Nr. 2 | Februar 2009 | www.zt-aktuell.de

ZT WIRTSCHAFT

Guter Ton und einfache Strukturen lassen den Postberg verschwinden

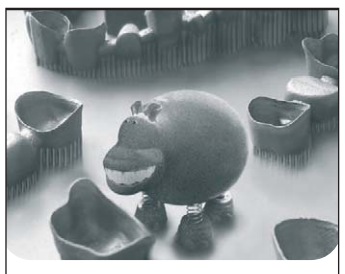
Tag für Tag verlieren Laborinhaber wertvolle Zeit durch lästige Aufgaben, die dennoch erledigt werden müssen. Dazu gehört auch die Korrespondenz, also das Verfassen von Briefen, Faxen und E-Mails. Einfach umsetzbare Techniken helfen, die Korrespondenz möglichst rationell und damit zeitsparend zu erledigen. Auf diese Weise verschaffen sich Laborinhaber und Zahntechniker im Dentallabor zusätzlichen Freiraum für die wesentlichen Aufgaben im Alltag.

Laborinhaber, die schon einmal analysiert haben, wie viel Zeit sie täglich für „Kleinkram-Arbeiten" ver(sch)wenden, sind erstaunt, welch reichhaltige Beute der „Zeitdieb Korrespondenz" macht. Sicherlich ist es notwendig, Berichte zu schreiben, mit den Kunden – den Zahnärzten – zu korrespondieren, E-Mails zu beantworten, Bestellungen schriftlich vorzunehmen und Telefonate zu führen. Allzu häufig aber geschieht dies mit einem viel zu hohen Zeitaufwand.
Einfaches Beispiel: Ein Laborinhaber bearbeitet morgens zwischendurch ein paar Mails und Briefe, dann in der Mittagspause und schließlich nach Feierabend. Jedes Mal muss er sich aufs Neue in diese Tätigkeit hineindenken, er wird ständig durch andere Zeitdiebe unterbrochen, er kramt nach Unterlagen, die er zur Beantwortung benötigt. Rationeller ist es, wenn er eine Schreib(halbe)stunde festlegt, in der er sich konsequent, intensiv und damit zeitsparend um seine Korrespondenz kümmert.

Den Posteingang delegieren
Hier hilft das Motto des Zeitmanagement-Experten Lothar J. Seiwert weiter, jeden Korrespondenzvorgang möglichst nur noch einmal in die Hand zu nehmen. Damit dies gelingt, sollte sich der Laborinhaber zunächst einmal verdeutlichen, dass die Korrespondenz in der Regel nicht zu seinen Kernaufgaben gehört. Ist es unbedingt notwendig, dass er die Eingangspost durchstöbert und sich dabei auch mit der unwichtigen Post beschäftigen muss?
Die Bearbeitung der Eingangspost gehört zu den Aufgaben, die der Laborinhaber einem Mitarbeiter übertragen kann, der die Post vorsortiert und Schreiben oder Anfragen, die er selbst oder ein Kollege bearbeiten kann, herausfischt. Auf dem Schreibtisch des Laborinhabers landet dann lediglich der Schriftverkehr, den nur er selbst beantworten kann und von ihm persönlich bearbeitet werden sollte.
Zudem obliegt es diesem Mitarbeiter, alle Unterlagen, die zu einem Briefvorgang gehören, vorab herauszusuchen. Wenn der Laborinhaber an die Bearbeitung geht, liegen ihm so alle relevanten Informationen vor, die er benötigt. Lästiges Kramen und Herumsuchen entfällt.

Musterformulare und Kurzbriefe erleichtern die Arbeit
Die zeitsparende Verfassung von Antwortbriefen beginnt bereits beim Lesen der Post. Der Laborinhaber sollte Texte grundsätzlich mit Textmarker und Stift in der Hand lesen und sich am Briefrand Notizen machen, die ihm bei der späteren Verfassung des Antwortschreibens als Erinnerungsstütze dienen. Wichtige Stellen findet er so rasch wieder, und nach der Lektüre eines Briefes steht oft schon das Gerüst für den Antwortbrief.

