



Unkompliziert und ehrlich – so lässt sich am besten über Geld reden

Wer hochwertige zahnärztliche Diagnostik und Therapie anbieten möchte, muss auch die Kosten für Implantate, 3D-Computer-Diagnostik oder Vollkeramikronen kommunizieren – und zwar immer wieder. Dabei darf er nicht genervt wirken, sondern sympathisch und entspannt. Vielen Zahnärzten ist das Thema „Geld“ peinlich. Warum eigentlich? Tipps für unkomplizierte, ehrliche Geldgespräche.

Ruth Auschra // freie Journalistin, Berlin

Sie informieren Ihre Patienten sachlich und seriös über das vorliegende Problem und die verschiedenen Möglichkeiten der Behandlung. Über Vor- und Nachteile, Kosten und Behandlungsdauer, vielleicht sogar über Nachhaltigkeit und Umweltschadstoffe. Als Zahnarzt sind Sie zu dieser Beratung übrigens auch durch das Patientenrechtegesetz verpflichtet. Der Patient nutzt die Informationen, um seine Entscheidung zu treffen. Mit Sicherheit sind Sie manchmal unzufrieden, weil es viel zu viele Patienten gibt, die sich eine hochwertige Behandlung nicht leisten wollen oder können. An dieser

Situation können Sie als Zahnarzt allerdings nichts ändern.

Sympathische Zahnärzte diskutieren sachliche Fehleinschätzungen von Patienten, ohne sich darüber zu ärgern. Sie informieren neutral über die unterschiedlichen Lösungsansätze für die vorhandenen Zahnprobleme. Dabei bleiben sie auf der Sachebene, sprechen also nicht über ihre persönlichen Empfindungen, über unwissende Patienten oder über die Fehler der Politiker und Krankenkassen. Zum wirtschaftlichen Aspekt ihrer Arbeit haben sympathische Zahnärzte ein entspanntes Verhältnis: Sie fühlen sich weder verantwortlich ▶

dafür, dass Patienten Geld aus der eigenen Tasche bezahlen müssen, noch haben sie Anlass, von oben auf Menschen in Geldnöten hinabzusehen.

Eigentlich ist es einfach: Sympathische Zahnärzte geben Teile ihres Fachwissens in verständlicher Form an den Patienten weiter und informieren über die Preise. Wer das gut und ehrlich macht, wird die folgenden Einwände nur selten zu hören bekommen.

„Das ist aber teuer“

Das ist zwar ein Einwand, er richtet sich allerdings nicht gegen die perfekte Versorgung, die Sie gerade beschrieben haben. Obwohl es wie ein Vorwurf klingt, ist die inhaltliche Aussage eigentlich nur „so hohe Kosten hatte ich nicht erwartet, das bringt meine Haushaltskasse in Schieflage“. Beim Juwelier wäre die Sache klar: Der Kunde möchte doch lieber einen etwas kleineren Diamanten kaufen. Gemeinsam kann man den schönen großen Diamanten noch einen Moment bewundern, dann verschwindet er wieder im Schrank und billigere Modelle werden vorgestellt. Der Juwelier würde sich von dem Vorwurf „das ist zu teuer“ nicht kränken lassen. Er erkennt die Auskunft, dass der Kunde ein anderes Preissegment wünscht. Auch der Zahnarzt weiß, dass sich nicht jeder Patient jedes gute Angebot leisten kann.

Eine Antwortmöglichkeit lautet: „Ja, das ist wirklich teuer. Aus zahnärztlicher Sicht ist es aus den genannten Gründen trotzdem die beste Behandlung. Aber ich stelle Ihnen gerne noch andere Lösungen vor, die weniger kosten“.

Ganz unangenehm geht das Gespräch weiter, wenn der Zahnarzt (mehr oder weniger ungehalten) argumentiert, sein Angebot sei nicht zu teuer. Wenn er daran erinnert, dass der Patient ja schließlich auch Geld für Zigaretten oder Kino ausgibt. Mit Vorwürfen werden Sie niemanden überzeugen. Und ehrlich gesagt geht es einen Zahnarzt wirklich nichts an, ob der Patient die Leistung nicht vielleicht doch bezahlen könnte, wenn er woanders sparen würde. Der Zahnarzt muss eine Lösung finden, die weniger kostet – oder der Patient muss einen anderen Zahnarzt finden.

