

Der erste Tag in der Praxis

Zahnärzte setzen oft viele Hebel für das Personalmarketing in Bewegung. Verschiedene Instrumente werden herangezogen und moderne Auswahltools genutzt, um den richtigen Mitarbeiter zu finden. Ist die Entscheidung dann getroffen, fehlt oft die richtige Strategie, um den neuen Mitarbeiter ins Praxisgeschehen einzuführen. Christoph Döhlemann beschreibt, warum der Start für neue Mitarbeiter besonders wichtig ist.

Um den Start des neuen Mitarbeiters in der Praxis entsprechend zu begleiten und für alle Seiten erfolgreich zu gestalten, ist gerade der erste Tag enorm wichtig. Nur so hat er die Chance, sich

praxis nicht selten so ab: Der oder die Neue steht sozusagen „plötzlich vor der Tür“. Am Empfang weiß man nicht so richtig, was schon gesagt und gezeigt werden soll, weil der Chef womöglich

persönlich abholen und Ihnen alles Weitere zeigen.“

Empfangen Sie den neuen Mitarbeiter so vertrauenswürdig wie Ihre Patienten – dann kann nichts mehr schiefgehen. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass Sie sich genügend Zeit für das Gespräch und die Aktivitäten an diesem Orientierungstag reservieren – selbstverständlich ohne dass die Behandlung Ihrer Patienten darunter leidet. Planen Sie am besten über den Tag verteilt

• Ist das Praxisteam über den Neuzugang informiert und wissen alle Beteiligten, für welchen Bereich er/sie eingestellt worden ist?

In der zahnärztlichen Praxis stehen naturgemäß alle Mitarbeiter stets auch im Blickpunkt der Patienten. Es ist also ebenso in deren Sinn, neue Mitarbeiter so mit dem künftigen Arbeitsumfeld vertraut zu machen, dass Patienten zwar merken: „Hier wird ein Neuer eingearbeitet“; anderer-

externe Einrichtungen (z.B. Pausenraum, Parkplätze, Kreditinstitut in der Nähe) und Gepflogenheiten (z.B. Einstand, Geburtstage, Sporttreffs u. a.).

4. Zeigen Sie dem neuen Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz und weisen Sie ihn in den Umgang mit seinen Arbeitsmitteln ein.

5. Vereinbaren Sie mit dem neuen Mitarbeiter, bevor Sie ihn ins Tagesgeschäft entlassen, einen Termin für ein abschließendes Feedback-Gespräch am ersten Tag. Achten Sie als Pate persönlich darauf, dass dieses auch zustande kommt.

Zahnärzte konzentrieren sich im Allgemeinen darauf, ihren Patienten auch komplizierte Behandlungen möglichst leicht zu machen, ohne die hohen Qualitätsansprüche zu vernachlässigen. Begleiten Sie mit dieser Einstellung auch Ihren neuen Mitarbeitern. Neben der guten Einarbeitung ist das bereits am ersten Tag aufgebaute Vertrauen mitentscheidend für eine langfristige und erfolgreiche Zusammenarbeit – intern im zahnärztlichen Team und extern im Umgang mit den Patienten, die in ihrer passiven Situation feine Antennen für die Atmosphäre im Praxisteam entwickeln. **PN**



möglichst schnell in bestehende Strukturen des Praxisgeschehens einzuarbeiten, sich ins Team zu integrieren und in seinem Arbeitsbereich baldmöglichst seine volle Leistung zu entfalten und einzubringen. Das Rekrutieren von qualifizierten Mitarbeitern kostet viel Geld. Damit sich diese Investition lohnt, ist es wichtig, eine Strategie für den Umgang mit diesen neuen Mitarbeitern festzulegen. Fragen, die sich Zahnärzte in diesem Zusammenhang stellen können, sind z. B. folgende:

- Wie wird der neue Mitarbeiter am ersten Tag empfangen?
- Wer macht ihn mit den Örtlichkeiten vertraut und begleitet ihn zu seinem Arbeitsplatz?
- Wie sorgen wir dafür, dass dieser ideal vorbereitet ist?
- Welche Informationen sind für den neuen Mitarbeiter wichtig?
- Wer ist sein direkter Ansprechpartner?
- Soll es bereits am ersten Tag Patientenkontakte geben?

Neue Mitarbeiter sollen von Anfang an das Gefühl haben, dass nicht nur ihr Arbeitsantritt erwartet und erwünscht ist, sondern dass sie auch vollständig in das Team integriert werden. Eine gute Praxiskultur spiegelt sich in einem wertschätzenden Umgang miteinander wider, die ein neuer Mitarbeiter so vom ersten Tag an erleben und später auch selbst wieder weitergeben kann.

Plötzlich war der neue Mitarbeiter einfach da!