ANZEIGE



LASERSINTERN (DMLS) ERÖFFNET IHNEN GANZ NEUE MÖGLICHKEITEN

Mit der EOSINT M270 bieten wir die innovativste und wirtschaftlichste Technologie für eine qualitativ hochwertige NEM Gerüstherstellung. Ein Laserschweißverfahren mit 100% Materialhomogenität. Sehr gute Konditionen! Info: 040 / 86 60 82 23

FLUSSFISCH

Mithilfe der markierten wichtigen Stellen kann der Laborinhaber in relativ kurzer Zeit einen Antwortbrief oder eine Antwortmail verfassen.
Wenn der Laborinhaber während des Lesens feststellt, dass er die Beantwortung des Briefes delegieren könnte, sollte er einen speziellen Laufzettel nutzen, der dem Brief beigelegt wird. Der Mitarbeiter entnimmt dem Laufzettel, dass er – zum Beispiel – diesen Brief bis zum nächsten Freitag eigenständig unter Berücksichtigung beiliegender Infos bearbeiten soll. Der Laborinhaber notiert für den Mitarbeiter, was in den Antwortbrief auf jeden Fall hinein soll, also welche inhaltlichen Aspekte Berücksichtigung finden sollen.
Das heißt natürlich: Der Laborinhaber muss den Laufzettel erarbeiten. Das kostet ihn zunächst einmal Zeit – aber die Entwicklung von Musterformularen wird für ihn zu einer immensen Zeitersparnis führen. Das Prinzip: Er arbeitet wo immer möglich mit standardisierten Kurzbriefen, bei denen unter dem Briefkopf eine Aufzählung von Aktivitäten zu finden ist – er muss nur noch die entsprechenden Aktivitäten ankreuzen. Mögliche Aktivitäten sind:
- Anbei erhalten Sie: ...
- Wir bitten Sie um: ...
- Anbei folgende Anlagen: ...

Am Schluss lässt der Laborinhaber am besten ein wenig Platz frei, um knappe schriftliche Anmerkungen zu notieren – das Ganze wird ausgedruckt – und fertig. Solche Kurzbriefe gibt es schon seit Langem, aber seitdem der PC Einzug in die Büros und auch Dentallabore gehalten hat, ist es nicht mehr notwendig, die Formulare im Bürofachhandel zu kaufen. Der Laborinhaber kann ohne größeren Aufwand Standardformulare entwickeln, die ganz individuell auf die jeweilige Situation zugeschnitten sind.
Ein Tipp: Sinnvoll ist es, wenn der Laborinhaber für diejenigen Personengruppen, die für ihn am wichtigsten sind – die Zahnärzte, die Zahntechniker, die Pharmavertreter, die Lieferanten und die Krankenkassen – jeweils einen zielgruppenspezifischen Kurzbrief entwirft, der auf die Bedürfnisse des Dentallabors abgestimmt ist.

Fix und kurz per Fax
Wichtig fürs Faxen: Der Kurzbrief sollte nie mehr als eine Seite umfassen – und kann daher fix gefaxt werden. Der Laborinhaber sollte diesen Hinweis unbedingt beachten, um lästige und ärgerliche Papierstaus zu vermeiden – beim eigenen Faxgerät, aber auch bei den Empfängern der Faxe.
Eigentlich liegt die Verwendung solcher Kurzbriefe nahe und sollte selbstverständlich sein. Effektive Arbeitsorganisation lebt häufig gerade davon, dass man das Naheliegend-Logische tut – auf das man in der täglichen Hektik aber vielleicht einfach nicht kommt.

Das Leitmotiv rationeller Korrespondenz lautet stets: In der Kürze liegt die Würze. Wenn ein Brief mit einem interessanten Angebot hereinflattert, etwa zu einem neuen Einrichtungsgegenstand, einem neuen Zahnersatzmaterial oder einem anderen Dentalprodukt, kann der Laborinhaber seine Wünsche oder Fragen handschriftlich auf dem Schreiben vermerken: „Bitte nähere Infos zusenden" oder „Bitte um Terminvereinbarung" – und ab aufs Fax damit.

