



# Right Path

## Die Praxis als Dienstleister: Leisten oder dienen?

Als Zahnarztpraxis sind Sie ein Dienstleistungsbetrieb. Bestimmt haben Sie sich gut überlegt, welche Leistungen Sie anbieten möchten. Haben Sie dabei nicht nur an das «Was» und «Weshalb» gedacht, sondern auch an das «Wie»?

### Wie bringen Sie Ihre Dienstleistung an den Patienten?

Folgende Dienstleistung habe ich in einem guten Mittelklasse-Hotel erhalten: Begrüssung an der Rezeption mit Standardfloskel. Obwohl ich das Zimmer online reserviert hatte und das Hotel über alle meine Daten verfügte, musste ich das Anmeldeformular mit all meinen Daten nochmals selbst ausfüllen. Neben an stand kommentarlos ein Wasserbehälter mit Plastikbechern, Wasser wurde mir keines angeboten. Es wurde mir der Zimmerschlüssel in die Hand gedrückt und erklärt, wo ich den Aufzug suchen musste. Ich kam wohlbehalten in meinem Zimmer an, Ziel erreicht.

Die Dienstleistung des netten Herrn hatte ihren Dienst nach Vorschrift getan, aber mehr auch nicht.

### Was hätten Sie besser gemacht?

Abends im Restaurant: Ich bestellte Frühlingsrollen. Kurz darauf wurden acht Fertigprodukt-Frühlingsrollen auf einem glänzend weissen Teller serviert. Keine Beilage, keine Süss-Sauer-Sauce, keine Dekoration, nicht einmal ein Petersilienblatt. Blanke Frühlingsrollen auf blankem Teller. Dienst erfüllt, bestellte Ware geliefert. Liebloser geht es nicht.

Bei einer Dienstleistung geht es primär nicht um die Leistung als solches, sondern viel mehr darum, wie man diese Leistung erbringt, mit welcher Einstellung und inneren Haltung man seinen Kunden bedient. Leider erlebe ich immer wieder, dass nicht die Bedürfnisse des Kunden im Mittelpunkt stehen, sondern die des Dienstleisters, wenn er deutlich

zu erkennen gibt, welche Regeln bei ihm gelten. Eine Dienstleistung hat mit der Hingabe des Dienens und nicht mit selbstorientiertem Verhalten zu tun, was in folgenden Beispielen besonders gut zur Geltung kommt:

Bei meinem Zahnarzt werde ich jeweils persönlich an der Türe abgeholt, freundlich begrüsst, es wird mir die Jacke abgenommen, und ich werde in den Wartebereich begleitet. Dort erwartet mich in einem aufgeräumten Raum ein schöner Wasserkrug mit Glas mit der Aufforderung: «Bitte bedienen Sie sich». Ferner wird eine Auswahl an Lesebrillen gestellt. Die Praxisassistentin, die mich in den Behandlungsraum begleitet, gratuliert mir aufmerksam nachträglich zum Geburtstag und informiert mich über die weiteren Schritte, die folgen. Meine Zahnärztin lässt sich nie Hektik anmerken und findet immer noch etwas Zeit für ein paar persönliche Worte. Nach der ru-

higen, informativen Behandlung darf ich mein Gesicht noch mit einem vorgewärmten, duftend-feuchten Tuch abwischen. Wiederum werde ich zum Ausgang begleitet, wo mir in den Mantel geholfen wird und ich persönlich verabschiedet werde. Ein für mich perfektes Beispiel.

### Für Sie selbstverständlich? Dann herzlichen Glückwunsch!

Ein weiteres Beispiel, gute Mundpropaganda und damit beste kostenlose Werbung inklusive: Ein Lieferant liefert einen Stuhl in eine Zahnarztpraxis. Der Monteur übergibt den Stuhl ruhig und aufmerksam, nimmt sich Zeit und erklärt ausführlich alle Hebel

und Funktionen. Wohlgermerkt, es war kein komplexer Behandlungsstuhl, lediglich ein einfacher Arbeitsstuhl, der selbsterklärend gewesen wäre. So mache Einkäufen richtig Spass, waren die Worte des Kunden. Und die Worte Ihrer Patienten?

Ob beim Coiffeur, in der Massage oder beim Zahnarzt: Sie spüren sehr schnell, ob die Person, die an Ihnen «arbeitet», mit der richtigen Einstellung und einer wohlwollenden inneren Haltung bei Ihnen ist oder ob sie Dienst nach Vorschrift absputzt. Merke: Der nicht dienende Dienstleister bleibt langfristig ohne Dienst. Nur mit Dienen kann ich verdienen – nicht nur Geld, sondern ganz viel Zufriedenheit!

Kontakt



**BB SELFMANAGEMENT**  
Barbara Brezovar

**BB SELFMANAGEMENT** Tel. +41 79 633 98 75  
Barbara Brezovar Capobianco info@bb-selfmanagement.ch  
CH-9512 Rossrüti (Wil SG) www.bb-selfmanagement.ch

# Headline Zeile 1

## Headline Zeile 2

### Subheadline

Vorspann

Fliesstext

[www.xyz.ch](http://www.xyz.ch)

Literatur

Xx

Kontakt:

Xx  
Xx  
Xx  
Xx