

# Der Business-Knigge für das Praxisteam

Ende des letzten Jahres organisierte die fortbildungROSENBERG einen Workshop im Au Premier im Hauptbahnhof Zürich. Susanne Abplanalp vermittelte den 40 Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Grundlagen für einen souveränen Auftritt, gute Umgangsformen und Sozialkompetenz in der Zahnarztpraxis.



Die Referentin des Abendseminars Susanne Abplanalp, Expertin für Business-Knigge und Imageberatung.

Susanne Abplanalp (Inhaberin von Training & Style GmbH) ist Dozentin und Trainerin zu den Themen Business-Knigge, Image-, Farb- und Stilberatung sowie wertschätzende Kommunikation und Körpersprache. Sie hat sich vor 7 Jahren selbstständig gemacht und coacht seither Personen aus allen Branchen, so auch Zahnärzte und deren Praxisteam. Die Expertin für Business-Knigge und Imageberatung motiviert ihr Publikum, den eigenen Auftritt zu hinterfragen und positiv zu verändern.

Der Begriff „Knigge“ stammt vom bekanntesten Werk des deutschen Schriftstellers Adolph Freiherr Knigge mit dem Titel „Über den Umgang mit Menschen“, welches erstmals im Jahre 1788 erschien. Das Buch beschäftigt sich mit guten Umgangsformen und ist bis heute im Handel erhältlich.

Als Zahnarzt hebt man sich von seiner Konkurrenz hauptsächlich mit seiner Dienstleistung ab. Die fachliche Kompetenz gehört zu den Grundvoraussetzungen eines Zahnarztes und kann zudem vom Patienten schlecht beurteilt werden. Freundlichkeit ist eine Haltung, und somit lernbar. Mit wenig Aufwand erreichen wir mit einem souveränen Auftritt und überzeugender Sozialkompetenz bei unseren Patienten bereits einen guten Eindruck. Ein besonders freundlicher und empathischer Zahnarzt bleibt gut in Erinnerung. Hierbei ist der erste Eindruck entscheidend. Bereits in den ersten 7 Sekunden einer Begegnung entsteht Sympathie, die abhängig von der Körperhaltung, vom Augenkontakt, vom Geruch und von der Mimik sowie vielen weiteren unbewussten Faktoren ist.

Im Anschluss thematisierte Frau Abplanalp den Umgang mit Reklamationen. Wird mit einer Reklamation gut umgegangen, kann dies den Patienten am Schluss sogar zufriedener stellen als vor dem Anbringen der Reklamation. Es lohnt sich, in einem solchen Fall den Patienten zuerst einmal ausreden zu lassen, sich nicht sofort zu rechtfertigen sowie Detailfragen zu stellen. Wer aktiv zuhört, sich für die Information bedankt und sich unter Umständen Bedenkzeit für einen Lösungsvorschlag aushandelt, reagiert in einer solchen Situation äusserst professionell.



Rund 40 Teilnehmerinnen und Teilnehmer besuchten das Business-Knigge-Seminar.

Ein weiteres Thema des Seminars widmete sich der Körpersprache. Eine positive Körperhaltung bewirkt wiederum eine positive Einstellung unsererseits – auch bei noch so schwierigen und anspruchsvollen Situationen. Die Begrüssung sollte stets auf Augenhöhe erfolgen. Die Hände sollten nicht in den Hosen- oder Jackentaschen versteckt werden, denn die Handinnenflächen sichtbar zu zeigen erweckt beim Gegenüber unbewusst Vertrauen. Die Körpersprache muss authentisch sein, da sie sonst intuitiv durchschaut und als aufgesetzt erkannt wird.

Generell schätzen es die Patienten, wenn Privates erfragt wird und sich Zeit für ein Gespräch genommen wird. Mittels „Small Talk“ wird dem Gegenüber Wertschätzung vermittelt. Hierfür eignen sich Themen wie das Wetter oder die Anfahrt hervorragend. Wenn im Gespräch auf Gemeinsamkeiten abgezielt und Emotionen gezeigt werden, löst dies beim Patienten ein gutes Gefühl aus. Das Abendseminar führte zu angeregten und spannenden Diskussionen im Plenum, und jeder einzelne Teilnehmer konnte an diesem Abend eine kleine, aber wichtige Ergänzung zu seiner zahnärztlichen Tätigkeit mitnehmen.

