



Mit der richtigen Strategie sind Höchstleistungen möglich.

Quelle: pixelio.de

Mit wenig Aufwand zu Höchstleistungen

Wie können Praxen mit wenig Aufwand extrem viel erreichen? Wie können herausragende Leistungen noch getoppt werden? In welchen Bereichen der Praxis kann die Wertschöpfung deutlich erhöht werden? – Auf der Suche nach passenden Antworten zu diesen Fragen erfahren Sie mehr im Interview mit dem Kommunikationstrainer und Coach Axel Thüne aus Kieselbronn.



DI: *Herr Thüne, Ihrer Homepage www.axelthuene.de konnte ich entnehmen, dass Sie eine ganze Reihe interessanter Leistungen offerieren. Was haben Sie den Zahnärzten und Implantologen konkret zu bieten?*

Axel Thüne: Eine individuell auf die Praxis ausgerichtete „Begleitung“. Die Visionen, Ziele und Wünsche stehen dabei im Mittelpunkt. Dabei wird kein klassisches Praxiskonzept „übergestülpt“, sondern gemeinsam mit dem Team werden individuelle Wege erarbeitet und vereinbart, die es zulassen, dass alle Beteiligten authentisch auftreten. Als außerordentliche Qualität schätzen Zahnärzte und Implantologen meine 28-jährige Erfahrung in der Dentalbranche, sowohl in der Arbeit mit Zahnarzt-

praxen und Praxen für Oralchirurgie und Mund-Kiefer- und Gesichtschirurgie. Diese Erfahrung wird flankiert von meiner Arbeit als Verkaufstrainer.

DI: *Wie kann man sich solch ein Coaching oder Training konkret vorstellen?*

Axel Thüne: Zunächst werden gemeinsam mit dem/den Inhaber/n die Wünsche und Ziele des Coachings geklärt und fixiert. Daraus entsteht ein Coachingrahmen. Danach wird mit dem gesamten Team eine Ist-Analyse durchgeführt, an deren Anschluss Praxisziele formuliert und fixiert werden. Dafür erhält das Team spezielle „Werkzeuge“, um diese Arbeit zukünftig auch ohne Coach durchführen zu können.

Im Anschluss wird gemeinsam erarbeitet, welche Veränderungen gelebt werden, um die Ziele auch tatsächlich zu erreichen. Dies geschieht z. B. in einem „Praxisrundlauf“. Dabei erlebt das Team mit dem Coach die Praxis aus der Patientensicht – und zwar vom ersten Kontakt (meist am Telefon) bis hin zur Wunscherfüllung und Weiterempfehlung durch begeisterte Patienten.

DI: *Welche Ziele werden von Ihnen und von der Praxis verfolgt?*

Axel Thüne: Das ist sehr unterschiedlich. In der einen Praxis geht es darum, die interne Kommunikation zu verändern, in der Anderen sollen bestimmte Umsätze oder Gewinne realisiert werden, in der Dritten geht es darum, z. B. die Implantatzahlen zu maximieren – wobei dies grundsätzlich unter dem „Dach“ der ärztlichen Ethik geschieht. Wichtig ist für viele Teams, mit einem „Mehr“ an Freude, sicherer in eine geplante Zukunft zu blicken.

DI: *Inwiefern kann eine Zahnarztpraxis von einer Zusammenarbeit mit Ihnen profitieren?*

Axel Thüne: Mit mehr Sicherheit zum geplanten Erfolg – ist sicherlich eine passende Zusammenfassung dessen, was meine Kunden beschreiben. Oftmals erlebe ich eine gewisse Enttäuschung über vergangene Versuche, neue Ideen in den Praxisalltag zu integrieren. In einem Coaching-Prozess erleben Zahnärzte und Zahnarztpraxen ein steigendes Maß an Sicherheit, Zielklarheit, Zielerreichung, Freude und zufriedenen Patienten, die gerne Empfehlungen aussprechen.

DI: *Welche Zahnarztpraxen sollten insbesondere beraten werden? Welches ist Ihre bevorzugte Zielgruppe?*

Axel Thüne: Zahnarztpraxen, die bereits erfolgreich arbeiten und sich weiterentwickeln wollen. Dies ist auch meine bevorzugte Zielgruppe. Ich sehe mich dort wie ein Turbo, der funktionierende Systeme mit seiner Unterstützung effizienter nutzt und ausbaut. Eine bevorzugte Zielgruppe sind implantologisch tätige Praxen bzw. Teams, die Prophylaxe erfolgreich integrieren bzw. ausbauen wollen.

DI: *Welche Praxismitarbeiter werden eingebunden?*

Axel Thüne: Alle. Eine Praxis ist für mich wie ein Formel-1-Team. Dabei muss jeder wissen, was, wer, wann, wie tut – inklusive Chef. Durchgängig erlebe ich das Phänomen, dass Inhaber oder Mitarbeiter von einer Fortbildung kommen, mit Euphorie von neuen Ideen berichten, aber von den Anderen nicht wirklich verstanden werden. Was folgt ist ein kurzes Veränderungsszenario, welches nach einigen Tagen oder Wochen wieder der alten Routine weicht. Um diesem Effekt vorzubeugen, gilt es meiner Meinung nach, möglichst das ganze Team zu erreichen.

