



# Right Path

## VUCA – Wenn Theorie durch Corona plötzlich zu Praxis wird

Während ich diese Kolumne schreibe, beschäftigt Corona die Welt. In Management-Kursen haben wir oft über den Begriff VUCA (Volatilität, Unsicherheit, Komplexität, Ambiguität) gesprochen, der für eine unsichere Arbeitswelt steht. Dank Corona reden wir nun nicht mehr über VUCA, wir (er-)leben VUCA live. Das Leben wurde durch Corona angehalten. Lockdown. Unmögliches wird plötzlich Realität. Die Pandemie löst Ängste und Lähmung oder auch Hyperaktivismus aus. Wir suchen Halt, den es nicht gibt und niemand weiss, was morgen sein wird. Unsere Sorgen gelten der Gesundheit, der Familie, der Wirtschaft, der Praxis. Wir schweben in einem Dauerzustand der Unsicherheit.

### Wie gehen Sie mit Unsicherheiten um?

Deshalb möchte ich in diesem Beitrag den Umgang mit Unsicherheiten beleuchten. Wir wur-

den völlig unerwartet aus unserer bekannten Komfortzone hinaus katapultiert. Dort war es wohlstandswarm und existenzsicher für die meisten von uns. Heute sind wir mit geschlossenen Praxen und Firmen, Kurzarbeit, Einkommensausfällen, Homeoffice und Homeschooling überfordert – und in unserer Eigenverantwortung gefordert. Jetzt gilt es, die richtigen Strategien zu entwickeln, um zukunftsfähig und handlungsfähig zu bleiben.

### Die psychisch, physische und wirtschaftliche Ebene

Als erster Schritt gehört dazu ein persönlicher Lockdown. Wenn ich gelähmt bin, kann ich nicht handeln. Deshalb ist es im ersten Moment gut, sich zurück zu ziehen, bei sich anzukommen, sich seinen Sorgen zu stellen und sich der eigenen Ressourcen bewusst zu werden. Erst durch das Annehmen dessen, was ist, kann ich wieder klar werden und in

die lösungsorientierte Handlung kommen.

Dabei gilt es, auf drei Ebenen zu handeln: Der Psychischen, der Physischen und der Wirtschaftlichen. Erstens: Bin ich mental stark genug, um Impulse, Emotionen und Gedanken zu steuern? Dazu gehört auch der Umgang mit Brainfood: Welche Nachrichten konsumiere ich wie oft? Was tut mir gut, was weniger? Zweitens: Stresshormone belasten unser Immunsystem. Wie halte ich mich körperlich fit? Drittens: Wie habe ich meine wirtschaftliche Situation unter Kontrolle? Bin ich weitsichtig und treffe die nötigen Entscheidungen? Dies alles erfordert eine kompetente Selbstführung als PraxisinhaberIn.

Denn Sie müssen gestärkt sein, um Ihre Führungsaufgabe in Krisenzeiten wahrnehmen zu können. Als ChefIn sind Sie Vorbild, vermitteln Sicherheit und geben Orientierung in einer Zeit, in der alle Sicherheiten wegbrechen.

Das ist wahre Führungsstärke. Seien Sie sich bewusst, dass Ihre Mitarbeitenden sehr unterschiedlich reagieren können: verständnisvoll und unterstützend, aber auch traurig, schweigsam, impulsiv, aggressiv, sarkastisch, zynisch; jeder verarbeitet auf seine Weise.

### Kommunikation, Information und Emotion

Ihre Führungsaufgabe liegt darin, diese Reaktionen umsichtig aufzufangen. Dabei sind drei Schlüsselwörter zentral: Kommunikation, Information, Emotion. Diese drei Themen sind in Krisenmomenten wichtiger denn je und denken Sie nie als Führungskraft, Sie hätten schon genug getan. Es ist nie genug. Regelmässig, oft

und immer: Informieren, empfangergerecht kommunizieren, empathisch Emotionen auffangen und sich gleichzeitig darum kümmern, dass das operative Geschäft sichergestellt wird. Eine anspruchsvolle Aufgabe in anspruchsvollen Zeiten.

Doch Sie sind nicht von ungefähr Führungskraft, Sie verfügen über viele Stärken, Talente und Fähigkeiten. Mit der richtigen Führungshaltung suchen und finden Sie Chancen, die es in jeder Krise gibt. Ich bin überzeugt, dass wir durch Corona vieles lernen und erkennen dürfen. Spätestens jetzt haben wir gelernt, was es bedeutet, in einer VUCA-Welt zu leben. Nicht nur in Theorie, sondern ganz konkret in Ihrer Praxis.

Kontakt



BB SELFMANAGEMENT  
Barbara Brezovar

BB SELFMANAGEMENT  
Barbara Brezovar Capobianco  
CH-9512 Rossrüti (Wil SG)

Tel. +41 79 633 98 75  
info@bb-selfmanagement.ch  
www.bb-selfmanagement.ch

## Was gibt es Neues bei Smart Dentist?

Romeo Grasso und Patrick Rämi geben ein Update

Smart Dentist erfreut sich seit seiner Gründung zunehmender Beliebtheit. Ein Jahr früher als geplant, nämlich Ende 2019, konnte die Smart Dentist AG mit einer schwarzen Null ihr Geschäftsergebnis abschliessen. Dies ist umso verwunderlicher, da der Businessplan per se schon sehr ambitioniert ist. Wir wollten von den Geschäftsführern Romeo Grasso und Patrick Rämi wissen, wie das Erfolgsrezept aussieht.