Wie in vielen anderen Unternehmen läuft der erste Tag eines Mitarbeiters auch in einer Zahnarzt-



noch nicht im Haus ist und keine klaren Instruktionen hinterlassen hat. Im Wartezimmer sitzen bereits die ersten Patienten und in den Behandlungsräumen werden letzte Vorbereitungen für die Sprechstunde getroffen, sodass sich niemand um den Neuzugang kümmern kann. Eigentlich weiß überhaupt keiner so genau, was zu tun ist. Also geht der Neue einfach mit und schaut sich alles an. Von einer systematischen Einarbeitungsphase, ganz zu schweigen von einer wertschätzenden Begrüßung, kann hier wohl keine Rede sein.

Zur Poleposition durch Orientierungsgespräch

Für einen optimalen Start sollte am ersten Arbeitstag eines neuen Mitarbeiters ein Orientierungsgespräch obligatorisch sein. Die Zentrale ist informiert und begrüßt die Neue freundlich mit Namen:

„Guten Tag, Frau Fidler, Sie sind die neue Assistentin für Herrn Dr. Winter. Herzlich willkommen bei uns. Dr. Winter wird Sie gleich

einige „Behandlungstermine“ für Ihren neuen Mitarbeiter ein, z. B. vor oder nach der Mittagspause oder im Anschluss an bestimmte Behandlungen, deren Ablauf Sie einschätzen können und bei denen die neue Assistentin anwesend sein wird. So können Sie unmittelbar danach besprechen, was Ihnen besonders wichtig ist. Schließlich werden Sie zukünftig Hand in Hand arbeiten. Können oder wollen Sie diesen Part nicht selbst übernehmen, kann ein Kollege oder Mitarbeiter durch eine Art Patenschaft den Einstieg enorm erleichtern. Natürlich sollte der Pate an diesem Tag dann auch für den neuen Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Durch die intensive Begleitung tauchen erfahrungsgemäß im Laufe der weiteren ersten Arbeitstage wesentlich weniger Fragen auf. Dazu bedarf es einer gründlichen Vorbereitung:

- Wird der neue Mitarbeiter an einem festen oder an wechselnden Arbeitsplätzen eingesetzt?
- Ist der Arbeitsplatz für den neuen Mitarbeiter vorbereitet und kann er sich nach der Einweisung leicht zurechtfinden?

seits muss dieser Vorgang dergestalt in den Praxisalltag integriert werden, dass der Ablauf nicht gestört wird und die Patienten von Anfang an darauf vertrauen können, im erweiterten bzw. veränderten Team die gewohnte Kontinuität und Qualität erwarten zu dürfen.

Eine Führung durch die Praxis und das Gespräch erleichtern die Startphase

Ähnlich wie bei einem Mitarbeitergespräch, sollte sich der Vorgesetzte oder Pate beim ersten Orientierungsgespräch auf Fragen des neuen Mitarbeiters einstellen. All das, was dieser beim Einstellungsgespräch noch nicht erfahren oder in der Zwischenzeit nachgelesen hat, wird ihm nun, da er seinen neuen Arbeitsplatz antritt, sicherlich interessieren. Beherzigen Sie folgende Tipps für das Orientierungsgespräch, dann fühlen sich neue Mitarbeiter sicher wohl und finden sich bald zurecht:

1. Erläutern Sie zu Beginn kurz die Gesamtorganisation der Praxis und ihr Leistungsspektrum. Je nach Größe der Praxis z. B. auch anhand eines Organigramms oder einer Namens- bzw. Telefonliste.
2. Machen Sie mit dem Mitarbeiter einen Rundgang durch die Räume und stellen Sie bei dieser Gelegenheit das Team im Einzelnen vor. Achten Sie dabei besonders auch auf Mitarbeiter, mit denen es im späteren Arbeitsalltag vielleicht nur wenige Berührungspunkte gibt.
3. Informieren Sie den neuen Mitarbeiter über betriebliche und

PN Autor



Christoph Döhlemann, seit 20 Jahren in der Personaldienstleistung als Trainer, Berater und Coach tätig, unterstützt Unternehmen dabei, ihre Organisation auszubauen, die Marktposition zu sichern und sich auf die Herausforderungen der Zukunft exzellent vorzubereiten. Zusammen mit dem Team von Döhlemann Training & Beratung hat er immer wieder spezielle Vorgehensweisen für die Branche entwickelt und präsentiert regelmäßig neue Konzepte zu den zentralen Themen Unternehmensentwicklung, Vertriebs-erfolg sowie Personalmarketing.

PN Adresse

Christoph Döhlemann
Döhlemann Training & Beratung
Am Tannenbergring 16
96129 Zeegendorf
Tel.: 0951 29726-0
Fax: 0951 29726-26
info@doehlemann.de
www.doehlemann.de