich immer wieder mit viel Interesse lese. In seiner aktuellen Ausgabe läßt er Ashley Latter über das Thema „Verkaufen“ referieren. Aus meiner Erfahrung haben nicht nur Zahnärzte Probleme mit dem Verkaufen sondern dieses Phänomen zieht sich durch die meisten Berufsgruppen. Die Ideen von Ashley können mit größter Wahrscheinlichkeit auch Ihnen helfen, mehr Umsatz und mehr Gewinn zu machen, und das Ganze bei weniger Stress. Lesen Sie den Artikel und probieren Sie seine Vorschläge aus.

### **Wer von Ihnen arbeitet im Verkauf?**

Diese Frage stellt Ashley Latter gern, wenn er Vorträge vor Zahnärzten hält. Die Frage und seine Vorschläge sind so gut, dass ich sie Ihnen nicht vorenthalten möchte: Ich habe Ashley per E-mail gefragt, ob ich seinen Artikel ins Deutsche übersetzen darf. Er hat gern zugestimmt. Hier ist er, der Artikel über das Verkaufen. Ashley, Du hast das Wort:

„Ich stellte diese Frage vor kurzem bei einer Präsentation, die ich vor über 300 Zuhörern aus der Zahnmedizin hielt. „Wer von Ihnen arbeitet im Verkauf?“ Es gingen sehr wenig Hände nach oben – weniger als 10 %. Warum meldeten sich nur so wenig? Und was fühlen Sie, wenn Sie ans Verkaufen denken?

Nun, es mag sein, dass Sie sich nicht als Verkäufer sehen; nachdem Sie mehr als 7 Jahre damit verbracht haben, alles über Zahnmedizin zu lernen. Allerdings nichts über Kommunikation oder über betriebswirtschaftliche Fähigkeiten. Und trotzdem müssen Sie jeden Tag Ihre Ideen verkaufen, ob nun an Ihre Patienten und Kunden oder an Ihre MitarbeiterInnen.

Wenn Sie dabei nicht überzeugend sind und es nicht schaffen, die Sprache der Person zu sprechen, die Sie überzeugen wollen, werden diese Ihnen wohl kaum Ihre Ideen abnehmen. Dieser Artikel soll Ihnen keine 180 Grad Richtungsänderung verpassen, er könnte jedoch dazu dienen, eine kleine Änderung Ihrer Denkweise anzustoßen. Durch diese kleine Änderung könnten Sie viel erfolgreicher werden, indem Sie mehr Umsatz erwirtschaften und den Patienten das geben, was diese möchten.

Egal wieviel Sie mit Privatpatienten und mit freiwilligen Zuzahlungen abrechnen, Ihr Einkommen wird entscheidend von Ihrer Fähigkeit abhängen, Ihre Patienten zu beeinflussen. Ohne diese Fähigkeiten werden die Chancen steigen, dass Sie kaum noch in der Lage sein werden, Ihre Lebenshaltungskosten zu decken oder evtl. sogar Ihre Praxis schließen müssen.

Es sind schon viele Studien durchgeführt worden, was eine Person erfolgreich macht. Ich lade Sie hier zu einer kleinen Übung ein:

Denken Sie bitte an eine Kollegin oder einen Kollegen, der (oder die) in ihrer zahnärztlichen Praxis erfolgreich ist. Welche Fähigkeiten, Verhaltensweisen und Eigenschaften hat diese Person? Erstellen Sie eine Liste davon.

Wenn Sie mit dieser Liste fertig sind, ordnen Sie bitte die einzelnen Punkte in die Kategorien: Fähigkeiten, Verhaltensweisen und Produkt-Kenntnisse. Ich wette auf Ihrer Liste werden viele Fähigkeiten wie z.B. „kann gut kommunizieren, kann gut zuhören, ist empathisch“ sein. Bei den Verhaltensweisen dürften Dinge stehen wie: „denkt positiv, strahlt viel Begeisterung aus“. Und wie sieht es mit den Produkt-Kenntnissen aus?

Wenn ich in Diskussionen mit Zahnärzten bin, werden die Produkt-Kenntnisse kaum angesprochen. Obwohl sie sehr wichtig und von entscheidender Bedeutung für die erfolgreiche Behandlung von Patienten sind, werden sie in der Regel höchstens zu 10 % für den persönlichen Erfolg verantwortlich gemacht. Und ohne gute Kommunikation und die Fähigkeit Empathie aufzubauen und das Einverständnis der Patienten zu erlangen, werden Sie kaum Möglichkeiten bekommen, Ihre technischen Kenntnisse einzusetzen.

