

Was macht eine Zahnarztpraxis erfolgreich? Qualitativ hochwertige Behandlungen? Ein kreatives Marketing? Eine strategische Patientengewinnung und hohe Patientenbindung? Ein positives Praxiserlebnis? Zugegeben, das alles und noch viel mehr. Hört man sich einmal bei Patienten um, ist es aber vor allem eines: Es sind die Menschen in der Praxis, angefangen beim Zahnarzt, den zahlreichen Assistentinnen in den Behandlungsräumen bis hin zur Dame am Empfang, die sich telefonisch meldet und Termine vereinbart. Kurzum: Exzellente Mitarbeiter! Grund genug, die Personalauswahl in exzellente Bahnen zu lenken.



© Santiago Cornejo/Shutterstock.com

Praxis sucht exzellente Mitarbeiter

Profitieren durch systematisches Bewerbermanagement

Thomas Völkl

Um als Zahnarztpraxis langfristig erfolgreich zu sein, ist ein Faktor ausschlaggebend – ein systematisches Bewerbermanagement. Die Realität sieht oft ganz anders aus: Für Zahnärzte ist die Suche nach neuen Mitarbeitern eher lästige Pflicht als angenehme Kür. Geht eine Bewerbung ein, vergehen aus Zeitmangel oft Tage bis zur ersten Reaktion, eine Eingangsbestätigung gibt es in den wenigsten Fällen. Nach dem Unterlagencheck müssen vielleicht weitere Informationen angefordert werden – aber wer soll das erledigen? Und wann? Ist die Praxis online hinsichtlich Bewerber vielleicht schon gut aufgestellt, findet sich dieser oft im langwierigen und unüberschaubaren Dschungel der Formulare wieder, die sich weder zwischenspeichern noch in kurzer Zeit bewältigen lassen. Das

Bewerbungsgespräch zwischen „Tür und Angel“ geführt, vermittelt dem Kandidaten das Gefühl, eher störend als von Bedeutung zu sein. Verwunderlich ist dies nicht, schließlich lässt die „info@...“-Adresse in der Stellenausschreibung ohne Ansprechpartner auch nur wenig Individualität erwarten.

Interner Findungsprozess

Das Ergebnis ist eine alles andere als positive „Candidate Experience“. Es ist kaum zu erwarten, dass der Bewerber die Praxis oder den Zahnarzt auffallend positiv in Erinnerung behält oder vielleicht anderen Menschen – möglichen Patienten – proaktiv empfehlen wird. Dabei hat der Prozess der Mitarbeitersuche einen großen Vorteil für jede Zahnarztpraxis: Durch die Beschrei-

bung der Position wird ein interner Findungsprozess angestoßen. Denn wer auf der Suche nach neuen Mitarbeitern ist, muss wissen, wer er selbst ist, was ihn ausmacht, auszeichnet und von anderen unterscheidet.

Auf der Suche nach Mr. oder Mrs. Right

Zwischen der Personalauswahl von gestern und heute liegen Welten. Ganz zu schweigen von dem, was morgen möglich und nötig sein wird. Kaum haben wir herausgefunden, was die Generation Y will, setzt die Generation Z vollkommen neue Schwerpunkte. Die Zeiten, in denen sich der Schreibtisch des Zahnarztes vor Bewerbungen gebogen hat, sind längst vorbei. Ohne Auswahl ist aber auch die erfolg-

OptraGate®

Der latexfreie Lippen-Wangen-Halter



reiche Suche nach dem richtigen Kandidaten bedeutend schwieriger geworden. Längst sind Zahnärzte als Arbeitgeber die neuen Bewerber und müssen deren Aufgaben übernehmen: Sich abheben von den anderen Praxen durch Alleinstellungsmerkmale und ein exzellentes Bewerbungsmanagement. Nicht einfacher macht es die Tatsache, dass immer öfter sehr gut vorbereitete Bewerber auf unvorbereitete Zahnärzte treffen. Hinzu kommt, dass das Internet den Bewerbungsprozess geradezu revolutioniert hat. Die Geschwindigkeit der Kommunikation nimmt auch hinsichtlich der Personalauswahl zu. Von konkreten Bewerberportalen über die kontinuierliche Netzwerkpflege bis hin zu multimedial unterstützten Bewerbungsgesprächen. Personalauswahl ist nichts anderes als professionelles Marketing. Wer das als Zahnarzt nicht erkennt, wird bei der Suche nach Mr. oder Mrs. Right zukünftig sicher mit Schwierigkeiten zu kämpfen haben. Dabei sind die ersten Schritte klar definiert:

1. Darauf achten, was die Gegenwart sagt.
2. Personalauswahl als Marketinginstrument sehen.
3. Den Bewerbungsprozess von Anfang an wertschätzend führen.
4. Genau wissen, wen man sucht.
5. Noch besser wissen, wer man ist.
6. Die bisherigen Gedanken in eine Stellenanzeige gießen.
7. Aktiv alle Suchoptionen (online, intern, extern) nutzen.

