

Direkter Kontakt in der Praxis

Neues Außendienst-Team von CP GABA für Zahnarztpraxen in Österreich gegründet.

Drei Mitarbeitende bilden ab sofort das Team des neuen Dental-Außendienstes von CP GABA in Österreich. Nach einer langjährigen erfolgreichen Partnerschaft mit Gebro Pharma für den Vertrieb der Marken aronal®, elmex® und meridol® in Österreich übernimmt nun CP GABA selbst die Verantwortung des Portfolios gegenüber der Profession.

Die neuen Ansprechpartnerinnen stellen sich vor

Birgit Krafft ist Pharmareferentin „aus Leidenschaft“ mit über 30 Jahren Berufserfahrung im Marketing, Verkauf und in der Kundenbetreuung. „Ich freue mich, als Teil des Außendienst-Teams die vertrauensvolle Beziehung zwischen CP GABA und den Zahnarztpraxen pflegen und stärken zu dürfen“, erklärt sie. Birgit Krafft leitet das neue Außendienst-Team und betreut von nun an Zahnarztpraxen in den Gebieten nördliches Wien und Niederösterreich. In ihrer Freizeit ist Birgit Krafft gerne sportlich aktiv: Walking, Schifahren und Golf zählen zu ihren Hobbys.

Petra Kleinrad, Pharmareferentin, ist seit 20 Jahren im Marketing und Vertrieb tätig. „Die Zahnärzte und Prophylaxeassistenten stehen für mich bei meiner Arbeit immer im Mittelpunkt“, versichert sie. Ab sofort ist Petra Kleinrad Ansprechpartnerin für Zahnarztpraxen in den Gebieten südliches Wien und Niederösterreich sowie

nördliches Burgenland. Privat genießt sie die Zeit mit ihrer Familie und den beiden Familienhunden. Sie kocht gerne und betätigt sich sportlich beim Wandern, Ski- oder Radfahren.

Kassandra Zierhut, seit 20 Jahren Pharmareferentin, war beruflich in den USA in den Berei-

chen Vertrieb, Kundenbeziehungsmanagement und Kundenbetreuung tätig. Sie freut sich auf ihre neue Aufgabe: „Bei CP GABA werde ich Zahnärzten und ihren Teams als verlässliche Partnerin zur Seite stehen.“ Im Außendienst-Team von CP GABA betreut Kassandra Zierhut von jetzt an die Gebiete Salz-

burg, Oberösterreich, Tirol und Vorarlberg. Nach Feierabend und am Wochenende genießt sie die Natur, insbesondere die Berge. Sie reist gerne und begeistert sich für die internationale Küche.

Kundennähe zukünftig auch auf Kongressen

Zahnärzte haben nun die Gelegenheit, nicht nur vor Ort in der Praxis, sondern auch auf großen zahnmedizinischen Kongressen mit dem Außendienst-Team in Kontakt zu treten. Für CP GABA bietet der direkte Kontakt in die Praxis die Chance, Feedback und Wünsche unmittelbar aufzunehmen und noch besser darauf eingehen zu können. Kundennähe ist in der Strategie des Unternehmens ein wichtiger Aspekt.

Das Produktportfolio von aronal®, elmex® und meridol® ist in Österreich für Zahnarztpraxen und Apotheken über den Pharmagroßhandel, wie Herba Chemosan und Kwizda, sowie über den Dentalhändler Henry Schein erhältlich. 



Das neue CP-GABA Außendienst-Team für Österreich. V. l. n. r.: Birgit Krafft (Teamleitung, Gebiete nördliches Wien und Niederösterreich), Petra Kleinrad (Gebiete südliches Wien, Niederösterreich und nördliches Burgenland), Kassandra Zierhut (Gebiete Salzburg, Oberösterreich, Tirol und Vorarlberg).

CP GABA GmbH

Zweigniederlassung Österreich
CPGABA_dental_AT@colpal.com
www.elmex.at

Modell zum Teambuildingprozess

Wie ein starkes Praxisteam entsteht.

In einer Zahnarztpraxis, wo auf kleinem Raum verschiedene Berufsgruppen zusammenarbeiten, ist eine gute Stimmung im Team enorm wichtig. Ein gutes Team unterstützt sich gegenseitig. Das ist ein nicht zu unterschätzender Vorteil, gerade in unsicheren Zeiten. Doch wie wird aus einer losen Gruppe eine leistungsfähige Einheit?

