

Im Gespräch mit Coach Axel Thüne und Ztm. Michael Dyllong

# Authentizität ist Stärke

## Coaching im Dentallabor

Leitet man als Zahntechniker ein Labor, muss nicht nur die fachliche Kompetenz und das handwerkliche Können stimmen. Koordination der Arbeitsabläufe, Abrechnung, Mitarbeiterführung, Einkauf und Logistik sind vorwiegend Aufgaben für den Laborleiter. Vor lauter Alltagsstress bleiben viele Möglichkeiten ungenutzt und vielversprechendes Potenzial liegt brach. Für Themen wie Marketing bleibt simpel und einfach keine Zeit – denkt man. Um dem Abzuhelfen gibt es die Möglichkeit, sich von einem neutralen Beobachter Rat einzuholen. Wir haben Ztm. Michael Dyllong mit Trainer und Coach Axel Thüne in den historischen Räumlichkeiten seines Labors in Augsburg getroffen. Sie berichten in diesem Interview von ihrer Zusammenarbeit, das Axel Thüne durch Grundlegendes über Coaching und Teamtraining ergänzt.

### **?** Herr Thüne, was heißt es für Sie Trainer und Coach in der Dentalbranche zu sein?

Ich habe die Vision, aufgrund meiner 25-jährigen Branchenkenntnis als Dentalkaufmann und der zahlreichen Trainerausbildungen und -einsätzen, in dem Beziehungsgeflecht Dentalindustrie, Handel, Zahntechniker, Zahnarzt und Patient den „Rundlauf“ zu verbessern.

### **?** Wie sieht das konkret für Sie aus – können Sie uns hierfür ein Bild geben?

Ich sehe mich in diesen Beziehungen wie eine Kuppung im Getriebe, die dafür sorgt, dass unterschiedlich schnell drehende Zahnräder leichter ineinander greifen können. Meine Intention ist hierbei, Menschen zu inspirieren, sich zunächst selbst besser kennen zu lernen und daraus Strategien und Stärken im Umgang mit anderen zu entwickeln. Konkret hatte mir ein Seminarteilnehmer im Oktober berichtet, dass er am Montag nach dem Seminar einen seiner besten Kunden aufsuchte, dessen Umsätze immer weiter rückläufig waren. Mit einem gezielten feed back von mir und der vorher zusammen mit mir erarbeiteten Strategie konnte er den lange schwelenden Konflikt innerhalb einer halben Stunde mit dem Kunden lösen. Darauf bauten wir auf und entwickelten eine gemeinsame Strategie für die zukünftige Zusammenarbeit mit dem Kunden. Menschen, die auf solche Schritte nach vorne Lust haben, können

sich in den Seminaren und Coachings gezielt inspirieren lassen. Natürlich biete ich diese Seminare und das Coaching nicht nur für Labore, sondern auch für Firmen in Industrie und Handel an.

### **?** Wo liegt der Unterschied zwischen Seminar und Coaching?

Bei den Seminaren gibt es ein klares Programm, in dem mehrere Teilnehmer individuell betreut werden und eine Basis finden, die ihre Individualität unterstützen soll. Dies kann natürlich immer nur so weit gehen, wie es die Gruppe zulässt.

Die Kernaufgabe von Coaching ist, dem Kunden Zugänge zu Lösungen und Möglichkeiten zu öffnen. Der Schwerpunkt des Coachingprozesses liegt auf dem Lösungsprozess. Zunächst analysiert man das Problem, entdeckt gemeinsam Potenziale des Kunden und setzt vorhandene Ressourcen um. Coach und Kunde erarbeiten gemeinsam Strategien zur Erreichung konkreter Ziele. Der Focus im Coaching richtet sich auf die Hilfe zur Selbsthilfe und die Förderung von Verantwortung, Bewusstsein und Selbstreflexionsvermögen. Ziele eines Coachingprozesses sind unter anderem: Wahrnehmung erweitern, Erleben und Verhalten anregen, um dem Kunden/der Kundin Zugänge zu individuellen Lösungen und Möglichkeiten zu öffnen.



