

# Die Magie der kleinen Dinge

| Ralf R. Strupat

Langfristige Personalplanung und Mitarbeiterentwicklung sind wichtige Schlagworte der Zukunft. Doch bei aller sinnvollen Planung und dem strategisch richtigen Einsatz gezielter Maßnahmen, hält „nur“ ein Faktor Mitarbeiter bei der Stange: Die Begeisterung für die Praxis, die Begeisterung für das eigene Tun. Dieses Miteinander in allen Facetten möglichst positiv zu gestalten, sollte also – neben der Behandlung von Patienten – die wichtigste Aufgabe für Zahnärzte als Chef und Unternehmer sein.

Den „Geist“ einer Zahnarztpraxis kann man nicht verordnen – jedoch definieren. Er muss wachsen, vom Chef und den Führungskräften vorgelebt und von den Mitarbeitern mitgetragen werden. Dieser Geist äußert sich nicht in schönen Leitbildern, sondern im täglichen Handeln, darin, wie man bestimmte Dinge handhabt und wie eben nicht. Darin, welche Verhaltensweisen geduldet und welche geächtet werden. Es sind überwiegend die kleinen Dinge, die entscheidende Zeichen setzen. Denn für die Patientenbegeisterung wie für die Mitarbeiterbegeisterung gilt: Werden Sie Weltmeister in Kleinigkeiten. Begeisterungsmomente sind wie frische Windstöße, die dem Praxisschiff zusätzlich

Schub verleihen. Ein echtes Begeisterungsmoment unterbricht die Praxisroutine für einen Tag, für eine Stunde, manchmal auch nur für einen kurzen Augenblick.

## Fakt 1: Glückliche Mitarbeiter sorgen für langfristigen Erfolg

Ein Schiff zu führen, ist nicht einfach. Ungezählte Wracks in den Tiefen aller Weltmeere zeugen ebenso davon wie die heutigen Fernsehbilder havarierter Tanker. Und doch: Angesichts der vielen Millionen Seemeilen, die Schiffe jährlich über die Ozeane kreuzen und dabei zahlreichen Stürmen trotzen, sind ihre Kapitäne erstaunlich erfolgreich. Das mag auch damit zusammenhängen, dass sie auf ihre anspruchsvolle Auf-

gabe sorgfältig vorbereitet werden: Wer Kapitän in der Handelsschifffahrt werden will, erwirbt an einer Fachschule oder Fachhochschule das „Befähigungszeugnis nautischer Wachoffizier“ und sammelt anschließend mindestens zwei Jahre Praxiserfahrung. Erst dann wird ihm sein Schiff anvertraut.



Die Übergabe der ersten Führungsposition für einen Zahnarzt, der in einer Praxis mitarbeitet oder eine eigene Praxis eröffnet, beschränkt sich dagegen meist auf die fachliche Qualifikation als Zahnmediziner. Fragt man umgekehrt Zahnärzte nach ihrer Führungsmotivation, reichen die Antworten von einem sehr pauschalen „Etwas erreichen wollen, gestalten können“ bis hin zu verständnislosen Blicken. Doch

ANZEIGE

Effektives Kariesmanagement!



Neu!



>> Spitzentechnologie für die genaue und zuverlässige Erkennung von Karies.



IDS, Halle 11.2, Stand 49+51

# Die neue Leichtigkeit in der Zahnaufhellung!



**Cooler Look! Easy Handling! Tolle Ergebnisse!**

Opalescence®  
**Oh!**



- Vielfalt an Konzentrationen:  
10%, 15%, 20% oder 35% Carbamidperoxid
- Frischer Geschmack: Mint, Melone, Neutral
- Applikation aus den praktischen „Caps“
- Für die Zahnaufhellung mit der individuellen Schiene
- Enthält die PF-Formel für den aktiven Kariesschutz



**IDS  
2011**

Besuchen Sie uns  
am Messestand!  
22. - 26.03.2011

Halle 11.3, Stand K010 / L019

**ULTRADENT**  
PRODUCTS · USA

UP Dental GmbH · Am Westhoyer Berg 30 · 51149 Köln  
Tel 02203-359215 · Fax 02203-359222 · [www.updental.de](http://www.updental.de)

