



die autorin:

Regina Först, Persönlichkeitstrainerin sowie Buchautorin unterstützt seit vielen Jahren sehr erfolgreich Zahnarztpraxen auf ihrem Weg der Profilierung. Sie ist außerdem Mitbegründerin von *först class Corporate Fashion* für zeitgemäße Berufsmode im Gesundheitsbereich.



Das Buch „Ausstrahlung“ von Regina Först mit 132 Seiten, durchgehend vierfarbig, gebunden, 4. Auflage, Preis: 17,95 €.

kontakt:

Regina Först
 Trainerin für Ausstrahlung und
 Persönlichkeitsentwicklung
 Bahnhofstraße 58
 24852 Bordesholm
 Tel.: 0 43 22/69 23 45
 Fax: 0 43 22/69 23 46
 E-Mail: info@regina-foerst.de
www.regina-foerst.de

info:

Informationen zu unseren firmeninternen, offenen Seminaren und Vorträgen sowie zur Buchbesprechung erhalten Sie direkt bei Regina Först Training.

Ausstrahlungskompetenz

Von der inneren Einstellung zur äußeren Darstellung

Produkte und Dienstleistungen werden immer ähnlicher. Umso wichtiger ist es, den Patienten emotional anzusprechen und zu binden. Persönlichkeit und Auftreten des Teams spielen daher eine ebenso wichtige Rolle wie die Fachkompetenz. Schließlich ist der „Bote“ mehr denn je die Botschaft. Seine Ausstrahlung und sein Verhalten bestimmen maßgeblich den Erfolg.

| Regina Först

Wir befinden uns in einem gesellschaftlichen Wertewandelprozess, der so gravierend ist, dass er weitreichende Veränderungen auf den Märkten nach sich zieht und uns klar auffordert zu handeln. Business aus usual funktioniert nicht mehr! Doch wohin geht die Reise der Veränderung und welche Chancen bieten sich dadurch für die Gesundheitsbranche?

Ich bin fest davon überzeugt, dass der Luxus der Zukunft immaterieller Art sein wird und vor allem in der persönlichen Aufmerksamkeit liegt – die knappste Ressource des Menschen.

Werte wie Menschlichkeit, Glaubwürdigkeit und Respekt rücken in den Mittelpunkt. Patienten/Kunden wollen mit ihren Bedürfnissen ernst genommen werden. Sie wählen deshalb Produkte und Dienstleistungen, die sie persönlich bereichern, sie berühren und ihnen dabei helfen, ihr Leben zu verbessern. Auf dem Weg von Hightech zu Hightouch liegt der Luxus der Zukunft darum aus meiner Sicht in der persönlichen und respektvollen Aufmerksamkeit. Hier geht es nicht um ein antrainiertes und aufgesetztes „Nett sein“, sondern um einen authentischen und warmherzigen Umgang mit den Patienten. Ich bin davon überzeugt, dass es in Zukunft nicht allein mehr darum geht, was wir tun und sagen, sondern wie wir es tun. Und somit rückt die wahrhaftige Begegnung von Mensch zu Mensch mehr und mehr in den Vordergrund.

„Mensch gewinnt Mensch“

Wenn wir annehmen, dass sich die Werte verschieben, stellt sich die Frage, welche Konsequenzen dies im Umgang mit meinen Kunden/Patienten hat. Steht die Kompetenz wirklich an erster Stelle oder gibt es noch ganz andere Faktoren, die meinen Er-



„Mit dem, was Sie anziehen, ziehen Sie Menschen an.“

folg ausmachen. Kann man mir meine Fähigkeiten ansehen, oder liegen sie tief im Verborgenen? Wann und wodurch entscheidet mein Kunde/Patient eigentlich, ob