

Gesund mit Controlling

Die kontinuierliche Verbesserung ist allemal besser als die aufgeschobene Vollkommenheit. Eigentlich ist Qualitätsmanagement einfach, aber es ist auch harte Arbeit und braucht die Einbindung aller am und im Unternehmen beteiligten Menschen. Vor allem benötigt es Konsequenz und den Willen, ständig besser werden zu wollen. Eine wichtige Entscheidung, die heute über die Zukunftsfähigkeit eines Unternehmens bestimmt.

▶ Dr. Dr. Cay von Fournier



der autor:

Dr. Dr. Cay von Fournier ist aus Überzeugung Arzt und Unternehmer. Zu seiner Vision gehören möglichst viele gesunde Menschen in gesunden Firmen. Der in Medizin und Wirtschaftswissenschaften promovierte Inhaber des vor 20 Jahren gegründeten SchmidtCollegs ist bekannt durch seine lebhaften und praxisrelevanten Vorträge und Seminare. SchmidtColleg ist unter seiner Leitung zu einer Unternehmensgruppe geworden, die sich der Vermittlung und Umsetzung einer menschlichen und dennoch oder gerade trotzdem erfolgreichen Unternehmensführung widmet.

Es gibt nichts in einem Unternehmen, was nicht besser werden könnte. Diese Einstellung treibt alle erfolgreichen Unternehmen an, und sie tun sehr viel dafür, ständig besser zu werden. Andere Unternehmen sonnen sich in ihren Stärken und merken dabei nicht, wie schnell diese Stärken heute kopiert werden können. Es reicht nicht aus, sich bestätigen zu lassen, in welchen Bereichen man sehr gut ist. Viel wichtiger ist herauszufinden, wo das Potenzial für Verbesserung liegt. Auch viele Dentallabore erkennen Veränderungen innerhalb und außerhalb des Unternehmens häufig zu spät, obwohl sie im Vergleich zu Groß- oder Konzernunternehmen doch eigentlich flexibler sein müssten. Wollen Labore von der Reaktion zur Aktion kommen, gibt es nur einen Weg: die Implementierung eines Qualitätsmanagements.

Qualität steht vor Quantität

In Zeiten der Globalisierung und der wirtschaftspolitischen Versäumnisse der letzten 20 Jahre stehen auch Dentallabore in Deutschland zunehmend in einem harten – nein, in einem sehr harten – Wettbewerb. Hierauf kann der einzelne Unternehmer nur auf eine Art und Weise reagieren: Er muss aufhören zu jammern, sich seine eigene Konjunktur schaffen und sein Labor – unter Akzeptanz der existierenden Rahmenbedingungen – perfekt aufstellen. Perfekt aufstellen heißt, das Dentallabor möglichst effektiv und effizient zu organisie-

ren. Mit anderen Worten: Der Unternehmer muss „die richtigen Dinge tun“ (Effektivität) und gleichzeitig müssen er und seine Mitarbeiter „die Dinge richtig tun“ (Effizienz). Nur beides zusammen ist sinnvoll, andernfalls wird das Unternehmen „fleißig erfolglos“ sein.

Unternehmer tun oft etwas, weil sie es schon immer getan haben. Ohne Plan und oft auch ohne Ziel, sind sie mehr oder weniger erfolgreich. Hinzu kommt, dass auch Dentallabore oft in Strukturen gewachsen sind, die sich mit den herkömmlichen Methoden der Unternehmensführung eines kleinen Betriebes nicht mehr organisieren lassen.

Oft werden einfach nur noch möglichst schnell möglichst viele Aufträge abgewickelt. Ob Kronen oder Brücken dann auch wirklich passen, ist zweitrangig. Notfalls werden diese eben noch einmal gemacht. Kein Wunder, dass die Zahnärzte in einem solchen Fall, wenn dies zudem keine Ausnahme ist, ärgerlich reagieren. Schließlich schiebt der Patient die Schuld nicht auf das Labor, sein erster Ansprechpartner ist nun einmal der Zahnarzt, der dadurch vielleicht einen Kunden verliert. Doch Qualität hat nicht immer nur mit dem Faktor Produkt zu tun, Qualitätsmanagement sollte sich durch alle Bereiche des Unternehmens und im Umgang mit dem Kunden ziehen. Qualitätsmanagement schließt also auch die Qualität der Kundenbeziehung ein.