Vertrieb durch den autorisierten und beratenden Dental-Fachhandel

die Seefahrt lehrt: Echte Kapitäne fallen nicht von den Bäumen. Es braucht Erfahrung und Anleitung. Und es braucht vor allem den Mut, sich der Verantwortung für das (Unternehmens-/Praxis-) Schiff zu stellen. Ein guter Kapitän ist der Fels in der Brandung. Er bestimmt den Kurs und heuert die richtige Crew an. Er mischt sich nicht in Details ein, die seine Leute besser beherrschen. Dafür behält er mögliche Gefahren im Auge – vom Eisberg bis zum aufziehenden Sturm. Auch in heiklen Situationen oder wenn eine schwierige Route zu meistern ist, flößt er der Crew Mut und Selbstvertrauen ein, statt sich auf der Brücke zu verschanzen. Er gibt klare Ansagen, hält Konflikte aus, trifft auch einmal unpopuläre Entscheidungen und geht als Letzter von Bord. Das ist eine spannende Herausforderung. Wer sich ihr stellt, wird an ihr wachsen. Und wer sie bewusst ergreift, lernt rasch, Klippen zu umschiffen. Wer seine Crew begeistern will, sollte diese Aufgabe mit Begeisterung wahrnehmen. Begeisterte Chefs sind mit Begeisterung Chef. Und das bedeutet: Sie sind echte Führungskräfte, nicht nur Zahnärzte.

Hier ein paar Ideen für führungsstarke und begeisternde Zahnärzte:

1. Machen Sie die Leistung Ihrer Mitarbeiter sichtbar. Stellen Sie das ausführende Team bei Angeboten

vor, zeigen Sie in Ihrer Imagebrochure oder im Internet, wer hinter erfolgreichen Projekten steht.

2. Begrüßen Sie neue Azubis mit einer „Schultüte“, die Nützliches, Nahrhaftes und Witziges enthält. Lassen Sie sich beim Inhalt von Ihren jetzigen Auszubildenden beraten.
3. Legen Sie der ersten Gehaltsabrechnung eines neuen Mitarbeiters einen Dankesbrief bei. Aller Anfang ist schwer, aufmunternde Worte tun gut.
4. Schreiben Sie eine Willkommens-E-Mail an Urlaubsrückkehrer („Welcome back!“).
5. Überraschen Sie Ihre Mitarbeiter mit einem Powerfrühstück.
6. Engagieren Sie einen Studenten, der bei Versetzungsproblemen den Kindern Ihrer Mitarbeiter als Erste (Nach-)Hilfe zur Verfügung steht.
7. Nehmen Sie mit Ihrem Team am Stadtmarathon, am Drachenbootrennen, am Tag des offenen Denkmals, am Ball des Sports, am ... teil.
8. Überraschen Sie Ihre Mitarbeiter am „Internationalen Tag des Kusses“ (6. Juli) mit Schokoküssen und einem witzigen Kartengruß.
9. Hängen Sie statt anonymer Kunstdrucke vergrößerte und gerahmte Reisefotos von Ihren Mitarbeitern auf. Nennen Sie jeweils Fotograf, Reiseziel und Datum.

10. Führen Sie eine Killerphrasen-Kasse ein. Jedes „Das funktioniert nie!“, „Das haben wir schon immer so gemacht!“ oder „Das haben wir noch nie so gemacht!“ kostet für Mitarbeiter einen, für Chefs fünf Euro. Verjübeln Sie den Kassinhalt gemeinsam.

## Fakt 2: Wer jetzt die besten Mitarbeiter anheuert, genießt Aufschwung

Wer als Kind Seefahrer- und Piratenfilme geliebt hat, kennt die folgende Szene: Eine zwielichtige Gestalt durchkämmt im Auftrag der Reederei dunkle Hafenkneipen, um neue Seeleute für ein Schiff anzuwerben. Mancher betrunkene Matrose begreift erst auf hoher See, auf welches Himmelfahrtskommando er sich eingelassen hat und verflucht den Tag, als er auf den „Heuerbaas“ hereinfiel. All das entspringt nicht etwa der Fantasie von Drehbuchautoren: Bis zu Beginn des 20. Jahrhunderts bediente sich mancher Heermaat tatsächlich dubioser Methoden, um arbeitslose Seeleute an Bord zu locken – bis hin zum gefürchteten „Schanghain“, dem Kidnapping betrunkenener oder kurzerhand bewusstlos geschlagener Matrosen.

## Mitarbeiterauswahl: Premiummarke sorgt für Sog

Wer heute wirtschaftlichen Stürmen trotzen will, tut gut daran, genau hinzuschauen, wen er an Bord nimmt. Zahnärzte, die Begeisterung leben, suchen die Besten. Dabei geht es nicht allein

### ANZEIGE

**1896 SCHWERT**  
SYNONYM FÜR QUALITÄT & VERTRAUEN  
SYNONYM FOR QUALITY & TRUST



A. Schweickhardt GmbH & Co. KG  
Hersteller zahnärztlicher und chirurgischer Instrumente  
Manufacturer of dental and surgical instruments  
Tuttlinger Straße 12  
78606 Seitingen-Oberflacht  
Tel.: +49 (0) 74 64 / 98 910 - 700  
Fax: +49 (0) 74 64 / 98 910 - 719  
contact@schwert.com  
www.schwert.com



**SCHWERT**  
SWORD - ESPADA  
EPEE - SPADA

**IDS 2011**  
Besuchen Sie uns  
Halle 10.2  
Stand O 008

**Titan Kurettens im Color Code Griff**  
Um den Anforderungen in der Prophylaxe von Implantatversorgten Patienten gerecht zu werden, hat Schweickhardt das schon umfangreiche Sortiment an Kurettens und Scalern um 4 Universalkurettens vom Typ Langer 1/2, 3/4, 5/6 und der Universal Kurette vom Type Columbia 4R/4L mit auswechselbaren Titanspitzen ergänzt.

