

# Individuelles und effektives Praxis-Coaching bietet Zahnärzten neue Perspektiven

Zahnärztinnen und Zahnärzte bekommen Unterstützung durch branchenerfahrene Spezialisten

HAMBURG – Francesco Tafuro, Inhaber von Tafuro & Team, und die Teilhaberin Dörte Kruse im Gespräch mit Jeanette Enders, DTI über die Bedeutung, die Ziele und Perspektiven des individuellen Praxis-Coachings.

Kruse: Tafuro & Team steht für Know-how, langjährige Erfahrung und ein vielseitiges Beratungsangebot. Ich selbst verfüge über Branchenerfahrungen seit 1977, Herr Tafuro seit 1994. Diese Fachkompetenz integrieren wir täglich in unsere laufen-

Vertrauen fassen. Die abgestimmte Zusammenarbeit und die langjährige Erfahrung aller Spezialisten sichern sowohl uns als auch den Kunden Sicherheit und Erfolg.

**Worin unterscheiden sich Coaching und Unternehmensberatung?**

Kruse: Als Unternehmensberater kommen wir von außen mit dem Fachwissen als „Besserwisser“ in die Praxis und initiieren dann Veränderungsprozesse. Als Business-Coach und Berater hingegen begleiten wir unsere Auftraggeber bei ihrer eigenen Strategieentwicklung.

Hierbei werden die Werte, Wünsche und Ziele (privat wie geschäftlich) der Auftraggeber integriert und lediglich um unsere Fachkompetenz ergänzt. Bildlich gesprochen kann man sagen: Wir reichen dem Kunden unsere Hand, begleiten ihn auf

seinem Weg und leiten ihn behutsam an kleineren oder manchmal auch größeren Stolpersteinen vorbei. Dies führt zu einer wesentlich höheren Akzeptanz und Vertrauen und somit zu mehr Erfolg innerhalb kürzerer Zeit.

**Aus welchen Motiven und mit welchen Erwartungen kommen Zahnärzte zu Ihnen?**

Tafuro: Unsere Beratungs- und Coachingschwerpunkte liegen im Ausbau der Wirtschaftlichkeit sowie dem erfolgreichen bzw. dem effektiveren Zusammenspiel eines Teams. Sehr oft erwarten die Zahnärztinnen und Zahnärzte auch von uns, dass wir sie dabei unterstützen, die effektive Arbeitszeit zu reduzieren bzw. zu optimieren.

Kruse: Nicht selten erhalten wir auch Anfragen, die einfach nur einen „objektiven und neutralen Blick von außen“ verlan-

gen – wohl, weil sie merken, dass etwas nicht so optimal läuft, wie es vielleicht könnte. Ein außenstehender Blick hilft dabei oft mehr, effektive Veränderungen umzusetzen – und da setzen wir an.

Tafuro: Unsere Distanz zur Situation und der Respekt im Umgang mit dem gesamten Team sind hier unter anderem die Schlüssel unseres Erfolges, wie es eine Kundin einmal formulierte.

**Das heißt, der Zahnarzt kann sich auch mit ganz simplen Fragen, die seine Praxis, sein Team oder eine sonstige beliebige Entscheidung betreffen, an sie wenden?**

Kruse: Viele Behandler/-innen sind Einzelkämpfer und nutzen sehr gern die Möglichkeit für den fachlichen Austausch. Dies gilt zum Teil aber auch für Ge-



Dipl.-Volkswirtin Dörte Kruse und Dipl.-Betriebswirt Franco Tafuro

**Herr Tafuro, Sie waren lange Jahre für einen große Praxis-marketingagentur tätig, haben diese ja auch 1994 mitbegründet. Was hat Sie im vergangenen Jahr zur Selbstständigkeit mit Tafuro & Team bewegt?**

Nach 13 erfolgreichen und insgesamt intensiven Jahren war es Zeit für etwas Veränderung. Ich suchte eine Weiterentwicklung, wollte meine Prinzipien und Ziele uneingeschränkt umsetzen können. Da gab es für mich nur die Alternativen „Ehrlichkeit zu mir selbst“ oder „Fauler Kompromiss“. Letzteres kommt nicht infrage.

**Frau Kruse, auch Sie blicken auf erfolgreiche Jahre bei derselben Agentur, gemeinsam mit Herrn Tafuro, zurück. Was waren Ihre persönlichen Gründe für das gemeinsame Unternehmen Tafuro & Team?**

Wir ergänzen uns sehr gut, fachlich wie auch menschlich. Wir haben die gleichen Werte und das Vertrauen ist einfach da. Hier kann ich aktiv mitgestalten, habe zudem jetzt Freiräume für Entscheidungen, zum Wohle des Kunden und damit letztendlich auch zum Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen.

**Wofür steht der Name „Tafuro & Team“?**

den Projekte, gemeinsam mit den Experten aus unserem Spezialistennetzwerk.

Tafuro: Ich habe in verschiedenen Bereichen Führungskräfte und „Mittelständler“ coachen dürfen. Zahnärzte und Zahnärztinnen sind für mich hierbei die besondere Herausforderung, da sie eine klare Branchenkompetenz erwarten und daneben individuell und klar geführt werden wollen. Unsere Referenz sind beinahe 900 Praxen, die wir in den vielen Jahren erfolgreich beraten und begleiten durften.