Persönliche Schreiben individuell gestalten
„In der Kürze liegt die Würze" – das Motto sollte auch gelten, wenn der Laborinhaber selbst zur Feder oder in die Tastatur greift. Nützlich und zeitsparend sind dann Musterbriefe, bei denen er nur noch die Adresse und einige wenige Textelemente aktualisieren muss. Möglich ist dies zum Beispiel bei Kaufverträgen für die Laboreinrichtung oder interessanten Werbebriefen, wenn der Laborinhaber zu einem Dentalprodukt konkretere und ausführlichere Informationen haben möchten. Die Zahntechniker und die anderen Mitarbeiter im Dentallabor können diese Standardbriefe natürlich ebenfalls verwenden.
Bleiben die persönlichen Briefe. Bei diesen allerdings dürfen auf keinen Fall Standardformulare oder Mustervorlagen verwendet werden. Der Laborinhaber sollte nicht nach Möglichkeiten suchen, beim Schreibvorgang selbst Zeit zu sparen, dies geht immer zulasten der Genauigkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität. Die Gefahr, missverstanden zu werden, ist groß. Persönliche Korrespondenz mithilfe von Musterformularen zu führen, ist zudem nicht gerade stilvoll.
Besser ist es, bei der Vorbereitung nach Rationalisierungsmöglichkeiten Ausschau zu halten. Der Laborinhaber überlegt sich genau, wem er was und warum schreiben will, notiert Stichwörter und skizziert seine Gedanken. Erst danach beginnt er mit der Niederschrift. Inhalt und Tonalität des Briefes oder der Mail jedoch sollten persönlich gehalten werden, auch wenn dies etwas mehr Zeit kostet.

Bei E-Mails Zeit lassen
Der Adressat eines Briefes wird sich freuen, wenn sich der Schreiber knapp, bündig sowie präzise ausdrückt – zumindest bei Geschäftskorrespondenz. Bei E-Mails allerdings wird die Forderung nach Knappheit zuweilen übertrieben, die Präzision leidet.
E-Mails schreiben – ein Problem für sich. Häufig wird hier der Verfall der Schreibkultur und -sitten beklagt, wohl zu Recht. Bedauerlich sind weni-

Fortsetzung auf Seite 10 ZT

198%

Erfolgs-quote

[Jetzt mit Festkostenzuschuss Prothetik]

... gibt es nicht, aber das Vollkaskoimplantat.
Jetzt neu mit 10-Jahres-Vollkaskogarantie durch eines der renommiertesten Versicherungsunternehmen Deutschlands. Machen Sie das Beste daraus.

Informations-Hotline: 0234 90 10-460

www.dasvollkaskoimplantat.de

ZT Fortsetzung von Seite 8

ger die Fehler bei Rechtschreibung und Zeichensetzung. Mehr ins Gewicht fällt die schlechte Angewohnheit, alles abzukürzen. Dies führt zu Unverständlichkeit und Entindividualisierung des Schreibstils und zuweilen zu Missverständnissen, die vermieden werden könnten, wenn mehr Sorgfalt auf die Formulierungen verwendet würde.
Bei Antwortbriefen wird häufig gar die Anrede und jede Form der Höflichkeit vergessen – dabei liest sich ein „Einen schönen guten Tag, lieber ...“ doch so angenehm. Der Wunsch, bei den E-Mails Zeit zu sparen, hat eher negative Folgen. Und darum sollte sich der Laborinhaber – ganz ineffektiv – bei seinen Mails etwas mehr Zeit lassen.

Mail-Schneeballsystem verhindern

Bevor wir Gedanken niederschreiben, überlegen wir uns sie zumeist sehr gut. E-Mails allerdings verführen dazu, schnell etwas in den PC „hineinzuhacken“ und flugs zu versenden. Die erwähnte Sorgfältigkeit der Formulierungen bleibt auf der Strecke. Wenn der Laborinhaber so vorgeht, droht die Gefahr, dass der Adressat und er aneinander vorbei schreiben. Und im Gegensatz zum Gespräch hat der Laborinhaber nicht die Möglichkeit, etwas rasch klarzustellen. Die Folge: Klarstellungen über Klarstellungen, Mails über Mails. Und darum gilt in diesem Fall: Mehr Zeit zu investieren, spart Zeit!
Das beginnt schon bei der Überlegung, ob es wirklich

notwendig ist, eine Mail zu verfassen. Eben weil dies so schnell geht, wird so manche überflüssige Nachricht auf die Reise geschickt – und der Adressat sieht sich dann ebenfalls bemüßigt, zu antworten. Ein Mail-Schnellballsystem setzt sich in Gang, das einfach nur Zeit stiehlt – den Adressaten und dem Laborinhaber.

