

## Business-NLP oder: Wie Sirona uns Zahnärzten das CEREC verkauft ...

*Vor wenigen Wochen im Internet: Beim Stöbern in einem der diversen Online-Versteigerungshäuser sprach mich der angebotene Titel: „NLP im Verkauf – Buch mit interaktiver Übungs-CD“ spontan an. Geboten und „1 – 2 – 3 Meins!“. Nach Vorkasse einige Tage später das avisierte Päckchen.*

*Buch und CD entpuppten sich als das offizielle CEREC Verkäuferhandbuch der Firma Sirona. Geschrieben für Außendienstmitarbeiter erhielt ich eine Handlungsanweisung für das Verkaufsgespräch mit den potentiellen Kunden, also Zahnärzten. Aufschlußreicher Untertitel des Buches „Wie Sie aus jedem (!) CEREC Einwand 11 neue Verkaufsargumente machen.“ Solchermaßen neugierig gemacht wie Sirona uns das CEREC schmackhaft machen*

*möchte, begann ich zu lesen ...*

*Zuerst bekommen die Verkäufer Argumentationshilfen wie man dem Zahnarzt den Ernst der Lage klar macht. Man winke mit steigender Zahnärztdichte, zeige den seit 1976 (!) stetig abfallenden mittleren Einnahme-Überschuß, demonstriere den sinkenden Anteil von GKV-Einnahmen am Gesamtumsatz (Pacing, Pacing, Pacing) und präsentiere den ersten Teil der Lösung, nämlich die statistische durchschnittliche Zuzahlungsbereitschaft des Patienten in Höhe von € 900,00 pro Jahr (Leading). Um dem vielleicht noch skeptischen Zahnarzt die Sorge zu nehmen, daß die Patienten in Scharen davonlaufen, sobald sie auf höherwertige Leistungen angesprochen werden, wird eine Umfrage der DZW präsentiert, aus der hervorgeht, daß die Wahl des Behandlers eben nicht nach finanziellen Kriterien stattfindet. Und tatsächlich, auch bei mir stellte sich beim Lesen dieser Argumente ein Gefühl der Notwendigkeit zum Handeln ein ...*

*Im Hauptteil des Buches „Schlagfertigkeit und Verkaufswitz“ geht es zum einem darum, daß bevor der Verkäufer sich inhaltlich mit Argumenten für und wider CEREC abgibt, er dem Kunden Zahnarzt erst nochmal klar machen muß, wie groß der (wirtschaftliche) Zwang ist, sich mit Leistungen außerhalb der GKV sein finanzielles Überleben zu sichern. Die Situationen mit den Kunden Zahnarzt stellen den Verkäufer immer wieder vor eine große Herausforderung und sind ein wichtiger Prüfstein für dessen Flexibilität. Antworten auf Käufereinwände bieten spezielle Sprachmuster des NLP's, die sog. Sleight-of-mouth-patterns. Basierend auf diesen Sprachmustern stellt der Autor auf nahezu jedes bekannte Argument gegen CEREC aus dem Bereich Bedarf, persönliche Fragen, klinische Fragen und wirtschaftliche Fragen jeweils 11 (!) neue Verkaufsargumente vor. Wirklich elegant, wie man aus Einwänden Argumente für ein Produkt kreieren kann ...*

*„Und JETZT machen Sie den Abschluß“ lautet die Überschrift zum Kapitel Kaufabschluß. Es ist beeindruckend mit viel psychologischem Geschick der geschulte Verkäufer den Kunden vom Kontakt zum Kontrakt führt. Eine sog. „Wirtschaftlichkeitsanalyse“ rechnet dem Zahnarzt die Investition von fast € 65.000,00 schön. Faszinierend, wie eine geschickte Präsentation von Argumenten und Zahlenmaterial CEREC als Lösung all unserer (Praxis-) Probleme erscheinen lässt ... und das für diesen Preis. NLP ist wohl doch mehr als nur das Erkennen der Hauptsinnesmodalitäten ..., in diesem Sinne viel Spass mit der neuen Ausgabe der DZzH.*



Christian Rauch

*Eier  
Christa 21*

**DGZH intern**

- 6** Brief des Präsidenten an die Mitglieder
- 8** 10 Jahre DGZH e.V. Hans-Jörg Hautkappe

**aus Wissenschaft und Praxis**

- 9** Die Behandlung von Kleinkindern in der zahnärztlichen Praxis mit Hypnose. Robert Schoderböck
- 15** Lösungsorientierte Funktionsdiagnostik und Hypnose. Susann Fiedler
- 23** Photodokumentation zur Zentriknahme. Susann Fiedler
- 29** Hypnose in der Zahnarztpraxis-eine sichere und schnelle Möglichkeit zum Angstabbau. Dr. A. Schmierer

**Termine**

- 38** Übersicht über Termine der Regionalstellen

**Who-is-who im Trainerland**

- 50** Interview mit Uwe Rudol
- 52** Interview mit Inge Alberts

**Dies und das**

- 54** „A piece of cake“ - NLP-Master-Kurs in der Regionalstelle Westfalen-Lippe
- 58** 4 x 3 Tage NHR-Master-Kurs mit Richard Bandler. Rolf Pannewig
- 61** Möwen gegen Würgereiz-Erfahrungen von Dipl.-Med. Angelika Kühn und Dr.med. Gerald Kühn

**Neuerscheinungen**

- 63** Raucherentwöhnung durch Hypnose/Selbsthypnose von Werner Eberwein
- 66** Ohren auf für eine bärenstarke Kinderprophylaxe. Neue Hörspiel-CD vom Verein für Zahnhygiene e.V

**Aus den Regionalgruppen**

- 67** Terminankündigungen / Neugründungen

**Aus den Regionalstellen**

- 70** Kursangebote



**Seite 9**  
**Die Behandlung von Kleinkindern mit Hypnose**

Die Behandlung von Kindern

bereitet in der Praxis immer wieder Schwierigkeiten und Stress.

**Seite 29**  
**Angstabbau durch Hypnose**

Die häufigste Indikation für die Anwendung moderner Hypnose ist die Angsttherapie



**Seite 61**  
**Möwen gegen Würgereiz**

Durch das plötzliche Zusammentreffen von Konfusion, Blickfixation und Armkatalepsie,



sowie das Pacing durch die Helferin hat der Patient gar keine Zeit, sich mit seinem Brechreiz zu beschäftigen.