

Training für eine erfolgreiche Kommunikation

"Interview mit Frau Dr. Bär, Zahnärztin aus Müllheim"

Erfolgreiche Gespräche sind kein Zufallsprodukt, sie können trainiert werden. In einem Interview berichten Frau Bär, Niedergelassene Zahnärztin in Müllheim, und ihre Mitarbeiterin Frau Grethler ganz aktuell von ihrem Kommunikationstraining.

Gespräch mit Frau Bär:

Was hat Sie bewogen ein Kommunikationstraining zu machen?

Frau Bär: Bei der Praxisanalyse wurde mir die Notwendigkeit von Herrn Homma und Herrn Feldmann aufgezeigt.

Konnten Sie nicht vorher schon gezielt kommunizieren?

Frau Bär: Ich habe ein neu zusammengestelltes Team und dadurch funktioniert die Kommunikation noch nicht so optimal. Qualifizierte Kommunikation wurde einem auch nie richtig beigebracht, ob in der Schule oder im Studium. Ich habe auch schon einige Bücher darüber gelesen, aber es ist einfach etwas anderes, ob man es im Buch liest und es versucht selber umzusetzen oder ob man es von einem Trainer beigebracht bekommt.

Wie sind Sie auf Feldmann Consulting und Herrn Reinhard Homma aufmerksam geworden?

Durch die Fortbildungsveranstaltung „Mehr Transparenz bringt mehr Gewinn - Controlling, Betriebswirtschaft, Steuerberatung, Liquidität und Basel II“, im Labor Dr. Zoulek & Partner GbR. Herr Feldmann und Herr Homma waren dort die Referenten. Auf dieser Fortbildungsveranstaltung wurde mir klar, dass sich in meiner Praxis etwas ändern muss und habe mich zu einer Praxisanalyse entschlossen.

Hatten Sie vor dem Training eine gewisse Skepsis?

Frau Bär: Keine. Das Vertrauen zu Herrn Feldmann und Herrn Homma war gleich da. Und die Neugierde natürlich.

Verstehen Ihre Patienten Sie jetzt besser?

Frau Bär: Doch, gerade zusammen mit dem Structogram Seminar ist es eine tolle Sache.

Wie haben Ihre Mitarbeiterinnen darüber gedacht?

Frau Bär: Zuerst waren sie etwas skeptisch, da es ein neues Team ist und eine Mitarbeiterin von einer Praxis kam, in der sie nichts sagen durfte, es schwierig für sie war. Aber spätestens jetzt finden sie es toll. Und es wird ihnen klar, was sie den lieben langen Tag so erzählen. Sie kommunizieren jetzt bedeutend mehr mit den Patienten/Kunden.

Wie sieht es mit dem Teamverständnis und der Kommunikation untereinander aus?

Frau Bär: Im Moment ist es noch etwas schwierig in diesem neuen Team, doch auch das wird sich mit der Hilfe von Herrn Homma mit Sicherheit bessern.

Hat dieses Training auch finanzielle Vorteile für Sie?

Frau Bär: Wir haben als Praxisteam in den letzten drei Monaten 184 Professionelle Zahnreinigungen verkauft.

Was für ein Resume können Sie daraus ziehen? Was nehmen Sie persönlich für sich mit?

Frau Bär: In Kombination mit dem Structogram ist es eine tolle Sache. Ich kann mein Gegenüber besser einordnen. Bin sensibler geworden. Ich weiß jetzt auch warum mein Gegenüber so reagiert, wie es reagiert.

Gespräch mit Mitarbeiterin Frau Grethler:

Was haben Sie vor dem Kommunikationstraining gedacht?

Frau Grethler: Ich hatte schon ein Mal bei einem Kommunikationstraining mitgemacht, das war aber mit mehreren Praxen zusammen. Dieses Training hat mir auch bedeutend weniger gebracht, wie das Training mit Herrn Homma. Daher war ich vorher etwas skeptisch. Ich fand dieses Kommunikationstraining sehr gut, da nur unsere Praxis trainiert wurde.

Hat Ihnen etwas beim Kommunikationstraining nicht so gut gefallen? Was?

Frau Grethler: Dass es erst mittags losging. Morgens Sprechstunde und dann mittags Training ist sehr anstrengend, da es bis spät abends geht und man die ganze Zeit gefordert ist.

Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

Frau Grethler: Das sich keiner verstecken konnte und jeder von uns mitmachen musste.
So ein Training, bei dem nur die Praxis teilnimmt ist viel intensiver, denn der Trainer Herr Homma geht auf jeden Teilnehmer ein und bespricht gleich die Fehler.

Ist so ein Kommunikationstraining nur für den beruflichen Umgang gut oder haben Sie auch für sich selber etwas mitnehmen können?

Frau Grethler: Ja, gerade der letzte Teil des Trainings, wo es über Körpersprache geht, fand ich sehr interessant und habe es schon im privaten Bereich angewandt: „glaubt er jetzt meiner Aussage oder nicht?“

Was hat das Kommunikationstraining bei Ihnen und Ihren Kolleginnen bewirkt?

Frau Grethler: Es ist ein richtiges Erfolgserlebnis PZR (professionelle Zahnreinigung) zu verkaufen. Es verkauft sich wie von selbst und ich warte regelrecht, bis mal ein Patient „Nein“ sagt. Ich warte richtig auf so eine Herausforderung. Es macht richtig Spaß und man kommt viel schneller auf den Punkt.

Wie nehmen es die Patienten an?

Frau Grethler: Ja, sehr gut. Es fällt sehr vielen auf, dass in der Praxis etwas Neues passiert ist. Gerade auch mit den neuen Visitenkarten, merken die Patienten, dass sich einiges getan hat und nehmen es sehr positiv auf. Neue Patienten sind richtig begeistert, dass sie nicht gleich auf den Behandlungstuhl müssen, sondern erst mal an den „runden Tisch“ kommen, Hier klären wir erst einmal den neuen Patienten/Kunden auf, zeigen ihm die Risiken und den Nutzen auf. Das war vor dem Training nicht so.

Was für ein Resume können Sie daraus ziehen?

Frau Grethler: Ich kann es nur jedem empfehlen. Ich bin begeistert und würde bei Herrn Homma jederzeit gerne wieder ein Kommunikationstraining machen. Erstaunlich, wie sich alles wie von selbst verkauft.

Sie möchten noch mehr über das erfolgreiche Kommunikationstraining von Frau Dr. Bär und ihrer Mitarbeiterin Frau Grethler erfahren. Gerne können Sie Frau Dr. Bär oder Frau Grethler unter Tel.: 07631/155 44 direkt fragen oder eine Mail an team@zahnarzt-muellheim.de senden.

Rufen Sie uns an! Gerne besprechen wir auch mit Ihnen Ihr individuelles Kommunikationstraining. Ganz nach Ihren Bedürfnissen!