

Interview mit Trainerin Regina Först

Authentizität ist der Schlüssel zum Erfolg

Patientengewinnung und -bindung erfolgen bei vergleichbaren fachlichen Angeboten überwiegend auf der menschlichen Ebene. Diese erst macht eine Praxis einzigartig und unverwechselbar. Regina Först vermittelt in ihren Seminaren für Behandler und Praxismitarbeiterinnen, wie Authentizität und Ausstrahlung zum Schlüssel einer nachhaltig erfolgreichen Praxis werden.



Regina Först zeigte auf dem 5. Gemeinschaftskongress von DGI, ÖGI, SGI und LAOFR in Berlin wie die „soft skills“ trainiert werden – Farben spielen dabei eine Rolle.

(Foto: David Knipping)

Auf was achten Sie, wenn Sie eine Praxis betreten?

Ich achte auf die gesamte Atmosphäre, ob diese stimmig und wahrhaftig ist oder ob Anspannung herrscht. Untersuchungen zeigen, dass Menschen innerhalb von 150 Millisekunden auf der unbewussten Ebene einen ersten Eindruck gewinnen und innerhalb von 90 Sekunden wahrnehmen, welche Stimmung von Menschen ausgehend in einem Raum herrscht. Viele Menschen be-

treten schon angespannt die Praxis, weil ein Zahnarztbesuch meist von Angst begleitet wird. Darum ist es wichtig, den Patienten von Anfang an eine Wohlfühl-Atmosphäre zu bieten.

Wie helfen Sie dem Praxisteam in Ihren Kursen, eine solche gute Atmosphäre zu erzeugen?

Mein Thema sind Authentizität und die so genannten soft skills, also die weichen, sozialen Faktoren und Fähigkeiten, die entscheidend sind für den Erfolg. Menschen bewegen und brauchen Menschen. Steht eine Mitarbeiterin am Empfang, die nicht hinschaut und nicht hört, sich Namen nicht merkt, wenn Patienten kommen, ist dies eine schlechte Visitenkarte. Oft sind es die kleinen Dinge, die Patienten „vergraulen“ oder verunsichern. Ich mache den Mitarbeiterinnen bewusst: Du bist die wichtigste Visitenkarte des Unternehmens. Wichtig ist dabei, wie Du bist – also nicht nur, was Du sagst ist wichtig, sondern wie Du es sagst. Das ist entscheidend für das Image und für die Praxiskultur, für das Innen- und für das Außenleben.

Meine Erfahrung ist, dass viele Behandler ausschließlich auf fachliche Kompetenz setzen. Natürlich ist diese wichtig. Aber es genügt nicht, das Team nur in diesem Bereich zu schulen. Untersuchungen zeigen, dass bei der Beurteilung eines Menschen durch andere



Nur Mut: direkte Anleitung zum Spiel mit den Farben. (Foto: David Knipping)

das Fachwissen zu 15 Prozent beteiligt ist, aber zu 85 Prozent die Persönlichkeit, Ausstrahlung, Authentizität und Körpersprache wichtig sind.

Was können trainierte Behandler und Mitarbeiter in ein Team einbringen?

Im Seminar geht es um Selbstverantwortung, verbale und nonverbale Kommunikation, Respekt und Wertschätzung für die eigene Person, die Kollegen und Patienten – genau diese gelebten Eigenschaften zeigen sich in Ausstrahlung und Authentizität jedes Einzelnen und als Praxiskultur.

Es stellt sich eine für die Patienten fühlbare warmherzige Praxisatmosphäre



... und alle machen auf dem 5. Gemeinschaftskongress begeistert mit. (Foto: David Knipping)



Regina Först

Regina Först ist Trainerin zum Thema Authentizität und Ausstrahlung. Ihre wertvollen Praxiserfahrungen

auf den Gebieten Personalführung und Management als Einkäuferin, Verkaufsleiterin und Personalchefin bei internationalen Modeunternehmen gibt sie auf ihren Seminaren weiter. 2004 gründete sie den Verein „Heute ist ein Lächeltag e.V.“, der sich für Menschen in Not einsetzt.

re erst dann ein, wenn alle Teammitglieder, also Behandler und Assistentinnen dieselbe Überzeugung leben. Deswegen ist es wichtig, dass das gesamte Praxisteam am Training teilnimmt und die Inhalte gemeinsam erlebt und verinnerlicht.

