

Dr. Bärbel Garske

# Kompetenz + Ambiente + herzliche Mitarbeiterinnen = Praxiserfolg

**PRAXISMANAGEMENT** Die Zahnarztpraxis für Ästhetische Zahnheilkunde, Parodontologie und Implantologie von Dr. Bärbel Garske im niedersächsischen Schneverdingen hat sich dem Praxismotto „Kompetenz braucht Herzlichkeit!“ vollends verschrieben und unterstreicht damit die Einzigartigkeit des Praxisteams. Denn eine Behandlungskompetenz, die gleichzeitig Empathie und Herzlichkeit vermittelt, hebt sich in einer stetig wachsenden und konkurrierenden Praxislandschaft ab und schafft für Patienten wie Praxisteam ein vertrauensvolles und entspanntes Ambiente. Doch nichts von Qualität und Nachhaltigkeit kommt ganz von allein, wie Praxisinhaberin Dr. Bärbel Garske im folgenden Beitrag verrät.



Um es gleich zu Beginn dieses Artikels klarzustellen: Die Behandlungskompetenz ist und bleibt für mich DAS wichtigste Kriterium, um das Vertrauen der Patienten zu gewinnen! Was ist somit anders, sprich, schwieriger geworden? Die Zukunftsfähigkeit einer Zahnarztpraxis hängt entscheidend davon ab, die (richtigen) Patienten zu finden und diese langfristig an die Praxis zu binden. Dafür ist es wichtig, dass zufriedene Patienten unserer Praxis treu bleiben und die Praxis weiterempfehlen. Und das ist heutzutage das Problem: Die Erwartungen der Patienten sind enorm gestiegen

und deshalb reicht eine „normale Zufriedenheit“ nicht mehr aus, um die Patienten sicher an die Praxis zu binden oder gar eine hohe Empfehlungsquote zu erzielen.

## Unser Erfolgsfaktor Nr. 1: Mitarbeiterentwicklung und Teambildung in Zeiten des Fachkräftemangels

Wie heißt es so schön in der Welt des Sports: „Dieser Spieler kann den Unterschied ausmachen!“ Im Zentrum unseres Praxiskonzepts steht daher eine individuelle Mitarbeiter-

entwicklung und Teambildung. Der bekannte Experte für Benchmarking im Gesundheitssektor Prof. Dr. rer. pol. Gerhard F. Riegl hat nachgewiesen, dass ein harmonisches und freundliches Team der Vertrauensfaktor Nummer eins bei den Patienten war. Zudem stellte Prof. Riegl fest, dass Mitarbeiterinnen aus Zahnarztpraxen für einen möglichen Arbeitsplatzwechsel zu über 70 Prozent rein emotionale Gründe anführten.

Ich war doch sehr überrascht, als ich erfuhr, dass inzwischen professionelle Headhunter-Organisationen aktiv versuchen, qualifizierte ZFA abzuwerben.

„Den Weg zu unserem Praxiserfolg haben wir in drei Qualitätssiegeln von docport entscheidend geprägt. Zunächst habe ich dank einer klaren Positionierungsstrategie die Einzigartigkeit meiner Praxis optimal zur Geltung gebracht. Daran anschließend ging es darum, die festgelegten Praxisziele zu verfolgen und stets zu überprüfen. Heute sind wir eine der ersten Praxen, die die besondere Auszeichnung ‚Praxis mit Zukunft‘ führen darf. Das macht mein Team und mich besonders stolz und lässt uns beruhigt in die Zukunft blicken.“



# Du kaufst zu teuer!

doch sonst auch nicht alles zu jedem x-beliebigen Preis. Das wäre ja viel

FÜR DICH  
**28,12 €**

NUR  
**1,46 €**

NUR NOCH  
**15,14 €**

JETZT  
**7,36 €**

FÜR DICH  
**0,41 €**

20 x 0,2 g  
**42,79 €**

VERSAND  
KOSTENLOS!

