Patienten binden heißt Mitarbeiter binden

| Klaus Schenkmann

Für die Patientengewinnung und -bindung benötigt die Praxis nicht nur eine hohe fachliche Qualität – auch Organisation und Service müssen stimmen. Das Praxisteam spielt hier eine entscheidende Rolle. Vom ersten Kontakt am Telefon bis zur Vergabe weiterer Termine: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein zentraler Faktor für die Patientenbindung und somit für den wirtschaftlichen Erfolg der Praxis.

Für den langfristigen Erfolg einer Zahnarztpraxis sind verschiedene Faktoren ausschlaggebend. Ohne ein qualifiziertes und motiviertes Team hat sie nur wenige Chancen, den Anforderungen und Erwartungen der Patienten an eine moderne zahnmedizinische Dienstleistung gerecht zu werden. Ein Wissen, das nicht neu ist. Dennoch ist es für viele Praxisinhaber noch immer nicht selbstverständlich, sich mit den Motivationsfaktoren ihrer Mitarbeiterinnen intensiv auseinanderzusetzen.

Bindung und Loyalität

In Deutschland fühlen sich nur 16 Prozent der Arbeitnehmer emotional an ihr Unternehmen gebunden. 67 Prozent haben eine geringe und 17 Prozent keine emotionale Bindung zu ihrem Arbeitgeber (Quelle: Gallup Engagement-Index Deutschland 2013). Fehlende emotionale Bindung bedeutet weniger Eigeninitiative, weniger Verantwortungsbewusstsein und eine geringe Leistungsbereitschaft. Die Praxis kostet das Patienten, Umsatz und am Ende auch – über lange Jahre ausgebildetes – Personal. Aber welche Faktoren binden Mitarbeiter an ihr Unternehmen, an die Zahnarztpraxis? Mitarbeiter mit einer hohen Bindung an das Unternehmen erleben Lob und Anerkennung für gute Leistung, konstruktives Feedback und lösungsorientierte Kritik. Ihre Vorgesetzten interessieren sich für sie auch auf menschlicher Ebene. Auch ausreichende Informationen über Unternehmensziele und Entscheidungen fördern die Motivation. Viele Mitarbeiter werden über Praxisziele nicht informiert. Sie sind nicht eingebunden in Entscheidungen oder erhalten nur punktuelle Informationen. Diese reichen oft nicht aus, um Entscheidungen nachvollziehen zu können. Und wer nicht informiert ist, der beginnt zu spekulieren und zu interpretieren. Die Folge: Unsicherheit, Angst, Resignation.

Aus Fehlern lernen

Gute Führung orientiert sich am Menschen. Wer motivierend führen will, der sagt täglich „Ja" zu seinen Mitarbeitern und zeigt ehrlich Wertschätzung. Eine Aufgabe, die für viele Zahnärzte nicht leicht ist. Wie so viele Themen, die für den Erfolg des „Unternehmens Zahnarztpraxis" heutzutage entscheidend sind, gehört auch die Personal- und Teamführung nicht zu den vorgeschriebenen Inhalten des

workshop.

Das motivierte Praxisteam
Patienten binden heißt Mitarbeiter binden!
Workshop für Praxisinhaber und Praxismanager/-innen

Termin
3. Dezember 2014
15.00 – 19.00 Uhr, Köln

Informationen
Klaus Schenkmann
Tel.: 0221 578-1283

Kosten
99,00 EUR zzgl. MwSt.
(kostenfrei für goDentis-Partnerpraxen)

Anmeldung
akademie@godentis.de
(maximal 12 Teilnehmer)

Foto oben: © Syda Productions

zahnmedizinischen Studiums. Oft sind es die Kleinigkeiten im Arbeitsalltag, die zu einer Verbesserung der Situation führen können. Lob und Anerkennung erzielen hier eine große Wirkung. Vorausgesetzt, der Mitarbeiter spürt, dass ein Lob ehrlich gemeint ist. Der Umgang mit Fehlern und der Einsatz von Kritik in der Praxis spielen eine entscheidende Rolle und prägen in vielen Praxen das Arbeitsklima. Fehler geschehen immer wieder – entscheidend für das spätere Verhalten der Mitarbeiter ist jedoch die Art und Weise, wie diese angesprochen und aufgearbeitet werden. Das Ziel muss sein, Fehler in der Zukunft zu vermeiden. Die Frage darf also nicht lauten: „Wer hat was falsch gemacht?", sondern: „Warum ist es passiert, und was können wir tun, damit es nicht noch einmal passiert?"

Blick für die Bedürfnisse des Teams

Wer die Mitarbeiter einbindet und nach eigenen Lösungsvorschlägen für die Zukunft fragt, der fördert Vertrauen und Sicherheit im Praxisteam. Denn wer sich den einen oder anderen Fehler erlauben kann, ohne dass ihm direkt die Abmahnung angedroht wird, der handelt freier, sicherer und selbstbewusster. Langfristig führt dies zu einer steigenden Zufriedenheit im gesamten Team – und bei den Patienten. Wer eine Zahnarztpraxis führt, der trägt Verantwortung für die Zukunft seines Unternehmens und für sein Praxisteam. Das heißt auch, ein hohes Maß an Aufmerksamkeit für die Bedürfnisse seines Teams zu entwickeln. Wer Veränderungen feststellt, der muss handeln. Äußern Mitarbeiter keine Kritik oder bringen keine eigenen Vorschläge ein? Zeigen sie kein Interesse am Praxisumfeld, an Fortbildung und Karriere? Dann wird es Zeit, zu handeln: damit aus unzufriedenen Mitarbeitern wieder vollwertige Mitglieder des Teams werden, die sich mit Begeisterung und Engagement für die Ziele der Praxis einsetzen.

Klaus Schenkmann
Infos zum Autor

info.

Die goDentis unterstützt Zahnarztpraxen bei der Entwicklung und Umsetzung strategischer Konzepte zur Patientenansprache.

kontakt.

goDentis
Gesellschaft für Innovation
in der Zahnheilkunde mbH
Aachener Straße 300
50933 Köln
Tel.: 01803 746999
info@godentis.de
www.godentis.de

ANZEIGE

BIEWER medical

N2O LACHGAS BEHANDLUNG

Lachgas sicher und effektiv einsetzen – mit BIEWER medical an Ihrer Seite!

Angst- und Würgereizpatienten schonend und sicher sedieren – Lachgas für eine stressfreie Behandlung!

Lachgasausbildung durch Experten aus Anästhesiologie und Zahnheilkunde (nach DGfdS)

SAVE THE DATE:

24. / 25. Oktober	LEIPZIG
14. / 15. November	MÜNCHEN
21. / 22. November	KÖLN
28. / 29. November	DARMSTADT
28. / 29. November	HAMBURG
12. / 13. Dezember	KÖLN
12. / 13. Dezember	BERLIN

www.biewer-medical.com, info@biewer-medical.com, Tel. +49 (0)261 / 9882 9060