„Geht das nicht günstiger?“

Hier steht der Appell noch klarer im Vordergrund: Nichts gegen eine gute Versorgung, aber ich kann mir das nicht leisten. Gibt es nichts, was ich bezahlen kann? Ich möchte gerne Patient bei Ihnen bleiben, aber ich brauche ein Angebot, das ich bezahlen kann. Als Zahnarzt können Sie sich wieder über einen treuen Patienten freuen und wiederholen, was Sie hoffentlich schon gesagt haben: Es gibt verschiedene Wege, dieses

Nachgefragt bei...

djz: Muss es eigentlich peinlich sein, über Geld zu sprechen?

Pötsch: Nein, im Gegenteil, auch Zahnärzte sollen lernen, über Geld zu reden und auch zum Wert ihrer Dienstleistung und Arbeit zu stehen. Denn über Geld zu reden, gehört auch zum Selbstbewusstsein und zum Verständnis meiner Persönlichkeit als Experte. Jeder Mensch verkauft sich und seine Arbeit. Der Kunde erhält eine Dienstleistung, ein einzigartiges Angebot und einen Nutzen und dafür erhalten auch Zahnärzte als Austausch eben Geld.

djz: Gibt es den idealen Weg, Patienten über die Kosten zahnärztlicher Leistungen zu informieren?

Pötsch: Ich empfehle, mit den Patienten klar und deutlich über alle Möglichkeiten zu sprechen, offen und ehrlich über den Behandlungsplan sowie über die Kosten, die auf den Patienten zukommen. Ich kenne das bestens aus eigener Erfahrung. Mir ist es angenehmer, wenn der Zahnarzt mich über alle Möglichkeiten aufklärt, denn jedes Material hat einen anderen Preis und jeder Patient einen anderen finanziellen Spielraum. Offenheit, Respekt, Verständnis, Interesse und Wertschätzung des Patienten sind die Grundvoraussetzung für eine langfristige und zufriedene partnerschaftliche Zusammenarbeit. Die Art und Weise der Ansprache ist wichtig. Es ist wichtig, dem Patienten den Nutzen zu erklären, wenn er in Zukunft zum Beispiel besser die Zähne putzt, regelmäßig zur Kontrolle und zur Zahnreinigung kommt.

djz: Manche Patienten werden wütend und unterstellen dem Zahnarzt zum Beispiel, dass er nur an ihnen verdienen will. Wie kann man darauf höflich reagieren?



Janine Katharina Pötsch // Spezialistin für Imagemarketing, Stil-Expertin, Image-Coach und Trainerin für Knigge und Kommunikation (www.gekonnt-wirken-business.de)

Pötsch: Ich würde eher versuchen, solche Reaktionen zu vermeiden. Wenn der Patient sich gut aufgehoben fühlt und den Zahnarzt als Ratgeber und professionellen Dienstleister für sein Problem ansieht, ist vieles gewonnen. Oft fehlt die Kommunikation im Vorfeld, sodass einige Patienten dann eben hinterher aus allen Wolken fallen. Meine Empfehlung: Informieren Sie sowohl auf der Webseite als auch den Patienten persönlich über die Unterschiede der Behandlungen. Sobald ich weiß, welchen Gegenwert ich für mein Geld bekomme, ist vieles einfacher. Viele Patienten kennen die Unterschiede nicht! Als Zahnarzt muss man eine Sensibilität zwischen Lob und Feedback entwickeln, gerade bei Gesprächen über Geld, auch wenn Verärgerung gezeigt wird. Zeigen Sie Verständnis und leisten Sie gleichzeitig Aufklärungsarbeit.

Problem anzugehen. Die Wege haben unterschiedliche Kosten, Vor- und Nachteile. Die Entscheidung muss der Patient treffen, nicht der Zahnarzt.

„Warum zahlt das die Kasse denn nicht?“

Gute Frage! Aber sollte man sich mit dieser Frage nicht besser an die Krankenkasse wenden? Vielleicht möchten Sie tatsächlich einen Kurzvortrag in Sachen Wirtschaftlichkeitsgebot oder so halten. Andererseits sind Sie nicht dazu verpflichtet, die Sinnhaftigkeit der Kassenmedizin oder die Qualität des deutschen Gesundheitswesens zu verteidigen.