[www.dentalfox.de](http://www.dentalfox.de)

**dentalfox**  
DEIN DENTALSHOP 

Preise gültig bis 30.06.2019



## In ZEHN SCHRITTEN zu Ihrem emotionalisierendem Marketing

1. Optimieren Sie Ihre Arbeitgeberkompetenz.
2. Schwören Sie Ihr Team auf gemeinsame Werte und Ziele ein.
3. Erwerben Sie ein entsprechendes Zertifikat bzw. Gütesiegel.
4. Überarbeiten Sie Ihre Homepage und präsentieren Ihren „besonderen Weg“.
5. Achten Sie dabei besonders auf passende Bilder (Visualität) und eine tolle Sprache (Tonalität).
6. Entwickeln Sie einen kompakten Praxisflyer.
7. Nutzen Sie ergänzend auch soziale Medien.
8. Zeigen Sie auf Ihrer Homepage schöne Bilder von gemeinsamen Events.
9. Veröffentlichen Sie Kommentare von begeisterten Mitarbeitern.
10. Veröffentlichen Sie Kommentare von begeisterten Patienten.

**Mehr erfahren Sie von meinem Praxiscoach Dipl.-Ing. Harald Gensler** ([harald.gensler@docport.club](mailto:harald.gensler@docport.club)).

In Zeiten des Fachkräftemangels haben sich auch die Erwartungen der Mitarbeiterinnen noch einmal erhöht. Heute suchen sich Top-Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz aus und „diktieren“ weitgehend die Konditionen. Es ist daher nicht nur schwierig geworden, neue Mitarbeiter zu finden, es ist auch eine Herausforderung, verdiente und langjährige Mitarbeiter nachhaltig an die Praxis zu binden! Es ist somit höchste Zeit, aktiv zu werden!

### Wie haben wir die für uns richtigen Mitarbeiter gefunden?

Bereits bei der Suche und Einstellung neuer Mitarbeiter arbeite ich mit speziellen „Bewerbungsfiltern“, das sind Anforderungsprofile, die sowohl die fachlichen als auch die menschlichen/emotionalen Voraussetzungen berücksichtigen. Was nutzt mir eine Mitarbeiterin, die zwar hoch qualifiziert ist, jedoch potenzielle Defizite im Bereich ihrer Teamfähigkeit befürchten lässt? Fachliche Qualifikationsdefizite lassen sich durch geeignete Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen beseitigen, die zwischenmenschlichen Defizite nur bedingt.

Natürlich müssen auch wir als Praxis etwas Besonderes bieten! Bereits in den Bewerbungsgesprächen weisen wir darauf hin. Unsere Mitarbeiterinnen können sich auf persönliche Anerkennung und Wertschätzung, einen respektvollen Umgang, eine faire Entlohnung sowie ein harmonisches und herzliches Betriebsklima verlassen!

### Und was bieten wir den „Stammkräften“ unseres Teams?

Mir ist es wichtig, jede einzelne Mitarbeiterin individuell zu fördern und damit ihre positive Entwicklung aktiv zu unterstützen. Ferner muss es mir gelingen, aus leistungsstarken Mitarbeitern ein echtes Team zu bilden, denn erfolgreich ist man nur als eingespielte Mannschaft. Ich nehme mir daher viel Zeit für regelmäßige Mitarbeitergespräche und bemühe mich um eine ausgeprägte Feedbackkultur. Wir definieren am Anfang eines Jahres gemeinsam konkrete Entwicklungsmaßnahmen und verfolgen regelmäßig nach, ob wir diese auch umsetzen. Kompliziert wird es, das wichtige Ziel eines stets wertschätzenden und res-

pektvollen Umgangs aufrechtzuerhalten. In einem stressigen und hektischen Praxisalltag wird auch schon mal gegen die eigenen Regeln verstoßen. Wichtig ist, dass dann eine „Konfliktkultur“ greift, die verhindert, dass einzelne Mitarbeiter langfristig verärgert und demotiviert sind. Schlechte Launen Einzelner können schnell ein komplettes Team „verunsichern“ und die Teamharmonie nachhaltig zerstören.

### Unser Frühwarnsystem hilft uns, den Kurs zu halten oder diesen rechtzeitig zu korrigieren!

Um das Team „auf Kurs zu bringen und dort auch zu halten“ haben wir gemeinsam konkrete und messbare Praxisziele entwickelt. Diese helfen uns als gewissermaßen „roter Faden“, die Vorgaben zu erkennen und deren systematische Umsetzung nicht aus den Augen zu verlieren. Der Praxisalltag macht es auch hier nicht leicht, die Fokussierung auf diese Aspekte nachhaltig zu realisieren.