Coach Axel Thüne und Ztm. Michael Dyllong (re.) diskutieren einen optimalen Werbeauftritt.

### **?** Herr Dyllong, warum haben Sie sich für das Coaching entschieden?

Ich wollte gerne eine persönlich auf mich und meine Bedürfnisse und meine Laborgröße zugeschnittene Beratung. Ein Seminar wäre mir persönlich nicht intensiv genug. Beim Coaching ist der Prozess der Beratung kontinuierlich und ich kann viel besser das Tempo vorgeben. Ich kann Herrn Thüne signalisieren, dass ich im Moment ein intensives Coaching wünsche, weil ich viele Änderungen vornehmen will – oder den Kontakt auf regelmäßige Eckdaten beschränken.

### **?** Herr Thüne, was steht am Beginn jedes Coachings?

Das Coaching beginnt gewöhnlich mit einer Situationsanalyse. Parallel wird für den Klienten ein schriftlicher Insights-Discovery-Report erstellt. Auf zirka 20 Seiten bekommt man eine Beschreibung seiner typischen Eigenschaften.

### **?** Herr Dyllong, Sie werden von A. Thüne seit einiger Zeit gecoacht, welche Auswirkungen hat dies auf Ihre Laborstruktur?

Wichtig ist natürlich bei der intensiven Zusammenarbeit mit dem Coach, dass eine gewisse Vertrauensbasis aufgebaut ist. Zunächst stand für mich die Situationsanalyse meines Labors – sozusagen der Status quo – im Vordergrund. Hieraus entwickelten wir Ziele, eine Laborphilosophie und das gewünschte Image. Dazu gehörten unter anderem das Erstellen einer Kundenbroschüre und das Hervorheben der Stärken des Labors in der Kommunikation mit meinen Geschäftspartnern. Dadurch wurden mir meine persönlichen Stärken bewußt und ich konnte die Ziele meines Labors und meiner Arbeit konkret ausrichten. Hierbei richtet sich mein besonderes Augenmerk auf feststehenden Zahnersatz. Wie ich das umsetzen kann, habe ich anhand eines Maßnahmenkatalogs mit Herrn Thüne erarbeitet. Ich will dabei aber immer ich selbst bleiben, denn Authentizität ist Stärke.

### **?** Wie wirkt sich dies auf Ihre aktuellen Aktivitäten aus, Herr Dyllong?

Wir haben im letzten Jahr Aktivitäten gestartet, in denen sowohl Stammkunden als auch potenzielle



Kunden, die Möglichkeit hatten teilzunehmen. Dabei wechselten sich Praxisinformation und einfaches Beisammensein ab. Das letzte Treffen im Dezember wart eine Art Glühmarkt, bei dem man sich in ungezwungener Atmosphäre, bei Würstchen und Glühwein abseits der Arbeit kennenlernen konnte. Dies ist meiner Meinung nach auch essentiell für eine konstruktive Zusammenarbeit.

Weiterhin sehe ich mich auch als Dienstleister, der seinen Kunden hilft, die richtige Unterstützung zu finden, um ihren Praxiserfolg zu sichern. Das heißt, ich stelle, sofern gewünscht, die Verbindung zwischen der Praxis und dem Praxiscoach Axel Thüne her. Er kann das Praxisteam unterstützen, bekannte und neue Wege bewusst zu beschreiten und auszubauen.

### **?** Herr Thüne, was versprechen Sie sich als Coach von solchen Aktivitäten?

Für uns war es sehr wichtig, Zahnarztpraxen mehr zu bieten als noch schönere Kronen, Keramikinlays und was eben alle Labors so bieten. Unser Ziel ist es zum einen, die Kultur zu vermitteln, mit der *Michael Dyllong* seine Arbeit und die dazugehörige Philosophie mit ihrem ganzen Umfeld zelebriert und zum anderen dem Zahnarzt die Zusatzleistung „Praxiscoaching“ jenseits aller zahntechnischer Innovationen zu bieten.