Stellen Sie sich den Juwelier vor. Bei ihm beschwert sich kein Kunde darüber, wenn seine Versicherung ein Schmuckstück nicht bezahlen möchte. Niemand hat so eine Erwartungshaltung. Zahnarztpatienten haben leider manche falsche Erwartung und es kostet viel Zeit, solche Dinge richtigzustellen. Vielleicht möchte der Patient diese Frage lieber mit einem Krankenkassenmitarbeiter besprechen und bei Bedarf einen neuen Termin machen?

„Wer sagt mir, dass die teure Variante besser ist?“

Dieser Patient zweifelt Ihre Kompetenz an. Dabei haben Sie ja bereits erklärt, welche Vor- und Nachteile die unterschiedlichen Behandlungsmethoden haben. Zahnarzt und Juwelier können ausnahmsweise dieselbe Antwort geben: „Sie wissen, dass ich mein Handwerk verstehe, sonst wären Sie nicht hier. Wenn es Ihnen nur um eine billige Lösung ginge, würden Sie Schmuck auf dem Flohmarkt kaufen und Zahnkronen in einer ausländischen Praxis einsetzen lassen – irgendwo, wo es weniger kostet“. Aber seien Sie nicht zu böse. Der Patient mit der Frage, ob die teure wirklich auch die bessere Lösung für ihn ist, sucht vielleicht einfach einen Zahnarzt, dem er vertrauen kann.

„Sie wollen doch bloß an mir verdienen!“

Falls es sich bei dem Patienten nicht um ein Marsmännchen handelt, das noch nie von freier Marktwirtschaft gehört hat, dann ist dieser Einwand ein echter Vorwurf. Je nach Temperament würde der Juwelier so einem Kunden den Weg nach draußen zeigen oder einfach lachen. Ganz sicher würde er sich nicht rechtfertigen. Warum auch? Er hat weder das Geld erfunden noch dafür gesorgt, dass der Kunde zu wenig davon besitzt.

Ihnen gegenüber ist der Vorwurf höchstens dann gerechtfertigt, wenn Sie eine teure Therapie vorgeschlagen haben, ohne deren Sinn zu erklären. Notfalls lässt sich das ja nachholen. Sie können zusätzlich klarstellen, dass die maroden Zähne nicht Ihr Werk sind, sondern eine Folge mangelnder Zahnhygiene. Vermutlich will dieser Patient die Erklärung nicht hören. Er will Sie mit dem Vorwurf überteuerter Leistungen bei der Ehre packen. Sie sollen jetzt zusammensucken, rot anlaufen und stotternd erklären, dass es Ihnen nicht ums Geld geht, sondern um die Rettung von Zähnen und Lebensqualität oder so ähnlich. Um ehrenwertere Behandlungsmotive jedenfalls! Ein Streit darüber, ob Zahnärzte Geld verdienen dürfen oder nicht, ist ganz sicher Zeitverschwendung und macht schlechte Laune!

„Das muss ich mir noch überlegen!“

Eine ernsthafte Überlegung oder ein Rückzugsgefecht? Beides ist möglich. Dass jemand Überlegungszeit braucht, ist prinzipiell nachvollziehbar. Der Juwelier kann freundlich fragen, ob er dem Kunden das Schmuckstück zurücklegen soll. Diese Möglichkeit haben Sie nicht. Auch Sie müssen davon ausgehen, dass kaum



jemand eine mit hohen Kosten verbundene Entscheidung spontan trifft. Andererseits wird der Heil- und Kostenplan vielleicht auch zum nächsten und übernächsten Zahnarzt getragen. So lange, bis jemand ein finanziell passendes Angebot macht. Bei solchen Patienten kann es sinnvoll sein, selbst eine Art Drittgutachten vorzuschlagen: „Sie werden sich sicher noch andere Angebote einholen. Kommen Sie damit gerne zu mir, dann erkläre ich Ihnen die Unterschiede.“

Es gibt keinen Grund für Missempfindungen, wenn der Patient auf der Suche nach einer finanziell und gesundheitlich passenden Lösung ist. Auch dann nicht, wenn er Ihrer Einschätzung nach eigentlich auf einem soliden finanziellen Polster sitzt.

Quatschen mit System

Jeder Behandler hat seine Abläufe in Diagnose und Therapie gut geplant. Genauso sorgfältig lässt sich auch die Kommunikation in der Praxis vorbereiten. Gesprächsinhalte muss man nicht dem Zufall überlassen!

