Infos zum Autor

# Zum Umgang mit Ablehnung im Dentallabor:

## Ein Wegweiser zu Resilienz und persönlicher Entwicklung

*Ein Beitrag von Rainer Ehrich*

In der Welt der Dentallabore ist Ablehnung eine alltägliche Erfahrung. Vielleicht war das Angebot an den Zahnarzt nicht überzeugend genug, vielleicht war der Zeitpunkt ungünstig, oder vielleicht wurden die Bedürfnisse des potenziellen Kunden nicht vollständig verstanden. Was die Gründe gewesen sein mögen, gilt es zu analysieren und den passenden Umgang mit Ablehnung zu lernen, um in Zukunft erfolgreicher zu sein.

**Jede Ablehnung ist eine Chance, sich zu verbessern und zu wachsen.**

© deagree – stock.adobe.com

### Die Unvermeidlichkeit der Ablehnung

Trotz hochwertiger Angebote und professioneller Präsentationen ist Ablehnung im zahntechnischen Alltag nahezu unvermeidlich. Selbst die besten YouTube-Videos aus dem Dentallabor erhalten Dislikes, was zeigt, dass man nicht allen gefallen kann. Diese Unvermeidbarkeit führt oft zu einem Gefühl der Machtlosigkeit. Dabei ist Ablehnung ein natürlicher Teil des Geschäftslebens und sollte nicht als persönlicher Angriff gesehen werden. Es ist wichtig zu verstehen, dass die Gründe für eine Ablehnung oft nichts mit der Qualität der angebotenen Dienstleistungen oder Produkte zu tun haben. Stattdessen können sie auf verschiedene Faktoren zurückzuführen sein, wie beispielsweise die aktuelle Situation des potenziellen Kunden, dessen Bedürfnisse oder sogar dessen Laune zum Zeitpunkt des Kontakts.

### Die Macht der Wahl

Die Freiheit besteht darin, zu wählen, wofür man abgelehnt wird. Diese Wahl gibt einem ein Gefühl der Kontrolle und Macht zurück. Bei der Akquise von Zahnärzten für Dentallabore ist die Wahrscheinlichkeit der Ablehnung besonders hoch. Trotz des Aufbaus von Beziehungen und professionellem Vorgehen gibt es immer Ablehnungen. Die Art und Weise, wie man damit umgeht, kann den Unterschied ausmachen. Als Unternehmer hat man die Wahl, entweder die Ablehnung durch potenzielle Kunden zu akzeptieren oder die Ablehnung zu vermeiden, indem man gar nicht erst versucht, neue Kunden zu gewinnen. Letzteres kann jedoch dazu führen, dass das Unternehmen stagniert oder sogar schrumpft. Es ist wichtig, sich bewusst zu machen, dass die Ablehnung durch einen potenziellen Kunden nicht bedeutet, dass man als Unternehmer oder als Person abgelehnt wird. Vielmehr wird in diesem Moment nur das Angebot abgelehnt.

### Persönliche Entwicklung durch Ablehnung

Ablehnung bietet auch eine Gelegenheit zur persönlichen Entwicklung und sollte als Teil des Lernprozesses gesehen werden. Durch die Erfahrung der Ablehnung erweitert sich die eigene Komfortzone und man gewinnt wertvolle Einblicke und Fähigkeiten, die im weiteren Geschäftsleben von Nutzen sein können. Jede Ablehnung ist eine Chance, sich zu verbessern und zu wachsen. Indem man analysiert, warum eine Ablehnung erfolgt ist, kann man wertvolle Erkenntnisse gewinnen und seine Strategie anpassen. Vielleicht war das Angebot nicht klar genug formuliert, vielleicht passte der Zeitpunkt nicht, oder vielleicht waren die Bedürfnisse des potenziellen Kunden nicht vollständig verstanden worden. All diese Erkenntnisse können dazu beitragen, in Zukunft erfolgreicher zu sein.

### Strategien zum Umgang mit Ablehnung

1. **Akzeptanz**: Erkennen, dass Ablehnung ein normaler Teil des Geschäftslebens ist, hilft, sie weniger persönlich zu nehmen. Es ist wichtig zu verstehen, dass eine Ablehnung nicht bedeutet, dass man als Person oder als Unternehmer versagt hat. Stattdessen sollte man sich bewusst machen, dass es viele Gründe dafür geben kann, die nichts mit der eigenen Leistung zu tun haben.
2. **Lernkurve:** Jede Ablehnung bietet eine Lernmöglichkeit. Es ist wichtig zu analysieren, was verbessert werden könnte und wie man sich in Zukunft besser positionieren kann.
3. **Resilienzaufbau:** Die Entwicklung einer dicken Haut gegen Ablehnung ist entscheidend. Dies kann durch ständige Selbstverbesserung und das Streben nach Exzellenz erreicht werden. Je mehr man sich bemüht, die bestmögliche Leistung zu erbringen, desto leichter fällt es, mit Ablehnung umzugehen. Denn wenn man weiß, dass man sein Bestes gegeben hat, kann man eine Ablehnung leichter akzeptieren und als Chance zur Verbesserung sehen.