DI: *Mehrere Agenturen, Berater, Coachs etc. sind auf diesem Gebiet im Dentalbereich tätig. Was unterscheidet Ihr Angebot von anderen?*

Axel Thüne: Die Individualität, die Ergebnisorientiertheit, die Erfahrung und die besondere Fähigkeit, Menschen da abzuholen, wo sie momentan stehen. Daneben bewundere ich die Arbeit von Zahnärzten/Zahnärztinnen und deren Teams. Daraus entsteht auch meine Wertschätzung für das, was bereits geleistet wird. Auf diesem Fundament erhalte ich Zugang zu den Menschen und kann mit ihnen Veränderungsprozesse entwickeln, die sie ihren persönlichen Praxiszielen näher bringen.

DI: *Über welche Erfolge aus der Dentalbranche können Sie berichten?*

Axel Thüne: Eines der schönsten Beispiele ist sicherlich eine Praxis, in der wir in den letzten dreieinhalb Jahren enormes erreicht haben. Dies gilt für den Umsatz, die Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit. Es ist eine Freude zu beobachten, mit welchem Engagement und Spaß dieses Team tagtäglich ein wirklich großes Arbeitsvolumen meistert. Schon beim Eintreten in diese „Fünf-Sterne-Praxis“ können sie diesen gewissen „Strom“ spüren, der dort fließt. Sie stehen als Patient wirklich im Mittelpunkt und erleben neben einer Topbehandlung eine wirkliche Dienstleistungsmentalität. Dass daraus Erfolge entstehen ist nur eine logische Konsequenz und bestärkt auch mich in meiner täglichen Arbeit.



Axel Thüne unterstützt Sie bei der Frage, wie ein Praxisziel umgesetzt werden kann.

DI: *Thema Einführungspflicht eines QM-Systems: Inwiefern unterstützen Sie eine Zahnarztpraxis in diesem Bereich?*

Axel Thüne: Indem ich mit den Teams Grundlagen erarbeite, die dann mit regionalen Spezialisten zu einem QM-System entwickelt werden. Im Anschluss trainieren wir dann gemeinsam, wie das QM-System im Alltag umgesetzt und „gelebt“ wird.

DI: *Wie sind Sie überhaupt auf die Idee gekommen, eine „Trainerlaufbahn“ einzuschlagen?*

Axel Thüne: Ich war als „Jungverkäufer“ im Dentalhandel tätig – und dies sehr erfolgreich. Mein damaliger Chef erkannte den Effekt, meinen Erfolg zu multiplizieren und ließ mich mein Wissen an Kollegen weitergeben. Parallel begann ich in Praxen Funktions- und Abformkurse zu geben. Um meine Arbeit zu professionalisieren, durchlief ich mehrere Trainer- und Coaching-Ausbildungen. Vor etwa acht Jahren kamen erstmals Zahnärzte auf mich zu und fragten mich, ob ich meine Erfahrungen aus Verkauf und Mitarbeiterführung in ihre Praxen einbringen könne. Daraus entstand die Idee des Praxiscoachings und -trainings.

DI: *Haben Sie die Entscheidung jemals bereut?*

Axel Thüne: Nein – wobei aller Anfang schwer war. Es fliegen einem die Aufträge nicht einfach so zu und es braucht eine gewisse Zeit, bis man sich in diesem Markt mit einem guten Ruf etabliert hat.

DI: *Wie erreichen Sie die Zielgruppe, die ja oft als „beratungsresistent“ gilt?*

Axel Thüne: Ich kann diese „Beratungsresistenz“ nicht feststellen. Es sollte sich jeder selbst hinterfragen, wie diese „Resistenz“ entsteht und was er dazu beigetragen hat. Ich erlebe immer wieder eine gewisse Vorsicht – weil doch der eine oder andere selbst ernannte „Berater“ mit einem „Ich-zeig-euch-mal-wies-geht-Programm“, Praxisteam in eine Abwehrhaltung gedrängt hat. Praxen hören immer wieder, dass sie mehr verkaufen müssen, obwohl sie sich aus ganz anderen Gründen für ihre Berufung entschieden haben. Meine Erfahrung ist, wenn ich Zugang gefunden habe und mit Zahnärzten/Zahnärztinnen geklärt habe, was sie erreichen wollen, dass dann durchaus eine „Beratungsoffenheit“ entsteht.

DI: *Sie haben angekündigt, dass Sie für die nächsten Ausgaben der DI DENTALE IMPLANTOLOGIE & Parodontologie Tipps für unsere Leser vorbereiten. Auf welche Art von Ratschlägen können wir uns freuen?*

Axel Thüne: Auf sehr praxisnahe Ratschläge, die direkt umgesetzt werden können. Nicht nur Weisheiten, die wir in jedem Verkaufsratgeber nachlesen können, sondern erlebbare bildhafte Beispiele und Ideen.

DI: *Herr Thüne, danke für das offene Gespräch.*