

Mit Ausstrahlung zum Erfolg

Regina Först gibt Tipps für das richtige Auftreten

BORDESHOLM – Wettbewerbsorientiertes Handeln macht auch vor dem Gesundheitssektor nicht Halt. Für eine Zahnarztpraxis gilt es, innovativ das eigene Praxisprofil zu definieren, zu kommunizieren, einzuführen und zu sichern.

Wir sind mitten drin in einem gesellschaftlichen Wertewandel. Mehr und mehr rückt die respektvolle und warmherzige Begegnung von Mensch zu Mensch in den Vordergrund. Damit wachsen auch die Herausforderungen an das Team einer Zahnarztpraxis, das Tag für Tag das Unternehmen nach außen repräsentiert und somit nachhaltig das Image beeinflusst. Der „Bote“ ist mehr denn je die Botschaft, denn: Kompetenz UND Emotionen machen eine Praxis einzigartig.

Teamerscheinung wichtig

Persönlichkeit und Auftreten des gesamten Teams spielen daher eine ebenso wichtige Rolle wie die Fachkompetenz. Hierbei sind neben innerer Einstellung, Auftreten und Körpersprache des Personals ebenso äußere Gestaltungsmöglichkeiten wie Farbgebung und Praxiskleidung entscheidende Erfolgsfaktoren. Wir werden nicht daran gemessen, was wir können, sondern wie wir unser Können vermitteln.

Die Basis einer loyalen und vertrauensvollen Patientengewinnung und -bindung ist eine positive, einzigartige und authentische Praxiskultur, die sich im Miteinander des Praxisteams für die Patienten erlebbar ausdrückt. Dabei steht die Wert-

schätzung des Mitmenschen im Vordergrund und Authentizität (Übereinstimmung von innerer Einstellung und Handlung) ist Voraussetzung, damit die Werte der individu-

Thema

FORUM ASSISTENZ UND BETREUUNG

ellen Praxisidentität keine Lippenbekenntnisse bleiben, sondern geliebte Kultur sind.

Erster Eindruck zählt

Beziehungsebene UND Sachebene prägen das für den Patienten wahrnehmbare Praxisimage.

Die wesentlichen beeinflussbaren Gestaltungsmerkmale sind:

1.) Der erste Eindruck des Kunden Patient (mit allen Sinnen wahrgenommen): Respekt und Wert-

schätzung, Wirkung der Praxisräume, Erstkontakt mit dem Behandler

2.) Verbale und nonverbale Kommunikation: Körpersprache im Einklang mit der verbalen Sprache

3.) Innere Einstellung und Authentizität: Wir sind was wir denken und Selbstbewusstsein bedeutet, sich seiner selbst bewusst zu sein

Untersuchungen zeigen auf, dass nur zehn Prozent der Menschen ein Bewusstsein über ihre Stärken und Erfolgsressourcen, somit über ihre inneren Quellen für ihre äußere Ausstrahlung haben. Wenn jeder im Team seine einzigartige, positive Ausstrahlung kennt und lebt, dann werden das Miteinander und die Atmosphäre in der Praxis deutlich fröhlicher, empathischer und konstruktiver. Und davon profitieren natürlich „so ganz nebenbei“ die Patienten, für die die Stimmung in der Praxis ein ganz wichtiges Kriterium in der Beurteilung bedeutet und die sich auch auf den Umgang mit den Patienten überträgt. Hierzu ist es wichtig, individuelle Stärken zu kennen, Respekt und Wertschätzung als Führungsstil vorzuleben sowie eine Kultur der Anerkennung zu leben. In meinen Vorträgen und Seminaren unterstütze ich Menschen dabei, ihre Authentizität zu entwickeln und ihre Ausstrahlung zu entfalten, um so ihre Erfolgskraft leben zu können – als Individuum und im Team, beruflich und privat. (Regina Först)

ZUR PERSON



Regina Först: Textilbetriebswirtin, langjährige Einkäuferin, Verkaufsführerin und Personalchefin in Modefirmen, Weiterbildung in Psychologie, Gründerin „Heute ist ein Lächeltag e.V.“, Trainerin für Authentizität und Ausstrahlung.

Raum 7 (Wien),

Freitag, 15. Mai

14-17.30 Uhr