



Strategien für den (Praxis-)Erfolg

9. Deutscher Zahnärzte Unternehmertag

Dem Besucherrekord von 3000 Teilnehmern beim zweitägigen wissenschaftlichen Programm des 47. Bayerischen Zahnärztetages folgte auch ein Teilnehmerrekord mit rund 800 Teilnehmern beim 9. DZUT – Zahnärzte Unternehmertag. Im voll besetzten Ballsaal des Arabella-Sheraton Grand Hotels verfolgten die Zahnärztinnen und Zahnärzte gespannt die Thesen der Referenten, die sich unter dem Motto „Zufriedene Patienten schaffen erfolgreiche Praxen“ subsumieren lassen.

Dr. Dr. Cay von Fournier, Schmidt-Colleg, Unternehmer und Arzt aus Leidenschaft, verschaffte den Zuhörern einen kurzen Überblick über die gegenwärtige Marktsituation: Entwicklungen und Erfindungen beeinflussen immer schneller das Marktgeschehen. Gleichzeitig verbreitern sich das untere und obere Marktsegment zu Lasten des mittleren Segments, was zu gravierenden



Fotos: BLZK

Dr. Dr. Cay von Fournier, Unternehmer und Arzt aus Leidenschaft, überzeugte durch einen mitreißenden Beitrag.

Auswirkungen insbesondere auf mittelständische Betriebe führt.

„Zehn Gebote für ein gesundes Unternehmen!“

Mit der These „Schlechte Zeiten sind gut für gute Unternehmer“ verkündete der Referent in witziger und lebhafter Form seine „10 Gebote für ein gesundes Unternehmen!“:

Das 1. Gebot: Sei kreativ!

Nur die Unternehmen, denen es gelingt, die Kreativität, Emotionalität und Motivation ihrer Mitarbeiter zu nutzen, werden Erfolg

haben. Also binden Sie Ihre Mitarbeiter in die Marketingstrategie und Entscheidungsprozesse mit ein.

Das 2. Gebot: Biete Nutzen!

Erforschen Sie die Probleme und Wünsche Ihrer Kunden, um eine entsprechende Strategie zu formulieren.

Das 3. Gebot: Sei mutig anders als Andere!

Ergründen Sie, wie es alle machen, und heben Sie sich durch Andersartigkeit vom Markt ab.

Das 4. Gebot: Investiere!

Geniale Erfindungen sind nicht durch Sparen oder Geiz geschaffen worden. Ideen und Visionen erfordern Investitionen – nicht nur in Sachgüter.

Das 5. Gebot: Sei konsequent!

Unternehmerischer Erfolg stellt sich nur ein, wenn die Umsetzung von Ideen und Projekten konsequent und zielstrebig realisiert wird.

Das 6. Gebot: Sei einfach!

Versuchen Sie Ihre Unternehmensorganisation so einfach wie möglich und so komplex wie nötig umzustrukturieren. Diese Balance zwischen Einfachheit und Komplexität spart Zeit und verhindert überbordende bürokratische Strukturen.

Das 7. Gebot: Verbessere ständig!

Planen Sie ein ganzheitliches Qualitätsmanagement und lassen Sie sich auch von Kunden und Mitarbeitern beim Verbessern helfen. Das steigert bei allen Beteiligten die Motivation!

Das 8. Gebot: Stärke die Stärken!

Fördern Sie die Talente Ihrer Mitarbeiter und konzentrieren Sie sich auf die Stärken Ihres Unternehmens. Eine erhöhte Produktivität wird sich automatisch einstellen.



Das 9. Gebot: Führe mit Werten!

Der Führungsstil sollte ethischen und moralischen Werten folgen sowohl im Zusammenspiel mit der Personalführung als auch im Handling der Kunden.

Das 10. Gebot: Lebe in Balance!

Formulieren Sie die Ziele für Ihre private Lebensführung und die Unternehmensführung, damit alle Bereiche ausreichend berücksichtigt werden.

Und dann noch ein 11. Gebot: Verdiene Geld!

Unternehmen müssen Gewinne machen! In einem Unternehmen, in dem geplant und konsequent strategisch umgesetzt wird, wird sich der wirtschaftliche Erfolg deutlicher darstellen, als in einem unstrukturierten Betrieb dessen Führungsmaxime „Management by surprise“ ist.

Mit diesem Vortrag führte Cay von Fournier den Zuhörern vor Augen, wie schön es ist, eine Idee zu haben, aber dass es noch wichtiger ist, diese praktisch umzusetzen und nicht in der Schublade verstauben zu lassen.

„Simplify your life“

Aufgerüttelt und sensibilisiert für neue Ideen wurde das Publikum nun in der zweiten Runde vom Bestsellerautor *Werner Tiki Küstenmacher* mit Ratschlägen – untermauert von spontan



Bestsellerautor Werner Tiki Küstenmacher forderte „Simplify your life“ und gab entsprechende Empfehlungen.

vor dem Publikum skizzierten Karikaturen – zur „Vereinfachung und Entschleunigung“ des täglichen Lebens versorgt. Ausgehend vom 6. Gebot (Fournier-Version) „Sei einfach“ erklärte der Autor des Bestsellers „Simplify your life“ diese Simplify-Idee. Einfachheit sei eigentlich ein Grundbedürfnis des Menschen. In vielen Fällen sei jedoch die gute Absicht aus dem Blick geraten und habe sich zu einer Geschichte der nachwachsenden Komplexität entwickelt. Ausgangspunkt der Idee ist eine siebenstufige Pyramide, die alle Lebensbereiche tan-

giert. Quasi auf jeder Stufe soll eine Schneise in die Komplexitätsdynamik des täglichen Lebens geschlagen werden, um Vereinfachung zu erzielen.