### **Warum gibt es also immer wieder negative Assoziationen bei dem Wort „Verkaufen“?**

Nun, vielleicht tut die Darstellung in den Medien das Ihre dazu. Es scheint so, dass wann immer wir in den Nachrichten etwas über Verkaufen lesen oder sehen, es sich um skrupellose Taktiken von Verkäufern handelt, die es darauf abgesehen haben, ihre wehrlosen Kunden zu manipulieren. Ich glaube, das dies unfair ist, da nur ein sehr kleiner Prozentsatz von Verkäufern so agiert. Aber diese kleine Minderheit sorgt dafür, dass Millionen von Verkäufern einen schlechten Ruf haben.

Denken Sie einmal darüber nach: Ohne die Fähigkeit zu verkaufen, würde das ganze Land zu einem Stillstand kommen. Es würde nichts mehr geschehen.

Das negative Image des Verkaufens kann auch mit der Vermutung zusammenhängen, dass Verkaufen immer etwas mit Druck zu tun hat. Etwas in den Kunden hineindrücken, auch wenn der das gar nicht möchte. Bei diesen Voraussetzungen ist es wirklich nicht überraschend, dass bei der o.g. Fragestellung über 90 % der Teilnehmer sagen, sie wären nicht im Verkauf tätig.

### **Wie ist die Definition von Verkaufen?**

Eine Definition aus dem Lexikon wird Ihnen erklären, dass Verkaufen dafür da ist, um Güter oder Dienstleistungen gegen Geld zu tauschen und jemanden von dem Wert zu überzeugen.

In dieser Definition ist keine Rede davon, dass jemand gezwungen oder zu einer Entscheidung gedrängt wird. Lassen Sie uns den Blick auf ein anderes Schlüsselwort richten: Das Wort „Wert“. Ich glaube bei „Wert“ handelt es sich darum, herauszufinden, was die Worte für den Kunden in einem bestimmten Zusammenhang bedeuten.

So, wie steht es jetzt mit einer Änderung Ihrer Einstellung wenn wir unter „Verkaufen“ nicht an Hochdruckverkauf denken sondern an:

- Herausfinden, was der Patient denkt, und was ihm wichtig ist (seine Wünsche und Bedürfnisse)
- Dem Patienten zu zeigen, wie Sie diese Wünsche erfüllen können.
- Wenn dieser Patient glaubt, dass Sie das können, wird er kaufen!

Es geht tatsächlich nicht um Verkaufen. Es geht darum, der Anbieter von etwas Wichtigem zu sein, das für den anderen von Wert ist. Um dieses effektiv zu tun und um in der Zahnarztpraxis erfolgreich zu sein, müssen Sie in der Lage sein herauszufinden, was der Patient braucht und wünscht. Sie müssen ihm intensiv zuhören können und sich vergewissern ob Sie ihn verstanden haben. Dann können Sie Ihre Problemlösungen anbieten und er kann den Nutzen daraus ziehen. Wenn Sie dieses können, dann werden die Menschen von Ihnen kaufen. Und nur dann!

Denken Sie also darüber nach, wie Sie Ihre Einstellung ändern könnten. Horchen Sie in sich hinein und fragen Sie sich, was Sie zurückhält. Wenn Sie überzeugt davon sind, nennenswerten Nutzen für Ihre Patienten zu bieten, warum geben Sie dann nicht mehr

Patienten die Möglichkeit. Sie würden sich und ihnen nicht gerecht werden, wenn Sie es nicht täten.

Achten Sie darauf, wie Sie mit sich selbst reden, z.B. wenn Sie innerlich sagen: „Das kann ich nicht“ oder „das will ich nicht“. Ändern Sie Ihre Grundeinstellung zu: „Ich liefere meinen Patienten einen entscheidenden Nutzen, jeden Tag.“ Lesen Sie die Briefe, die Sie von zufriedenen und begeisterten Patienten bekommen.