Die E-Mail als Brief

Laborinhaber und Mitarbeiter sollten darauf achten, dass sie in ihrer Kommunikation nach innen und nach außen gewisse E-Mail-Spielregeln einhalten. Es spart Zeit und verhindert peinliche Situationen, wenn ein interner E-Mail-Knigge entworfen wird, in dem diese Spielregeln definiert sind. Wie aber könnte ein solcher Knigge ausschauen?
Die Idee: Zumeist ist es so, dass das, was beim offiziellen Brief Berücksichtigung findet, beim Schreiben der Mail fahrlässig vernachlässigt wird, etwa das gründliche und verständliche Formulieren. Und dieser Zusammenhang birgt die Lösung in sich: Die Grundlage einer gepflegten Mail-Kommunikation ist die Einstellung – und zwar die zu Gesprächspartner und Medium.
Das Laborteam erarbeitet sich die Einstellung, der E-Mail denselben Stellenwert einzuräumen wie dem Brief. Bei diesem achten wir automatisch auf Fehlerfreiheit und ein überzeugendes, angenehmes äußeres Erscheinungsbild, kurz: Wir schreiben empfängerorientiert – das fängt bei Anrede und Abschlussformel an und hört beim genauen Formulieren noch lange nicht auf.
„Welche Anrede würde ich wählen, wie den Text verfassen, handelte es sich um einen Brief?“: Sich diese Frage vor und während der Mail-Korrespondenz zu stellen, hilft, auch die elektronischen Briefe in einem höflichen, sachlichen und seriösen Stil zu verfassen und zum Beispiel das anbiedernde, burschikose „Hallo, Frau/Herr ...“ zu vermeiden. Ausnahme: Die Beziehung zum Gesprächspartner gestattet dies. Denn natürlich kann und soll ein Freund, Bekannter oder langjähriger Partner und Kunde auf einer anderen Ebene angesprochen werden als eine Person, mit der zum ersten Mal ein Mail-Austausch stattfindet.
Bedenkenswert ist: Der Empfänger merkt es der Mail an, ob der Laborinhaber ein wenig Zeit und Gedankenschmalz investiert hat, um IHM – und niemand anderem – einen individuellen Brief zu schreiben, und bereit war, ein paar Minuten seiner wertvollen Zeit zu opfern. Auch hier ist es durchaus erlaubt, zwischen den Adressaten zu unterscheiden – so gehen wir in aller Regel auch im normalen Briefverkehr vor. Bei dem Laborinhaber, mit dem man den kollegialen Austausch pflegt, darf und sollte der Schreiber mehr Zeit und Formulierungskunst aufbringen als etwa bei der Beantwortung der Anfrage des Veranstalters des nächsten Kongresses.

Mail-Regeln festlegen

Schließlich können Laborinhaber und Mitarbeiter in einem „Mail-Meeting“ festlegen, dass es zum guten Ton gehört,

- mithilfe einer aussagekräftigen Betreffzeile zu verdeutlichen, worum es in der Mail geht. Der Empfänger muss beurteilen können, ob und wann er sie öffnen und lesen soll.
- eine höfliche und dem Adressaten angemessene Anrede zu verwenden.
- die Mail mit einem individuellen Gruß zu beenden.

- den Inhalt der elektronischen Post logisch und stringent darzubieten.
- auf Stilmittel wie Ironie und Sarkasmus zu verzichten. Denn wie beim Brief fehlen dem Mailschreiber die Stimme und der nonverbale Ausdruck, sodass ironische Anmerkungen rasch zu Missverständnissen führen können.
- sich vor dem Versand die Mail noch einmal in Ruhe durchzulesen, um „in letzter Sekunde“ flapsige und missverständliche Formulierungen oder Fehler korrigieren zu können.

Lockere interne Regeln

Bei der „laborinternen“ Kommunikation gelten etwas lockerere Regeln als beim externen Mailverkehr. Die eine oder andere Konvention, die der Höflichkeit geschuldet ist, darf unter den Tisch fallen. Trotzdem sollten in dem Mail-Meeting auch interne Umgangsregeln festgelegt werden. So ist es ein Unding, wenn sich Menschen – und das gilt für den Laborinhaber und die Mitarbeiter –, die räumlich dicht beieinander sitzen, andauernd Mails zusenden, statt sich mündlich auszutauschen. Immerhin transportieren wir über Sprache und Stimme Gefühle und überdies Informationen.
Wohl jeder intensive Mail-Nutzer hat schon einmal eine Post versendet, ohne die Folgen zu bedenken. Allzu schnell ist die Versand-Taste bedient. Man hat schlampig formuliert – und merkt es erst, wenn der Text in die Weiten des World Wide Web verschickt worden ist: „Das habe ich eigentlich ganz anders gemeint ...“ Jetzt lässt sich der Inhalt nicht mehr zurücknehmen; was zuweilen folgt, ist ein Mail-Krieg, der durch ein Missverständnis ins elektronische Leben gerufen worden ist. Daher ist dem Laborinhaber zu empfehlen, mit den Zahntechnikern und Mitarbeitern festzulegen, dass gerade im internen Mailverkehr der Inhalt der Post sorgfältig überprüft wird, damit jeder so verstanden wird, wie er verstanden werden möchte. ZT