1. Vorstellung

Ein neuer Patient ist wie ein neuer Arbeitgeber. Sie haben zwar kein Stellengesuch geschaltet, aber immerhin per Homepage Interessenten angelockt. Wenn ein neuer Patient zu Ihnen kommt, steht deshalb eine Art Bewerbungsgespräch an: Sie bewerben sich beim Patienten um den Job seines neuen Zahnarztes! Also stellen Sie sich zunächst persönlich vor. Sprechen

Sie von Ihren Arbeitsschwerpunkten und davon, was Sie nicht tun. Erklären Sie, dass Sie auch die Vorlieben und Ängste des Patienten kennenlernen möchten. Wenn Sie sich jetzt ein paar Minuten Zeit zum Zuhören nehmen, können Sie tatsächlich einige Fakten erfahren, die die spätere Beratung erleichtern.

2. Finanzfragen

Egal ob Supermarkt oder Feinkostgeschäft, beide Läden haben Produkte mit Preisschildern. In der Zahnarztpraxis wird das Thema Geld oft weniger offen kommuniziert. Wann sprechen Sie zum ersten Mal mit dem Patienten über Geld?

In der Zahnarztpraxis von Dr. Henrik-Christian Hollay in München geht es zum Beispiel schon auf der Facebookseite und der Praxishomepage auch um Geld. Ein Text mit dem Titel „Sparen beim Zahnersatz – lohnt sich das?“ beschäftigt sich locker mit den Kosten für den Zahnersatz, mit dem Check des richtigen Zahnersatzes und möglichen Qualitätsunterschieden. Ein weiterer Artikel spricht konkret die Behandlungskosten beim Zahnarzt an.

Andere Praxen drücken neuen Patienten schon mit dem Anamnesebogen eine Notiz zu den Kosten einer professionellen Zahnreinigung (PZR) oder zur Möglichkeit von Ratenzahlungen in die Hand. In manchen Praxen werden neue Patienten, die zur Kontrolle kommen, schon bei der Terminvergabe gefragt, ob sie vor dem Zahnarzttermin eine kostenpflichtige PZR wünschen. Zur Offenheit in der Kommunikation über finanzielle Fragen

Nachgefragt bei...

djz: Wie sprechen Sie mit Patienten über Geld?

Dr. Hollay: Offen und ehrlich. Ich erkläre die verschiedenen Versorgungsmöglichkeiten und sage, was die kosten werden.

djz: Vielen Zahnärzten ist das unangenehm. Vielleicht zuckt der Patient zusammen, wenn er sich die 2000 oder 20.000 Euro nicht leisten kann...

Dr. Hollay: Das ist eigentlich falsch. Vollkommen falsch sogar. Der Patient hat ein Anrecht darauf, die Kosten zu erfahren. Wir sind ja heute zu sehr viel Transparenz verpflichtet. Darüber hinaus finde ich es aber auch für die Gesamtkommunikation besser, wenn man die Karten auf den Tisch legt. Natürlich tun mir Leute leid, die gerne eine Versorgung für 20.000 Euro hätten, aber nur über 500 Euro verfügen. Auf der anderen Seite: Was soll ich machen? Ich kann ihm nur eine andere Versorgung für 500 Euro anbieten. Beim Autohändler bekommen Sie auch keinen Mercedes zum Polo-Preis. Das kann man aber auch kommunizieren. Es ist wichtig, die Kosten zu erklären, also zum Beispiel auch über Labor-Preise, hochwertige Materialien und Techniken zu sprechen.

djz: Lassen Sie sich im Preis drücken?

Dr. Hollay: Nein. Ganz bewusst nicht. Das zahnärztliche Honorar ist nicht rabattierbar. Ich erkläre, dass das Honorar vom Gesetzgeber vorgegeben ist. Wir bewegen uns im Rahmen von zwei Gebührenordnungen, an die wir uns halten müssen. Egal, ob Privat- oder Kassenpatient, ich behand-



Dr. med. dent. Henrik-Christian Hollay // chirurgisch tätiger Zahnarzt und Implantologie-Experte, München (www.dr-hollay.de)

le meine Patienten gleich. Seit 2005 ist es ja auch offizielle Sprachregelung im Bundesgesundheitsministerium, dass die Zahnheilkunde in Deutschland privatisiert ist. Allerdings biete ich Ratenzahlung über meine Factoring-Gesellschaft an, das kommt sehr gut an.

djz: Auch in München?