Wie reagieren denn Zahnärztinnen und Zahnärzte, also die Chefinnen und Chefs, wenn sie an Ihrem Training teilnehmen?

Da herrscht meistens große Überraschung und die Frage: Wieso ist das wichtig? Das Verständnis kommt dann mit der Arbeit. Ich arbeite ja von innen nach außen. Das ist der große Unterschied. Bei mir gibt es keine Standard-Vorgaben, sondern meine Arbeit geht vom Innenleben aus. Ein Zahnarzt sagte einmal zu mir: Im Studium werden wir zum Fachidioten gemacht. Wir sehen nur noch Zähne und Kanäle. Dass es wichtig ist, den ganzen Menschen als Menschen wahr zu nehmen, diese Erkenntnis ist wie eine Offenbarung. Ebenso die Einsicht, dass nicht nur wichtig ist, *was* ich sage, sondern *wie* ich es sage. Und wichtig ist auch die Erfahrung, dass Patienten einer Praxis die Treue halten, weil die Bezie-

hungsebene stimmt und auch dann bleiben und Verständnis haben, wenn die Preise für bestimmte Leistungen steigen.

Was wird im Mittelpunkt des DGI-Seminars stehen?

Im Mittelpunkt stehen die Persönlichkeit und der Beitrag jedes Einzelnen im Team – die Grundsteine der persönlichen Ausstrahlung. Gelebte Wertschätzung fängt bei sich selbst an und meint auch die anderen. Wir wecken die Wahrnehmung für die Überzeugung: „Du bist wichtig, so wie Du bist.“

Auf dieser Grundlage wird es dann vertiefend um verbale und nonverbale Kommunikation, um Auftreten und Wirkung gehen.

Was sagen Sie, wenn jemand fürchtet, dass er bei Ihnen „verborgen wird“, also dass man quasi aus einem Menschen einen schlechten Schauspieler macht, der Freundlichkeit simuliert?

Das ist ein wichtiger Punkt. Ich kenne diese Ängste. Das mag jetzt etwas arrogant klingen, aber die Teilnehmerinnen und Teilnehmer meiner Seminare sehen, dass ich mit dem Herzen da bin und dass es mir überhaupt nicht darum geht, sie zu verändern, sondern das Beste in Ihnen zu wecken. Ich glaube, dass wir Menschen perfekt ausgestattet auf die Welt kommen. Niemand hat mehr Ausstrahlung als kleine Kinder. Die sind authentisch. Doch wir haben hunderttausende Male das Wort nein gehört bis wir 18 Jahre sind. Wir lernen über unsere Erziehung, dass wir, so wie wir sind, definitiv nicht richtig sind. Und dann fangen wir an, uns zu verdrehen. Die Teilnehmer lernen in meinen Seminaren, das wieder zu verlernen.

Das ist also genau das Gegenteil zur aufgesetzten Freundlichkeit mancher Verkäufer, die vor den Augen Halt macht.

Ja, denn diese Freundlichkeit macht überhaupt keinen Sinn. Wir spüren doch sofort, ob uns jemand anlügt oder nicht. Wir spüren instinktiv, ob ein Verhalten echt ist oder nicht.

Das bedeutet für die Seminarteilnehmer, dass sie lernen, dass eine authentische Begegnung anstrengungslos verläuft. Wenn wir aus unserer Mitte heraus agieren, können wir unsere Energie konstruktiv nutzen, anstatt sie in aufreißenden, aufgesetzten Verhaltensweisen zu verpuffen.

B. Ritzert, Pöcking

Kurs mit Regina Först im Rahmen des Continuums Implantologie am 25. September 2009 in Memmingen

Kursziele:

- Erkennen Sie das einzigartige Erfolgspotenzial Ihrer Praxis!
- Blick auf die eigene Persönlichkeit als Mitglied eines Praxisteam
- Wertschätzung sich und anderen gegenüber
- empathischer Umgang mit Patienten und Teamkollegen
- bewusste und authentische Kommunikation
- Selbstsicherheit und Ausstrahlung
- Stil- und Kleidersprache sowie Farben als „äußere“ Kommunikationsmittel integrieren

Informationen:

DGI-Sekretariat für Fortbildung

Marion Becht

Bismarckstraße 27

67059 Ludwigshafen

Tel.: 06 21 / 68 12 44-51

Fax: 06 21 / 68 12 44-69

E-Mail: info@dgi-fortbildung.de