Die sieben Stufen der Pyramide umfassen:

- Sachen
- Finanzen
- Zeit
- Gesundheit
- Beziehungen
- Partnerschaft
- das Ich

Loslassen wollen und können

Jeder Mensch hat unwiederbringlich 24 Stunden Zeit pro Tag. Um auch wieder etwas Zeit für sich selbst oder die Familie zu haben, gilt es Zeitfresser und Zeitdiebe zu eliminieren. „Eingebunden in ein Netzwerk von Beziehungen, können Sie sich von den Anforderungen und Bedürfnissen der Anderen aufessen lassen. Pflegen Sie jene Kontakte, die Sie bereichern und weiterbringen. Bereinigen Sie belastende und komplizierte Verflechtungen! Pflegen Sie Ihre Partnerschaft bzw. Ehe, denn berufliche Erfolge lassen Ihren Ehepartner oder Lebensgefährten oftmals ins Hintertreffen geraten“, warnte Küstenmacher.

An der Spitze der Pyramide steht das Ich. Entscheidend für die persönliche Erfüllung ist die Definition des Lebenszieles, der individuellen Vorstellungen von Erfolg und Glück. Küstenmacher: „Sie werden sehen: Loslassen, das heißt Ballast abwerfen, lässt Sie Ihre Ziele schneller erreichen. Ihnen werden Flügel wachsen.“ Der studierte Theologe versuchte mit dem Bild des „toten Pferdes“ den Zuhörern klar zu machen, dass es wichtig ist, loslassen zu können. Niemand käme auf die Idee, ein totes Pferd reiten zu wollen: „Dein Pferd ist tot, steige ab!“ Dieses Bild des „Loslassens“ zog sich wie ein roter Faden durch den gesamten Vortrag Küstenmachers.

Mit Kommunikation zum Erfolg

Im dritten Vortrag des Abends beschäftigte sich *Stefan Seidel* mit dem Thema „Patientenkommunikation als Erfolgsfaktor“. Ausschlaggebend für die Praxisstrategien sind die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen:



Stefan Seidel, Dr. Rüdiger Schott, Werner Tiki Küstenmacher und Michael Schwarz (v. l. n. r.)

- Zeitknappheit
- Sicherheitsbedürfnis
- Überalterung
- Kundenbedürfnisse

Aufgabe einer kommunikativen Marketingstrategie muss es sein, den Kundenkontakt zu intensivieren, Serviceleistungen zu definieren, Werte in den Vordergrund zu stellen und moderne Kommunikationsverfahren (Internet) einzubinden. Der Patient von heute

setzt auf Ästhetik als Statussymbol, Lebensqualität und Selbstwertgefühl.

Nicht nachdenken! Handeln!

Das motivierte Praxisteam erforscht mittels einer Patientenbefragung die Wünsche der Zielgruppen und konzipiert eine entsprechende Angebotspalette, die emotional kommuniziert wird, skizzierte der Referent die empfohlene Vorgehensweise. Natürlich spielt auch die Gesamterscheinung der Praxis eine entscheidende Rolle, wie zum Beispiel:

- Kommunikation nach innen und außen
- Patienteninformationssystem
- Personalkompetenz
- Technische Ausstattung
- Serviceangebot

Die Durchschnittspraxis denkt über Veränderungen nach, die Erfolgspraxis handelt. Darüber sollten wir nachdenken!

Dr. Rüdiger Schott
Referent Bayerischer Zahnärztetag
Mitglied des Vorstandes der BLZK

Förderpreis 2007: Ausschreibung des Vereins zur Förderung der wissenschaftlichen Zahnheilkunde in Bayern e.V.

Erstmals wird vom Verein zur Förderung der wissenschaftlichen Zahnheilkunde in Bayern e.V. ein Preisgeld in Höhe von **3.000 Euro** (1. Preis) und **2.000 Euro** (2. Preis) ausgelobt. Bewerbungen können sich Zahnärzte, die Mitglieder des Fördervereins sind, in eigener Praxis oder als Mitarbeiter in Praxen oder Universitätsklinik arbeiten.

Eingereichte Arbeiten (jeweils dreifach) müssen geistiges Eigentum des/der Verfasser sein und entweder zur Publikation anstehen oder innerhalb der letzten zwei Jahre veröffentlicht worden sein. Die Arbeiten sollen nicht mehr als maximal zehn Textseiten (Schreibmaschine DIN A4) einschließlich Illustrationen (Literaturverzeichnis zusätzlich) umfassen. Die vorgestellten Ergebnisse sollten Bedeutung für die Praxis haben.

Alle eingereichten Arbeiten müssen anonym und unter einem Stichwort **bis zum 31. März 2007** im Sekretariat des Fördervereins vorliegen (Verein zur Förderung der wissenschaftlichen Zahnheilkunde in Bayern e.V., Poliklinik für Kieferorthopädie, z. Hd. R. Grfn. Beissel von Gymnich, Goethestr. 70, 80336 München).

Die Bewertung der Arbeiten erfolgt durch einen vom Vorstand etablierten Prüfungsausschuss dem der Vertreter einer Universität, zwei Zahnärzte mit eigener Praxis oder als Praxismitarbeiter angehören. Der Entscheid dieses Kuratoriums erfolgt mehrheitlich. Rechtsmittel gegen den Entscheid sind ausgeschlossen.

Prof. Dr. Ingrid Rudzki/VFwZ