Aktiv(er) werden

Viele Zahnärzte denken, Personalsuche ist gleichzusetzen mit dem Veröffentlichen einer Anzeige. Für passiv suchende Unternehmen mag das zutreffen und als gangbarer Standardweg erscheinen. Eine exzellente Personalsuche jedoch geht hier einige Schritte weiter und ist eine mehr als aktive Angelegenheit. Beispielsweise mit folgenden Aktivitäten:

1. Offene Stellen auf der Praxishomepage bewerben

Bewerben Sie die offenen Stellen in Ihrer Praxis ebenso wie Ihre Behandlungen online. Umfragen zufolge ist die eigene Webseite der wichtigste Recruitingkanal. Wie wäre es beispielsweise mit einem Azubi- oder Mitarbeiter-Blog? Motivierte Mitarbeiter sind schließlich die beste Werbung für neue Mitarbeiter. Ganz egal auf welchem Weg – ob über Mundpropaganda oder Online-Jobbörse – ein Interessent von der zu besetzenden Stelle erfahren hat: In jedem Fall wird er sich im Internet auf die Suche nach Ihrer Praxis machen. Sie müssen dafür sorgen, dass diese Suche nicht zu lange dauert bzw. sich nicht allzu schwierig gestaltet.

2. Öffentlich Präsenz zeigen und in gutes Werbematerial investieren

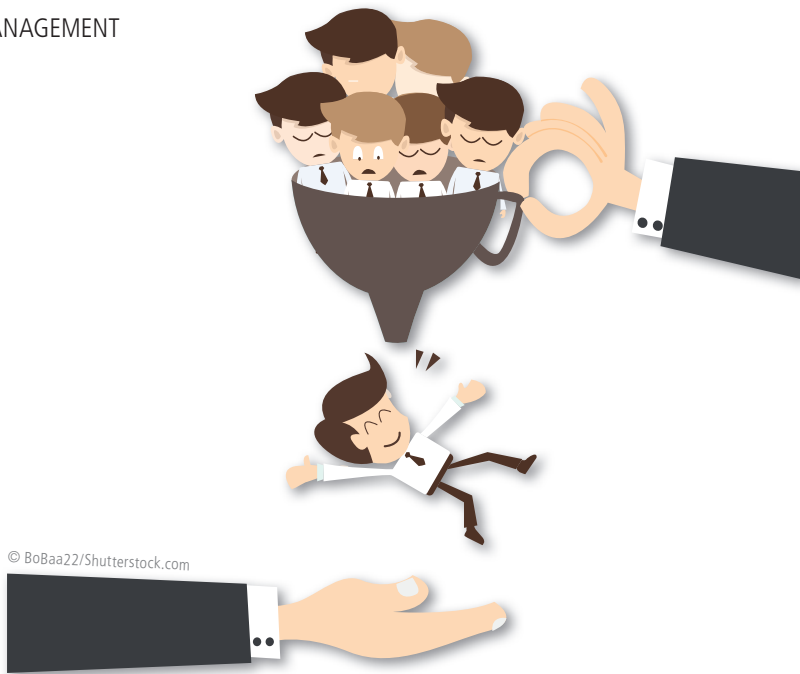
Sorgen Sie dafür, dass Ihre Praxis dort präsent ist, wo Menschen leben, zusammentreffen und sich Informationen holen: Bei öffentlichen Veranstaltungen aller Art, am Schulfest der örtlichen Berufsschule, beim Open-Air auf dem Festplatz, beim Weihnachtsmarkt in der Altstadt.

Die sanfte Lösung für einen besseren Überblick.



www.ivoclarvivadent.de/optragate

ivoclar
vivadent®
passion vision innovation



Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter, einen Infostand beispielsweise über Zahngesundheit zu betreiben und platzieren Sie Ihre Informationen so geschickt in der Öffentlichkeit. Pflegen Sie so auch Ihre passiven Kontakte, Schülerpraktikanten und ehemalige Bewerber – laden Sie diese regelmäßig zum Tag der offenen Praxis ein und halten Sie so die Kontaktbrücke lebendig. Ob Schnupperpraktikanten oder Eltern von Auszubildenden: Eine Praxisbroschüre sorgt dafür, dass die Begegnung mit Ihnen in guter Erinnerung bleibt. Ausgelegte Postkarten im Wartezimmer können helfen, Namen und Adressen möglicher Interessenten zu generieren. Sprechen Sie ruhig auch regelmäßig Patienten an, ob sie jemanden kennen, der vielleicht Interesse an einem Ausbildungs- oder Arbeitsplatz hat.