Dr. Hollay (lacht): Ja, auch in München. Gerade bei meinem Schwerpunkt ‚Implantologie‘ sehe ich ja viele ältere Patienten. Die haben heute einfach nicht mehr so viel Geld flüssig wie früher.

gehört auch die Information, wie bezahlt werden kann: per Rechnung, EC-Karte oder nur in bar? Wenn Selbstzahlerleistungen nur in bar bezahlt werden können, sollten die Patienten unbedingt schon bei der Terminvergabe darüber informiert werden, wie viel Bargeld sie mitbringen müssen!

Natürlich kann man mit den finanziellen Aspekten der Behandlung auch abwarten, bis irgendwann eine Kostenaufklärung wegen konkret notwendiger Maßnahmen ansteht.

3. Beratung

Ein Patient, der sich zwischen verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten entscheiden soll, wird mit Sicherheit auch nach den Kosten fragen. Antworten wie „so 2000 bis 3000 Euro“ sind nicht wirklich befriedigend. Es geht auch anders, wie Zahnarzt Hollay beweist. Er ist fit am Computer und hat seine Praxissoftware so vorkonfiguriert, dass er im Rahmen der Beratung in Sekundenschnelle Kostenvoranschläge erstellen kann. Andere Praxen nutzen die Software Synadoc, um sich unnötiges Kopferbrechen und Kostenschätzen zu ersparen. Das Programm wird beworben als „eine intelligente Planungshilfe für die Zahnarztpraxis, die nach Eingabe eines Befundes blitzschnell alle Festzuschüsse und Gebührenpositionen korrekt nach den Vertragsvorgaben berechnet.“

Zu einer zahnärztlichen Beratung gehört manchmal viel Geduld. Nicht jeder versteht bei der ersten Erklärung die komplizierten Zusammenhänge einer Rechnung. Und denken Sie nicht zu viel über die finanzielle Lage der Patienten nach. Möglicherweise fürchtet der eine Patient, dass ihm nur besonders billige Behandlungsmöglichkeiten angeboten werden, obwohl er sich ausnahmsweise auch mehr leisten könnte. Der andere Patient sorgt sich eventuell darum, dass seine bekannt gute finanzielle Lage Nachteile für ihn hat. Vielleicht werden ihm günstigere, schonendere Behandlungsmöglichkeiten vorenthalten?

4. Entscheidung

Eine Beratung wird vernünftigerweise mit der (eventuell auch nochmaligen) Zusammenfassung des aktuellen Problems abgeschlossen. Dann folgt die Kurzfassung der verschiedenen Therapiemöglichkeiten mit ihren Vor- und Nachteilen.

Am Ende einer Beratung fragen Sie, ob der Patient jetzt mit allen Infos versorgt ist, die er für eine Entscheidung braucht. Dann werden ihm noch die organisatorischen Eckpunkte erklärt:

- Bis wann sollte er sich vernünftigerweise entschieden haben? Wie lange hält beispielsweise das Provisorium, wann ist Urlaubszeit, wie lange ist der Kostenvoranschlag gültig?
- Wie geht es weiter? Welche Art von Termin soll er wie ausmachen?
- Muss vor Behandlungsbeginn ein Antrag gestellt werden?

Wer Schmerzen hat, kann keine sicheren Entscheidungen treffen. Vielleicht kann er noch nicht einmal einer Beratung gedanklich folgen. Aber vielleicht hätte man diesem Patienten schon vor Monaten bei der Kontrolle auf Schwachstellen aufmerksam machen können? „Diese Stelle sieht so aus, als müssten wir uns möglicherweise irgendwann mal darum kümmern“. Spiegel oder Intraoralaufnahme verdeutlichen, wo das Problem liegt. Bei so einer vorsorglichen Beratung besteht noch kein Handlungsdruck, aber die Situation passt, um über die Entscheidung zwischen Implantat oder Brücke, zwischen Vollkeramik oder Gold zu informieren. An dieses Gespräch, das natürlich dokumentiert



Mein Tipp

Meiner Erfahrung nach wissen die meisten Patienten inzwischen, dass beim Zahnarzt ein Eigenanteil zu übernehmen ist. Sie rechnen damit, dass Kosten entstehen. Die Frage ist nur, wie hoch sie sein werden. Häufig kommt es zu folgender Situation: Der Patient hat mit einem Eigenanteil von 2000 bis 3000 Euro gerechnet und der Zahnarzt macht ihm ein Angebot, wo die Zuzahlung bei 5000 bis 6000 Euro liegt. Die Lösung ist hier oft eine Finanzierung. Unsere Zahlen zeigen, dass die HKP-Abschlussquote um 8 bis 16 Prozent steigt, wenn eine Ratenzahlung angeboten wird.