Was uns in diesem Zusammenhang ebenfalls sehr geholfen hat, ist die Entwicklung von und das Bekenntnis auf „gemeinsame Werte“. Nur ein gemeinsamer Wertekatalog gewährleistet, dass ein Team an einem Strang zieht.

### „Tue Gutes und rede darüber“ – es braucht ein die Menschen erreichendes, sprich, emotionales Marketing!

Wie Sie dem nachfolgend dokumentierten Qualitätssiegel entnehmen können, habe ich mich als „Ausgezeichneter Arbeitgeber“ zertifizieren lassen. Warum? Es hilft ja nicht, wenn ich als Arbeitgeber einen besonderen Weg einschlage, und niemand davon erfährt ... Für mich ist die Arbeitgeberkompetenz und die Teamqualität heute **DER** entscheidende Positionierungsfaktor für die Zukunftssicherung meiner Praxis. Entsprechende Zertifikate und Qualitätssiegel ermöglichen es mir, diese Einzigartigkeit meiner Praxis nach innen (gegenüber dem Team) und nach außen (gegenüber den Patienten) zu kommunizieren. Wir arbeiten seit vielen Jahren an unserem Marketing – unserer „Visitenkarte“ –



und integrieren in dieses auch die sozialen Medien. Das hat nicht nur zu einer Steigerung der Neupatientenquote geführt, wir erhalten über unsere Homepage und die sozialen Medien sogar Initiativbewerbungen! Frei nach dem Motto „Tue Gutes und rede darüber!“

### Fazit

Zum Schluss noch eine notwendige Klarstellung. Selbstverständlich konnte ich all diese Schritte nicht alleine entwickeln und gehen. Ich war froh und dankbar um die Inspiration und Entlastung, die ich durch meinen Coach erfahren durfte. Schließlich habe ich einen sehr hohen Anspruch an meine Behandlungsqualität und will deshalb die meiste Zeit genau dafür einsetzen. Die Begleitung hat mir die dafür notwendige Zeit verschafft.

Fotos: Götz Wrage

### Persönlicher Einblick

## Der Weg zum „Glück“

Ich bin ein bekennder Fan von stilsicherem und somit einladendem Ambiente. Auch in meiner Praxis habe ich diese Ambition konsequent umgesetzt und so eine Atmosphäre schaffen können, die die Patienten als wohltuend und entspannend empfinden. Dieses Feedback hören wir immer wieder und freuen uns sehr darüber. Aber ist das Ambiente allein geprägt durch die Einrichtung und Farbgestaltung und somit der Auslöser des Wohlbefindens in der Praxis? Ich weiß, dass es nicht so ist. Ohne mein herzliches Team, das einen respektvollen wertschätzenden Umgang mit den Patienten und auch miteinander pflegt, würde sich niemand so gut aufgehoben fühlen.

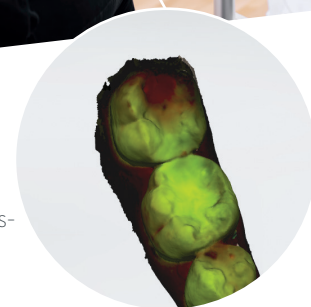
Ja, da habe ich doch Glück, dass ich ein solches Team einfach bekommen habe! Nein, diese Mitarbeiterinnen sind mir nicht per glücklichem Zufall in die Praxis geschneit. Der Weg hin zu unserem funktionierenden, motivierten und herzlichen Team ist von der Bewerbung bis zur langfristigen Verbundenheit mit der Praxis durchdacht und mit viel Einsatz erreicht worden.

### INFORMATION

**Zahnarztpraxis Dr. Bärbel Garske**  
Bargmannstraße 6  
29640 Schneverdingen  
Tel.: 5193 972-330  
[www.dr-garske.de](http://www.dr-garske.de)

# 3Shape TRIOS 4

## Mehr als nur SCANNEN



Eingebaute  
Oberflächenkariesdetektions-  
Scantechnologie

## Vorbeugende **Maßnahmen** dank **Optionen** zur **Diagnostik** der **Oberflächen- und** **Approximalkaries** und **Monitoring-Tools**

Wenden Sie sich an Ihren Händler bezüglich weiterer Informationen zur Verfügbarkeit von 3Shape Produkten in Ihrer Region

**3shape**