### ZZS: Was machen Sie anders als andere Depots in der Schweiz?

**Romeo Grasso:** Smart Dentist ist eine Philosophie, die Philosophie von Transparenz, Ehrlichkeit, Fairness, persönlicher Betreuung und dem Zusammenhalt von Privatpraktikern. Das ganze Team von Smart Dentist lebt diese Philosophie jeden Tag.

### ZZS: Das sind aber wirklich schöne Schlagwörter. Wie erreichen Sie diese im Alltag?

**Patrick Rämi:** Wir sind eines der wenigen Depots, welches ihre Preise öffentlich auf dem Webshop zeigt. Diese Preise im Shop verändern sich auch nicht, nachdem sich der Kunde per Login angemeldet hat. Zudem kann jeder Kunde Anteile an der Firma erwerben und kauft somit nicht nur bei sich selbst ein, sondern erhält auch Einsicht in sämtliche Geschäftsgebaren.

### ZZS: Sie nennen persönliche Betreuung als Teil Ihrer Philosophie.

### Hat das nicht jedes Depot?

**Romeo Grasso:** Wir haben extrem schlanke Strukturen, welche uns erlauben jegliche Wünsche unserer Kunden schnell umzusetzen. Bei uns wird ein sogenannter Butler-Service praktiziert. Das bedeutet, der Zahnarzt braucht immer nur eine Nummer zu wählen – egal welches Problem auftritt – und sein Anliegen wird erledigt.

**Patrick Rämi:** Das stimmt! Der Butler-Service findet grossen Anklang bei den Zahnärzten. Ich erlebe es tagtäglich mit, wie unser Kundendienst massenhaft genutzt wird. Zudem ist unser Produktangebot individuell auf unsere Kundschaft ausgerichtet. Wir besorgen Alles und bieten auch kostengünstigere Alternativen.

### ZZS: Wer ist der typische Smart Dentist Kunde?

**Romeo Grasso:** Wenn man dies so bezeichnen möchte, alle jene, die ein Rundum-Sorglos-Paket wünschen. Vertreten sind wir in

allen Spezialisierungen, Regionen und Altersklassen der Schweiz. Den grössten Zuwachs haben wir jedoch bei den jüngeren Zahnärzten. Sie wollen eine teils vorherrschende Undurchsichtigkeit und Quersubvention nicht hinnehmen. Die Zahnärzte wollen sich auf ihren Patienten konzentrieren und schenken ihrem Partnerdepot sehr viel Vertrauen.

**Patrick Rämi:** Wir sind stark serviceorientiert und bieten mit unserem Smart-Point-Punkteprogramm auch eine Zahlungsmöglichkeit. Wir schreiben 5% des Einkaufsvolumens in Smart Points gut. Diese werden vor allem als Zahlungsmittel für Fortbildungen, Service-Technik und Entsorgung genutzt. Das Angebot umfasst jedoch viel mehr und ist ebenfalls auf den Kundenwunsch ausgerichtet.

### ZZS: Sie machen nicht allzu viel Werbung. Haben Sie das nicht nötig?

**Romeo Grasso:** Da wir eine transparente Preispolitik betreiben und auf (Individual-)Rabatte verzichten, brauchen wir auch keine Aktionen zu verschicken. Ein Rundum-Sorglos-Paket beinhaltet auch, dass nicht jedem Supersparangebot hinterhergerannt werden muss. Denn das benötigt nur viel Zeit, welche in der Praxis für Anderes genutzt werden kann. Wichtig ist uns die Smart Dentist Community oder die Smart



Romeo Grasso ist für Verkauf & Services verantwortlich.



Patrick Rämi leitet Einkauf, Logistik und IT.

Dentist Familie. Neue Kunden bekommen wir vor allem durch Empfehlungen unserer bestehenden Kunden. Unsere Kunden sind die beste Werbung für uns – ganz wie beim Zahnarzt: Mund-zu-Mund-Propaganda ist die effektivste Werbung, die es gibt! Und unsere Zahlen zeigen, dass es funktioniert.

**Patrick Rämi:** Meiner Meinung nach ist es sowieso so, wer Rabatte gibt, war vorher zu teuer!

### ZZS: Bei einem solchen Zuwachs, kommen Sie da nicht an Ihre Grenzen bei der Lieferfähigkeit?

**Romeo Grasso:** Bei allen, die uns nicht mit Spontan- und Testeinkäufen beehren, versuchen wir anhand ihrer Bestelllisten unser Lager entsprechend aufzustocken.

**Patrick Rämi:** Der Einkauf und die Logistik ist meine Kernkompetenz. Klar ist ein Wachstum immer eine Herausforderung. Die Prozesse werden stetig optimiert.

Wir sind stolz bisher alle Herausforderungen gemeistert zu haben. In unserem Team hilft jeder jedem, so können wir bei auftretenden Engpässen uns gegenseitig Hilfe leisten. Anfang 2020 stiessen wir fast an unsere Grenzen. Wir haben die letzten Wochen dazu genutzt, um unsere Kapazitäten im Bereich Lager und Logistik auszubauen. So können wir in Zukunft weiteres Wachstum bewältigen.

### ZZS: Vielen Dank für das Gespräch. Wir sind gespannt auf die weitere Zukunft von Smart Dentist und wünschen viel Erfolg!

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

### Kontakt:

Smart Dentist AG  
Verenastrasse 4b, 8832 Wollerau  
Tel. 044 726 20 20  
Fax 044 726 20 25