

Die wirtschaftlich erfolgreiche Integration des Lasers in die Zahnarztpraxis

Teil 8: Mitarbeiterführung

In dem folgenden Beitrag geht es um die Mitarbeiterführung: Ein motiviertes Team, das vom Chef gefordert und gefördert wird, ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass eine Praxis erfolgreich arbeiten kann und die Patienten die angebotenen Privatleistungen und insbesondere die laserunterstützten Therapien auch in Anspruch nehmen.

REDAKTION

Eine Zahnarztpraxis muss sich heutzutage als ein Dienstleistungsunternehmen verstehen, das den täglichen Herausforderungen nur mit einem gut funktionierenden Team begegnen kann. Praxisziele lassen sich viel leichter erreichen, wenn der Zahnarzt sein Team mit ins Boot nimmt, d. h. seine Mitarbeiterinnen ebenfalls für die gemeinsam zu erreichenden Ziele begeistert. Nur so kann ein Team das Engagement entwickeln, das nötig ist, um den Erwartungen, die Patienten heute an eine Zahnarztpraxis stellen, auch dauerhaft gerecht zu werden.

Das Motivations-Prinzip

Motivation entsteht überall dort, wo Menschen von dem Sinn ihres eigenen Handelns überzeugt sind. Die Mitarbeiterinnen in einer Zahnarztpraxis müssen also den Wert ihres Beitrags zur Erreichung der Unternehmensziele klar erkennen. Um dies zu gewährleisten, sollte der Zahnarzt zum einen das Aufgabengebiet jeder einzelnen Mitarbeiterin fest umreißen und schriftlich fixieren und zum anderen regelmäßige Zielvereinbarungs- und Feedbackgespräche führen. Die persönliche Entwicklung, das Bewusstsein, wichtige Aufgaben zu übernehmen, und schließlich die Karriereaussichten der Mitarbeiterinnen sind sehr viel verlockendere Anreize zur Höchstleistung als ein ausgeklügeltes Vergütungssystem.

Harmonie als Basis

Gerade in einer Zahnarztpraxis, in der sehr eng zusammen gearbeitet wird, muss sich jedes Teammitglied voll auf das andere verlassen können. Ein harmonisches Miteinander ist dafür ebenso unerlässlich wie die fachliche Kompetenz aller Mitarbeiterinnen. Harmonie entsteht in einem Team aber nur, wenn jede einzelne Mitarbeiterin ein hohes Maß an persönlicher Zufriedenheit mit in das Team einbringt und – im Gegenzug – durch die Teamarbeit erhält. Aufgabe des Praxischefs ist es daher, durch gezielte Maßnahmen Frustrationen und Unzufriedenheit im Keim zu ersticken und jedes Teammitglied zu der Tätigkeit zu führen, die seinen Voraussetzungen am ehes-

ten entspricht. Die Devise kann hier nur lauten: Kompetenzen geben statt Kompetenzen nehmen!

Das Coaching

Ein Wandel hin zu mehr Verantwortung und Eigeninitiative der Mitarbeiterinnen ist natürlich nur dann zu realisieren, wenn das Team ständig weitergebildet und auf die neuen Aufgaben vorbereitet wird. Hierfür sind regelmäßige Teambesprechungen ebenso notwendig wie Schulungen, Praxis-Workshops und gemeinsame Teamabende.

Fazit

Mitarbeiterentwicklung und Praxiserfolg gehen Hand in Hand. Ein Team, das Motivation und Engagement ausstrahlt und den Servicegedanken in den Mittelpunkt des Praxisalltags stellt, wirkt sich natürlich positiv auf die Stimmung und das Verhalten der Patienten aus. Diese sind nun viel eher dazu bereit, auf die von der Praxis angebotenen Leistungen und besonders den Einsatz des Lasers einzugehen, wenn das gesamte Team den Eindruck von Professionalität, Kompetenz und Motivation vermittelt. Der Erfolg wiederum, der durch die erhöhte Patientenzufriedenheit entsteht, strahlt dann auf das Team zurück.

*Eine Checkliste zum Thema „Mitarbeiterführung“ kann angefordert werden unter
New Image Dental GmbH
Agentur für Praxismarketing
Jahnstr. 18
55270 Zornheim
Tel.: 0 61 36/95 55 00
Fax: 0 61 36/9 55 50 33
E-Mail: zentrale@new-image-dental.de
www.new-image-dental.de*