Mancher Zahnarzt geht davon aus, dass eine höherwertige Leistung für den Patienten zu teuer sein wird und entscheidet sich deshalb für ein Downgrade. Falsch! Auch der Kassenpatient kann und will selbst entscheiden!

Den jungen Zahnärzten möchte ich noch zu bedenken geben, dass die alten Zahnärzte das Verkaufen drauf haben. In den nächsten Jahren brechen viele der heutigen Leistungsträger weg, eine Umverteilung bahnt sich an. Die nachrückende Generation wird lernen müssen, auch Gespräche über Geld erfolgreich zu führen.



Martin Nokaj //

Mitglied der Geschäftsleitung beim Factoringunternehmen Health AG (www.healthag.de)

werden muss, kann man später anknüpfen. Ideal ist die Kombination von Gespräch und schriftlichem Info-Material, das auch Beispiele für Kosten enthält.

5. Beschwerdemanagement

Um Geldgespräche geht es auch, wenn ein Patient nach abgeschlossener Behandlung in der Praxis steht und sich darüber ärgert, dass zum Beispiel die Beihilfe nicht alles anerkannt hat. Oder wenn ein Patient damit droht, die Rechnung überprüfen zu lassen. Welche Reaktionsmöglichkeiten haben Sie, genauer gesagt: Welche Reaktion wünschen Sie sich von Ihrer Empfangsmitarbeiterin?

Natürlich kann sich ein Zahnarzt auf den Standpunkt stellen, dass er mit den Problemen zwischen Patient und Beihilfe nichts zu tun hat. „Das tut mir Leid“ oder hässlicher „Geht mich nichts an“ hat allerdings einen Haken. Dieser Patient fühlt sich von Ihnen im Stich gelassen. Er wird vermutlich einen anderen Zahnarzt suchen und finden.

Selbstverständlich können Sie dem Patienten die paar Euro erlassen, die ihm die Beihilfestelle nicht überwiesen hat. Auch hier gibt es aber einen kleinen Haken: So viel „dicke Hose“ kann für Ihre Großzügigkeit sprechen – oder für Ihre überhöhten Rechnungen.

Spricht etwas dagegen, den Patienten bei seinen Problemen mit der Beihilfestelle zu unterstützen? Was wurde im Einzelnen nicht anerkannt? Netten Patienten könnte man sogar durch einen kurzen Anruf bei der Beihilfestelle unterstützen. Allerdings sollte



immer klar werden, dass es sich dabei um einen Extra-Service handelt, nicht um eine Pflichtleistung der Zahnarztpraxis.

6. Akutpatienten

Beim Thema Schönheit ist es sowohl für den Juwelier als auch den Zahnarzt unkompliziert, über Geld zu sprechen. Ganz anders sieht die Angelegenheit aus, wenn ein Patient mit akuten Beschwerden in die Praxis kommt. Er kann zwar zuhören und nicken oder den Kopf schütteln. Einwände formulieren und Fragen stellen kann er mitunter nicht.

Als Kranker fühlt er sich nicht auf Augenhöhe mit dem Zahnarzt. Das macht ein Beratungsgespräch schwierig bis unmöglich und ist eine schlechte Voraussetzung für einen vertrauensvollen Vertragsabschluss. Vernünftiger ist es, zuerst eine provisorische Lösung zu finden, Informationsmaterial mitzugeben und die endgültige Lösung auf einen späteren Termin zu verschieben.

Gesprächstechniken lernen?

Sie sind souverän in Ihrem Fachgebiet. Auf den Patienten wirken Sie vielleicht trotzdem unsicher oder unerfahren? Möglicherweise kommt es auch zu Verständigungsproblemen, weil Ihre Aussprache undeutlich ist, Sie mit Akzent oder Dialekt sprechen. Oder Ihre Körpersprache passt nicht zu den Worten, die Sie von sich geben. Zum Glück gibt es Profis für diese Probleme: Rhetoriktrainer, Schauspiellehrer und Logopäden zum Beispiel. Den ersten Schritt können und müssen Sie allerdings selbst vollziehen: Machen Sie sich klar, dass gelungene Kommunikation auch über Finanzthemen richtig wichtig für Ihren Erfolg ist!



Ruth Auschra //

freie Journalistin mit den Schwerpunkten Gesundheit, Medizin und Naturheilverfahren