ANZEIGE

ZT Info

Das Wichtigste im Überblick – So korrespondiert der Laborinhaber rationell:

- Posteingang an Mitarbeiter delegieren
- Nur den wichtig(st)en Schriftverkehr selbst bearbeiten
- Auf den individuellen Gebrauch im Dentallabor abgestimmte Musterformulare und Kurzbriefe entwickeln
- Zielgruppenspezifische Musterbriefe entwickeln
- Bei Faxen nur Formulare/Briefe nutzen, die eine Seite lang sind
- Durch handschriftliche Anmerkungen auf Briefen, die an den Absender zurückgefaxt werden, schnell reagieren
- Persönlich-private Korrespondenz persönlich und individuell gestalten
- Mit Mitarbeiterteam Spielregeln (E-Mail-Knigge) für den externen und

ZT Info

Weitere Möglichkeiten, rationell zu arbeiten, um Zeit zu sparen:

Der Laborinhaber geht rationell vor, indem er:

- feststellt, welche seine größten Zeitfresser sind (Telefon, unerwartete Termine, Besprechungen, Papierkram)
- eine Störquellenanalyse durchführt: Er notiert eine Woche lang, welche Zeitdiebe ihm immer wieder begegnen. Danach überlegt er, wie er die Zeitdiebe bekämpfen kann.
- ähnliche Aktivitäten bündelt und im Block bearbeitet
- den Schreibtisch so organisiert, dass wichtige Dinge sofort griffbereit sind
- eine störungsfreie Zone schafft („stille Stunde“)

ZT Literatur

– Wedmann, Bärbel: Geschäftsbriefe geschickt formulieren. Walhalla Verlag 2005
– Seiwert, Lothar J.: Noch mehr Zeit für das Wesentliche. Ariston Verlag 2006

ZT Adresse

Alfred Lange
medizinisches dienstleistungscentrum medicen
Augustusburger Str. 331
09127 Chemnitz
Tel.: 03 71/7 25 43 36
Fax: 03 71/7 25 43 40
E-Mail: a.lange@medicen.de
www.medicen.de

ZT Kurzvita

Alfred Lange

Der Autor ist Leiter des medizinischen dienstleistungscentrums medicen in Chemnitz. Er hat sich unter anderem darauf spezialisiert, Arztpraxen und Dentallabore bei der Weiterentwicklung und dem Aufbau effektiver Arbeitsstrukturen zu beraten und zu unterstützen. In den individuell aufgebauten Seminaren und Coachings nutzt der Trainer das sogenannte Intervalltraining. Kieferorthopäden, Ärzte und Laborinhaber sowie deren Mitarbeiter lernen in bis zu zwölf Seminarintervallen, die zumeist einen halben oder einen ganzen Trainingstag dauern, ihre persönlichen Managementfähigkeiten zu erweitern. Dabei erlernen die Teilnehmer auch den professionellen Einsatz etablierter Instrumente der Mitarbeiterführung.

ZWP online IDS 2009

Das Nachrichtenportal für die gesamte Dentalbranche

- Täglich aktuelle News
- Wissenschaftliche Beiträge
- Firmen- und Produktfinder
- Eventkalender
- Aus- und Weiterbildung
- Kammern und Verbände
- Zahnarzt- und Laborsuche
- Praxismanagement

Lesen Sie die aktuelle Tagesausgabe der IDS *today* als E-Paper unter:

www.zwp-online.info

live von der IDS 2009

- lesen Sie täglich aktuelle Branchenmeldungen und Produktinformationen
- sehen Sie täglich neue Messevideos
- lesen Sie die aktuelle Tagesausgabe der IDS *today* als E-Paper
- erhalten Sie täglich einen Newsletter

Newsletter jetzt kostenlos abonnieren unter:

www.zwp-online.info

Oder per Fax an: 03 41/4 84 74-2 90

☐ Ja! Ich möchte die *today* zur IDS täglich kostenlos als E-Paper erhalten.

E-Mail:

Praxisstempel/Unterschrift