[www.schwert.com](http://www.schwert.com)

## buchtipp.



## „Der Eiertanz. MitarbeiterBegeisterung als entscheidender Führungsfaktor“

ISBN: 978-3-280-05394-2  
Orell Füssli Verlag  
[www.dereiertanz.de](http://www.dereiertanz.de)

um Sachkompetenz. Mindestens ebenso wichtig ist, dass ein neues Crewmitglied sich für den Praxisgeist begeistern kann. Wir haben tatsächlich einen „War for Talents“, einen Krieg um die besten Talente. Statt auf großzügige Rumrationen setzen Zahnärzte lieber auf Mundpropaganda, auf sorgfältige Auswahlverfahren und auf gezielte Nachwuchsförderung. Hier wird niemand zwischen Tür und Angel eingestellt: Man nimmt sich die Zeit, genau hinzuschauen. Und man schenkt dem Bordmitglied in spe reinen Wein ein, was auf hoher See zu erwarten ist. Das lohnt sich, denn dann wird nicht gemeutert, sondern begeistert mit angepackt.

Locken Sie gezielt gute Bewerber an und nutzen Sie die verschiedenen Kanäle, um deutlich zu machen, worauf es Ihnen ankommt. Präsentieren Sie sich als ehrgeizige Praxis, die leistungsorientierten Mitarbeitern Spielräume und Entwicklungsmöglichkeiten bietet – kurz: als Premiummarke. Nebenbei bemerkt: Es schadet nichts, wenn Sie all jene von vornherein abschrecken, die keinen begeisternden, sondern vor allem einen bequemen Job suchen. Wer als Bewerber Ihre Praxis betritt, sollte den besonderen Geist dort spüren und sich herzlich willkommen fühlen. Setzen Sie sich auch hier hohe Ziele. Im besten Fall meint Ihr Bewerber abschließend: „Wissen Sie – unabhängig davon, ob ich die Stelle bekommen werde – das, was ich bei Ihnen erlebt habe, hat mich begeistert.“ Das sind tatsächlich für alle Beteiligten Wow-Erlebnisse zum Thema Mitarbeiterbegeisterung.

Damit wird klar: Eine echte, gelebte Begeisterungskultur ist das beste Mittel, gute Mitarbeiter zu gewinnen. Menschen reden über ihre Arbeit. Wenn Ihre Mitarbeiter begeistert von ihrer Arbeit erzählen, ist das die beste Voraussetzung für eine Sogwirkung. Diese können Sie verstärken, indem Sie Ihren Mitarbeitern deutlich sagen: Wir sind eine gute Crew. Wobei wir zurück beim Thema Führung und einer entscheidenden abschließenden Frage sind: Warum können viele Zahnärzte nicht (mehr) begeistern? Wem das Feuer fehlt, dem fehlt auch die ansteckende Begeisterung für die eigene Praxis, das

eigene Tun – und dann springt der Funke auch nicht auf die Mitarbeiter und Patienten über. Es gibt jedoch Hoffnung: meist liegt nur ein Berg Asche über der Glut ... Arbeiten Sie am Geist Ihrer Zahnarztpraxis – es ist der Erfolgsfaktor der Zukunft.

## kontakt.

### **STRUPAT.KundenBegeisterung!**

Kreuzstraße 9  
33775 Versmold  
Tel.: 0 54 23/4 74 27-0  
Fax: 0 54 23/4 74 27-27  
[www.begeisterung.de](http://www.begeisterung.de)

## autor.



**Ralf R. Strupat** ist Umsetzungs-Spezialist für gelebte Mitarbeiter- und Kunden-Begeisterung. Der Buchautor (Das bunte Ei) und Speaker begleitet

mit seinem Team des Begeisterungs-Landes Unternehmen aller Couleur auf dem Weg, schnell und dauerhaft eine neue Kultur zu etablieren. Dabei sieht er die Chef-Mitarbeiter-Kunden-Begeisterung als ganzheitlichen Ansatz – mit dem Ziel, dass Unternehmen sich von der Masse abheben, als buntes Ei zum Kundenmagneten werden.

ANZEIGE

**minilu**  
**ist da!**

Praxis-Material  
supergünstig,  
superschnell,  
supereinfach:  
[www.minilu.de](http://www.minilu.de)

**minilu.de**  
... macht mini Preise