Verkaufen ist etwas, auf das wir stolz sein können und sollten. Ohne die Fähigkeit zu kommunizieren und empathisch zuzuhören, werden die Patienten nicht das bekommen, was sie brauchen und in den meisten Fällen auch möchten. Und keiner hätte einen Nutzen davon. Verkaufen ist etwas, auf das man stolz sein kann, wenn man es richtig tut und beide Seiten davon profitieren.“

Ashley vielen Dank. Für diejenigen, die noch nichts von Ashley gehört haben, Ashley Latter ist ein Business Coach, der in seinen Seminare „Ethisches Verkaufen“ und „Kommunikation“ bisher über 2000 Zahnärzte und PraxismitarbeiterInnen begeistern konnte. Er veranstaltet Trainings in ganz England. Näheres erfahren Sie auf seiner Webseite: [www.thesellingcoach.com](http://www.thesellingcoach.com) oder per E-mail: [ashley@thesellingcoach.com](mailto:ashley@thesellingcoach.com)

Informationen und weiterführende Links zu Stephen Hudson finden Sie auf seinem Blog unter: <http://www.gdpresources.com/pdsblog.shtml>

## **Teil 2: Persönliche Reflektionen**

### **80 Stunden im Web gesurft und trotzdem zwei Wochen Urlaub gemacht**

Im letzten Newsletter habe ich Ihnen schon davon berichtet, wie ich auf Fuerteventura doch noch zu einem Wireless Anschluß ins Internet gekommen bin.

Die zwei Wochen auf dieser kargen Insel, die aber mit einem äußerst warmen und angenehmen Klima ausgestattet ist, waren sehr erholsam. Und das, obwohl ich jeden Tag zwei bis drei mal in das Golfhotel gefahren bin, um mich dort über mein Notebook ins Internet einzuwählen.

Wahrscheinlich lag es mit an der Atmosphäre, die dort herrschte. Ich war in der Regel morgens zwischen 05:00 Uhr und 06:00 Uhr dort. Natürlich war es noch dunkel. Keine Menschenseele weit und breit.

Freundlicher Weise war aber der gesamte Außenbereich wunderschön und stimmungsvoll beleuchtet. (Der Strom scheint dort billig zu sein.) Auf diese Weise konnte ich die ersten zwei Stunden in aller Ruhe meine E-mails abrufen, mir die neuesten Blogbeiträge ansehen und sogar mit der einen oder anderen Kollegin telefonieren. Dank Sykpe war ich immer bestens informiert, wer in Deutschland gerade am Rechner saß.

Auch die Telefonate mit der Familie und Freunden waren dank Sykpe vollkommen problemlos und dazu noch (fast) kostenlos.

Gegen 07:30 bin ich dann hinunter zum Strand gefahren und habe dort mehr oder weniger ausgiebig gejoggt. Auf das anschließende erfrischende Bad im warmen Atlantik

habe ich mich bei jedem Schritt schon gefreut. Dann ging es mit frischen Brötchen wieder hinauf zum Haus und zum Frühstück.

Je nach Tagesplan und Stimmung bin ich dann gegen Mittag und/oder gegen Abend noch einmal ins Hotel gefahren. Die anderen Zeiten war „ganz normaler“ Urlaub angesagt.

Ich weiß nicht genau woran es lag, aber obwohl ich in den zwei Wochen auf Fuerte ca. 80 Stunden vor dem Notebook gesessen habe, also von der Zeit her eine ganz normale 40-Stunden-Woche, habe ich es überhaupt nicht als Arbeit empfunden. Ich habe mich trotzdem erholt. Habe das herrlich warme Klima dort genossen. Und mich jeden Tag wohl gefühlt. Eine sehr interessante Erfahrung.

### **Teil 3: Faszinationen**

#### **Arbeiten an den schönsten Plätzen – Job&Joy in Reinkultur**

Unter einem ähnlichen Titel habe ich von Fuerte aus [einen Eintrag in mein Blog](#) gestellt.

Bei der Suche nach den Faszinationen ist mir dieser Beitrag und die damit verbundenen Eindrücke wieder ins Gedächtnis gekommen.

Die Möglichkeit dort oben, auf der Terrasse zu sitzen. Den Blick über den Atlantik schweifen zu lassen. Den warmen Wind auf der Haut zu spüren. Und dennoch mit der Welt verbunden zu sein und meine Projekte voranbringen zu können, das hatte und hat etwas absolut faszinierendes für mich.



*Blick von Terrasse*



*frühmorgens am Hotel-Pool*



*und tagsüber*



*das Nonplus-Ultra – auf der kleinen Terrasse über dem Atlantik*

Ich meine, das war tatsächlich Job&Joy in Reinkultur!

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.