Interessant ist der Blick in die Forschung. Sie besagt, dass ein gutes Team nicht einfach Zufall oder pures Glück ist. Sondern man kann aktiv etwas für den Zusammenhalt im Team tun. Das ist Arbeit und geschieht nicht von heute auf morgen. Damit aus einer losen

Gruppe von Menschen eine leistungsfähige Einheit wird, sind verschiedene Phasen zu durchlaufen.

Phasenmodell für die Praxis

Eines der bekanntesten Modelle, welches einen solchen Teambuildingprozess beschreibt, stammt vom US-amerikanischen Psychologen Bruce Tuckman. Er unterscheidet vier Phasen: Forming, Storming, Norming, Performing. Das Modell hilft, Dynamiken im eigenen Team einzuschätzen, gerade dann, wenn es mal nicht so gut läuft. So können Sie als Praxisinhaber entsprechende

Maßnahmen ergreifen und den Entwicklungsprozess beschleunigen.

Die vier Phasen sind nicht trennscharf, sondern überlappen sich und gehen ineinander über. Auch verläuft der Prozess nicht zwingend linear. So können Teams in frühere Phasen zurückfallen – beispielsweise dann, wenn ein neues Mitglied ins Team kommt oder eine Mitarbeiterin längere Zeit ausfällt. Führen Sie sich deshalb diese vier Phasen immer mal wieder vor Augen und machen Sie sich bewusst, in welcher Phase sich Ihr Team gerade befindet. Und vergessen Sie dabei eines nicht: Sie sind Teil dieses Teams! 

1. Forming/Orientierungsphase

In der ersten Phase geht es darum, sich innerhalb der Gruppe zu orientieren. Man lernt sich kennen, vieles ist unklar, die Leistungsfähigkeit eingeschränkt und man fixiert sich auf die Führungsperson. In dieser Phase sind die Rollen der Teammitglieder sowie deren Beziehungen untereinander noch völlig offen und unklar. Diese Phase ist oft mit Unsicherheiten verbunden, es fehlt an Vertrauen. Kurz: Die Gruppe ist noch nicht eigenverantwortlich arbeitsfähig.

Was Sie als Vorgesetzter tun können:

- Den Prozess des Kennenlernens unterstützen. Und nicht vergessen: Sie sind Teil des Teams!
- Eine klare Führungs- und Entscheidungsrolle einnehmen. Das gibt Sicherheit und Orientierung.
- Für ein angenehmes Klima sorgen.

2. Storming/Konfrontationsphase

Die Teammitglieder finden langsam in ihre Rollen und kommen sich näher. Unterschiedliche Auffassungen und Interessen stehen einander gegenüber, Probleme der Zusammenarbeit werden sichtbar und erste Machtkämpfe entstehen.

Was Sie als Vorgesetzter tun können:

- Tabuisieren oder verhindern Sie Konflikte nicht! Nehmen Sie eine Moderationsrolle ein, damit die schwelenden Konflikte angesprochen werden können. Lassen Sie dabei jeden zu Wort kommen.
- Sorgen Sie überlegt, mit kühlem Kopf und viel Ruhe dafür, dass Konflikte nicht eskalieren.

3. Norming/Kooperationsphase

Die Teammitglieder orientieren sich am „Wir“, es entsteht ein Gruppenzusammenhalt. Die Kommunikation ist zunehmend aufgaben- und weniger beziehungsorientiert. Es bilden sich Strukturen und Prozesse heraus. Ein offenes Austauschen und Diskutieren werden möglich. Das Selbstwertgefühl des Teams und die Motivation jeder einzelnen Person steigen.

Was Sie als Vorgesetzter tun können:

- Distanzieren Sie sich von Ihrer Führungsrolle und übernehmen Sie die Rolle des Moderators. Lassen Sie dem Team Raum. Nur so tauschen sich die Teammitglieder untereinander aus und übernehmen selbst Verantwortung.
- Beziehen Sie einzelne Teammitglieder stärker in Entscheidungsprozesse mit ein.

4. Performing/Leistungsphase

Geschafft. Jetzt kann die eigentliche Arbeit im Team beginnen. Das Team ist leistungsfähig, man arbeitet produktiv und unterstützt sich gegenseitig.

Was Sie als Vorgesetzter tun können:

- Sie können sich nun fast ausschließlich auf die Moderation sowie auf das Bereitstellen guter Rahmenbedingungen für die Teamarbeit beschränken.