**Indem man die Perspektive des anderen einnimmt,** Gründe analysiert und Prozesse optimiert, kann man die Chancen nutzen, die in jeder Ablehnung stecken. So wird Ablehnung **vom Stolperstein zum Sprungbrett.**

© Who is Danny – stock.adobe.com

4. Unterstützernetzwerk: Sich mit anderen Unternehmern zu umgeben, die ähnliche Erfahrungen gemacht haben, kann eine Quelle der Inspiration und des Trostes sein. In einem solchen Netzwerk kann man sich austauschen, voneinander lernen und sich gegenseitig unterstützen. Es ist beruhigend zu wissen, dass man mit seinen Erfahrungen nicht allein ist und dass auch andere erfolgreiche Unternehmer mit Ablehnung konfrontiert waren und gelernt haben, damit umzugehen.

## Die Wurzeln der Angst vor Ablehnung

Die Angst vor Ablehnung ist oft tief verwurzelt und geht auf frühe Erfahrungen in der Kindheit zurück. Zwischen dem dritten und zwölften Lebensjahr werden viele Programme in unserem Unterbewusstsein installiert, die unser späteres Verhalten beeinflussen. Selbst scheinbar banale Erlebnisse, wenn beispielsweise ein Geschwisterkind mehr Aufmerksamkeit oder Zuwendung erhält, können dazu führen, dass ein Kind sich zurückgesetzt oder nicht gut genug fühlt. Daraus entwickeln sich automatisch sogenannte Schutzprogramme, die uns vor ähnlichen Erfahrungen in der Zukunft bewahren sollen. Diese Schutzprogramme waren in der Vergangenheit überlebenswichtig, sind heute aber oft überflüssig. Dennoch beeinflussen sie weiterhin unser Verhalten und führen dazu, dass wir Ablehnung um jeden Preis vermeiden wollen. Wir bleiben in unserer Komfortzone, weil unser Unterbewusstsein uns signalisiert, dass ein Verlassen dieser Zone eine Gefahr für unser Überleben darstellt. Natürlich ist dies heute in den meisten Fällen nicht mehr zutreffend. Vielmehr ist es so, dass wir durch das Vermeiden von Ablehnung Chancen verpassen, uns weiterzuentwickeln und zu wachsen.

## Empathie als Schlüssel

Um mit Ablehnung umzugehen, ist Empathie entscheidend. Es gilt, die Perspektive des anderen einzunehmen und zu verstehen, warum er sich gegen das Angebot entscheidet. Bei Kunden bedeutet dies, ihre Bedürfnisse und Erwartungen genau zu analysieren. Welche Kriterien sind ihnen wichtig? Was schätzen sie an ihrem aktuellen Labor? Wo sehen sie Verbesserungspotenzial? Nur wenn man die Sichtweise des Kunden versteht, kann man darauf eingehen und das eigene Angebot entsprechend anpassen. Auch bei Mitarbeitern ist es wichtig, ihre Motivation zu verstehen. Was treibt sie an? Welche Werte sind ihnen wichtig? Wie stellen sie sich ihren idealen Arbeitsplatz vor? Indem man sich in ihre Lage versetzt, kann man besser auf ihre Bedürfnisse eingehen und eine Atmosphäre schaffen, in der sie sich wohlfühlen.

## Ablehnung als Chance

Jede Ablehnung birgt auch eine Chance. Sie gibt wertvolle Hinweise darauf, was man verbessern kann. Vielleicht war das Angebot an den Kunden nicht klar genug formuliert? Vielleicht entsprach der Führungsstil nicht den Erwartungen der Mitarbeiter? Indem man die Gründe für eine Ablehnung analysiert, kann man wertvolle Erkenntnisse gewinnen. Diese helfen dabei, Prozesse zu optimieren, Kommunikation zu verbessern und Angebote zu schärfen. So kann aus jeder Ablehnung ein Lerneffekt entstehen, der das Labor langfristig voranbringt. Gleichzeitig ist es wichtig, Ablehnung nicht persönlich zu nehmen. Eine Absage ist kein Urteil über die Qualität der eigenen Arbeit, sondern das Ergebnis einer Vielzahl von Faktoren. Manche davon kann man beeinflussen, andere liegen außerhalb des eigenen Einflussbereichs. Sich dies bewusst zu machen, hilft dabei, gelassener mit Ablehnung umzugehen.

## Fazit

Ablehnung gehört zum Alltag eines jeden Dentallabors – sei es durch Kunden oder Mitarbeiter. Der Schlüssel zum Umgang damit liegt in Empathie und der Bereitschaft, aus Ablehnung zu lernen. Indem man die Perspektive des anderen einnimmt, Gründe analysiert und Prozesse optimiert, kann man die Chancen nutzen, die in jeder Ablehnung stecken. So wird Ablehnung vom Stolperstein zum Sprungbrett. Sie hilft dabei, das eigene Angebot kontinuierlich zu verbessern und sowohl für Kunden als auch für Mitarbeiter attraktiver zu werden. Wer Ablehnung als Feedback versteht und konstruktiv damit umgeht, wird langfristig die Früchte ernten – in Form zufriedener Kunden und motivierter Mitarbeiter.

Letztendlich liegt es an jedem Einzelnen, wie er mit Ablehnung umgeht. Wer sie als Chance begreift und bereit ist, aus ihr zu lernen, wird langfristig erfolgreicher sein als derjenige, der sie fürchtet und vermeidet. In diesem Sinne ist Ablehnung nicht nur eine Herausforderung, sondern auch eine Einladung zum persönlichen und beruflichen Wachstum.

**Rainer Ehrich**
Ehrich Dental Consulting GmbH
www.rainerehrich.de

ANZEIGE