### **?** Wie sieht solch eine Praxisunterstützung aus?

Nach einer Situationsanalyse wird mit der Praxis ein Trainingsprogramm und ein Zeitplan entwickelt. Daraus ergeben sich unterschiedliche Aktivitäten wie ein Training zur effektiven Patientenberatung, das Erscheinungsbild der Praxis nach außen, Dienstleistungstage, an denen Patienten gemeinsam mit mir abseits der Praxiszeiten mit dem Team



Um die Bedürfnisse seines Klienten genau ausloten zu können, informiert sich Axel Thüne auch über die Arbeitsweise von Michael Dyllong.



Das Team in den historischen Räumen des Dentallabors von Ztm. Michael Dyllong

beraten werden, Führungstraining, Mitarbeitermotivation, Individualcoaching bis hin zur Unterstützung in Abrechnungsfragen durch eine PSK-Praxismanagerin.

## VITA VON

Ztm. Michael Dyllong,  
geb. 1969

1987-1989 Lehre zum Zahntechniker  
seit 1990 Zahntechnikurse und Trainings mit Schwerpunkt funktionell-ästhetische Keramikrestauration  
1997 Meisterprüfung in München  
1999-2001 Studium Master of Dental Technology, Südafrika mit diversen Forschungsaufträgen  
seit 2001 Mitglied der „dental excellence – International Laboratory Group“



## VITA VON

Axel Thüne,  
geb. 1965

Lehre zum Groß- und Außenhandelskaufmann, Fachrichtung Dental  
Kundenberater, ab 1989 Vertriebsaufgaben in Deutschland, Schweiz und Frankreich  
seit 1991 Schulungen für Neueinsteiger im Außendienst, betriebliche Ausbildungsleitung, Kurse in Europa, Südkorea und China  
1999 Mitbegründer der anaxdent GmbH in Stuttgart  
seit 2001 selbstständiger Trainer und Coach; als akkreditierter Insights-Discovery-Trainer arbeitet er mit einem Schweizer Trainer-Netzwerk zusammen



## ? Was bringt dies der Praxis und letztendlich dem Labor?

Wenn es eine Praxis schafft dem „Patienten“ das Gefühl zu vermitteln, vertrauensvoll und kompetent beraten zu werden und dabei der Behandler aufgrund seiner motivierten Mitarbeiter mehr zum medizinischen Berater wird, steigt die Nachfrage zwangsläufig. Einen großen Schwerpunkt lege ich dabei auf das Thema Prophylaxe, weil dies den perfekten Einstieg in das Thema kosmetische Zahnheilkunde bildet und hierbei auch das Labor wieder auf der Bildfläche erscheint. Bei all diesen Trainings steht der Patient im Vordergrund, ohne ihm Zusatzleistungen mit Hochdruck zu verkaufen.

## ? Herr Dyllong, haben Sie im Bereich kosmetische Ästhetik spezielle Erfahrungen?

Ja, hier liegt mein Schwerpunkt und zwar speziell im Frontzahnbereich. Ich lege sehr viel Wert auf die individuelle Beratung des Patienten, um seiner Wunschvorstellung so nahe wie möglich zu kommen. Dies geschieht in engster Absprache mit dem Behandler. Meine besonderen Stärken erstrecken sich vom Keramikveneer über Metallkeramik bis hin zur vollkeramischen Brücke.

## ? Herr Dyllong, wenn Sie ein persönliches Zwischenresümee ziehen, hat Sie das Coaching bisher unterstützt?

Ja, denn die Antwort auf die Frage „Was will ich mit meinem Labor machen?“ konnte ich für mich nicht zufriedenstellend beantworten, weil ich die Möglichkeiten nicht kannte. Jetzt bin ich mir durch das Coaching viel mehr meiner Stärken bewusst und kann mich voll und ganz auf die Herstellung von hochwertigen Zahnersatz konzentrieren. Davon profitieren letztendlich auch meine Kunden.

Vielen Dank für das Gespräch.

cr