3. Ein professionelles Bewerbermanagement betreiben

Ab wann ist ein Bewerbungsprozess professionell? Ab dem Moment, in dem Sie nichts dem Zufall überlassen. Nicht immer stehen die gesuchten Bewerber genau dann zur Verfügung, wenn Sie diese benötigen. Sich dann mit der zweitbesten Lösung zufriedengeben zu müssen, ist enttäuschend. Deshalb: Bauen Sie Kontakte zu potenziellen Bewerbern auf und tun Sie dies in wertschätzender Art und Weise. Im Umkehrschluss kommt nicht jeder Kontakt oder jede Bewerbung zum gefühlten richtigen Zeitpunkt. Oftmals werden bestimmte Qualifikationen, welche ein

Bewerber mitbringt, noch nicht benötigt. Die Folge ist eine klassische Absage und mit ihr der Abbruch des Kontakts zwischen Bewerber und Praxis. Doch warum, um im Bild der Kontaktbrücke zu bleiben, nicht den Kontakt aufrechterhalten? Fragen Sie nach, ob Sie die Kontaktdaten des Bewerbers in Ihren aktiven Kandidatenpool aufnehmen dürfen. Viele Bewerber werden dem zustimmen und ebenso viele werden erstaunt sein, wenn Sie ein regelmäßiges Update zu Ihrer Praxis erhalten – sei es in Form eines Newsletters, eines Weihnachtsgrußes oder durch Einladungen zu Veranstaltungen. Die Erfolge eines professionellen Bewerbermanagements zeigen sich meist erst später. Denn dann kann aus einem großen Pool an potenziellen Bewerbern ausgesucht und ein langer Prozess der Bewerbung abgekürzt werden.

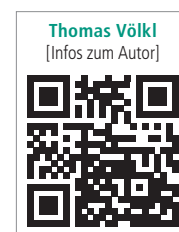
Die Qual der (Aus-)Wahl

Hat eine Praxis die Wahl zwischen mehreren oder sogar sehr vielen Bewerbern, hat sie hervorragende Arbeit geleistet. Doch was kommt danach? Den Zahnarzt erwartet ein wahrer Dschungel, der (je nachdem, wie viel Erfahrung er mit Auswahlprozessen hat) undurchdringlich scheint. Es ist alles andere als leicht, den Überblick über die Einstellungsfilter innerhalb eines Bewerbungsprozesses zu behalten. Erst eine Arbeitsprobe, dann der Onlinetest? Muss ein psychologisches Testverfahren wirklich sein? Und

wann und wie macht das Bewerbungsgespräch überhaupt Sinn? Zwei Fragen stellen sich dabei:

- Welche Einstellungsfilter machen für unsere Praxis in Bezug auf die zu besetzende Stelle Sinn?
- In welcher Reihenfolge sind die ausgewählten Filtermethoden anzuordnen?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, den Bewerbungsprozess mit unterschiedlichen Einstellungsfiltern (zentrale, vertiefende, außergewöhnliche) zu gestalten. Das Ziel der gemeinsamen Reise ist immer eine Empfehlungsliste, anhand derer sich die Praxis für oder gegen einen Kandidaten entscheiden kann. Hilfreich hierfür ist ein Routenplan durch den Dschungel der Einstellungsfilter. Um das Ziel zu erreichen, stehen Zwischenziele und Filtermöglichkeiten zur Verfügung. Die einen liegen direkt auf der gewählten Route und sind bekannt. Typischerweise zählen der Unterlagencheck und eine Probezeit dazu. Andere – beispielsweise eine Präsentation vor dem Team – verlangen einen etwas größeren Bogen und damit verbunden eine längere Fahrzeit, um letztlich ebenfalls das Ziel zu erreichen. Wieder andere – ein spontanes Mittagessen – liegen auf den ersten Blick absolut nicht auf dem Weg und verlangen unerwartete Umwege und neue Pfade. Mit neuen Einsichten erreicht der verantwortliche Zahnarzt in der Praxis aber auch hier das Ziel – die Empfehlungsliste.



Thomas Völkl
die WortMacherei GbR
Hinter dem Kloster 22
95478 Kemnath
Tel.: 09642 5489896
info@diewortmacherei.de
www.diewortmacherei.de

SENSODYNE®

Der Spezialist für schmerzempfindliche Zähne

- **Rundumschutz für schmerzempfindliche Zähne***
- **Bildet eine reparierende Schutzschicht***
- **Reduktion der Schmerzempfindlichkeit – in klinischen Studien bestätigt***

Empfehlen Sie Ihren Patienten bei schmerzempfindlichen Zähnen Sensodyne® Repair* & Protect



*Eine Schutzschicht wird auf den schmerzempfindlichen Bereichen der Zähne gebildet. Regelmäßige Anwendung, 2x täglich, liefert anhaltenden Schutz vor Schmerzempfindlichkeit.