Darüber hinaus haben wir viele fachlich kompetente Spezialisten kennengelernt, die uns in ihrer Beratungsbreite und -kompetenz ergänzen und die damit unseren Kunden in den unterschiedlichen Coaching-Projekten zugute kommt. Tafuro & Team bedeutet also ein starkes Netzwerk branchenerfahrener Experten aus allen Fachbereichen, denen der Alltag und die Probleme der Zahnmediziner vertraut sind. Ob Steuern, Finanzen, Praxiseinrichtung, PR, Marketing, Corporate Design – wir können dem Zahnarzt individuelle Lösungen aus einer Hand bieten. In das harmonische und kompetente Netzwerk kann er sofort

ANZEIGE

## SUNTECH

←  
meinschaftspraxen, bei denen oft nur theoretisch ein Gesprächspartner vorhanden ist. Dabei kann es um Auseinandersetzungen mit den Mitarbeitern oder auch dem Partner und dem weiteren Vorgehen gehen.

Es können aber auch mal einfache Entscheidungsfragen oder kleinere Einzelprojekte sein. Bei rechtlichen oder steuerrechtlichen Themen integrieren wir dann wieder unser Expertenteam.

#### Vor welche Herausforderungen sehen Sie sich in Ihrer Tätigkeit gestellt?

**Tafuro:** Die Beratungs- und Coachingprojekte unserer Kundinnen und Kunden sind vielfältig und sehr individuell. Grundsätzlich unterscheiden wir zwischen dem „Unternehmer- und dem Unternehmens-Coaching“. Beratung nach „Schema F“ muss scheitern, vergeudet letztlich Energien und Finanzkraft und stellt somit keine Seite zufrieden. Wir wollen auf jeden Kunden, auf jede Fragestellung unvoreingenommen und neutral eingehen. Die Herausforderung

hierbei ist einerseits die Identifikation und die tiefen Einblicke in das Unternehmen zu gewinnen, auf der anderen Seite aber gleichzeitig eine gesunde Distanz für einen objektiven Blick zu wahren.

**Kruse:** Wir bemerken vor allem bei den „Unternehmerinnen“ einen verstärkten Wunsch nach Vereinfachung, Delegationsmöglichkeiten ans Team durch wachsende Kompetenz oder einfach nur dem Ziel, wieder mehr praxisfreie Wochenenden und insbesondere als Mutter mehr Zeit für die Familie zu haben. Ich habe sehr großen Respekt vor dem Beruf der Zahnmediziner, die sich nicht nur mit der unmittelbaren Nähe zum Patienten und seinen noch immer großen Ängsten konfrontiert sehen, sondern auch mit den steigenden Herausforderungen, gleichzeitig als Mediziner, Unternehmer und Führungskraft erfolgreich zu sein. An dieser Stelle setzen wir an und nehmen, gemeinsam mit unserem Spezialistennetzwerk, dem Kunden durch individuelle und erfolgreiche Beratung so manche Last von den Schultern.

#### Wie hat man sich einen gängigen Ablauf für ein Coaching vorzustellen?

**Tafuro:** Es gibt kein starres Konzept, also auch keinen im Vorhinein definierten Ablaufplan. Die wichtige Basis ist das „Kennenlerngespräch“, in dem Ziele und Motive des Projekts zum einen, aber auch die Unternehmerpersönlichkeit zum anderen erfasst werden. Darüber hinaus ist es gleichzeitig ein Sympathie- und Kompetenz-Check, anhand dessen man beiderseitig schnell erkennt, ob man zusammenpasst. Wir bitten den Gesprächspartner dennoch, eine Nacht über eine Zusammenarbeit sowie den finanziellen wie auch persönlichen „Preis“ einer Beratung zu schlafen.

Denn Fakt ist, dass der Kunde selbstkritisch sein muss und keine Angst vor Konfrontation haben darf. Aus der Erfahrung heraus wissen wir, dass unter Druck getroffene Entscheidungen für einen Coaching-Auftrag und dessen Erfolg eher hinderlich sind. Deshalb muss die Chemie und die Motivation einfach stimmen.

#### Wenn man dann zueinander findet, wie geht es weiter?

**Kruse:** In vielen Fällen beobachten und analysieren wir dann direkt vor Ort. Es werden hier alle wesentlichen Bereiche der Organisation, des Teams, des Erscheinungsbildes wie auch der gesamten wirtschaftlichen Analyse unter die Lupe genommen. Alle Ergebnisse werden in einem Exposé zusammengefasst.

**Tafuro:** In einem Auswertungs- und Strategiegeläch definieren wir dann den Fahrplan zur Lösung. Es folgt die Coaching- und Umsetzungsphase und eine abschließende, intensive Controllingphase. Denn eines ist für uns klar: Für uns bedarf ein Coaching immer die Notwendigkeit der Umsetzungskontrolle – auch der wirtschaftlichen.

#### Wie stellen Sie letztendlich sicher, dass das Gesagte in der Praxis und beim Team umgesetzt und der Erfolg langfristig erzielt wird?

**Kruse:** Für die Umsetzung und Zielerreichung sind das gesamte Team und die Behandler verantwortlich. Nur wenn alle am gleichen Strang ziehen, die Ziele und die Philosophie bekannt sind, jeder seine Aufgaben kennt und die Verantwortung dafür auch übernimmt, ist die Basis für den Erfolg gelegt.

Und das wird von Tafuro & Team über das Betreuungsangebot „Coach & Control“ sichergestellt. Die weitergehende Betreuung im Umsetzungsprozess und die Erfolgskontrollen sind wichtig und elementar für eine langfristige und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

#### Haben Sie hierzu ein konkretes Beispiel aus der Praxis?

**Tafuro:** Eine Zahnärztin kam zu uns, weil sie beobachtete, dass der Kontostand stets anstieg, sich zudem ihr Gefühl bestätigte, dass selbst bei hohen Monatsumsätzen die Höhe der Aufwendungen mindestens genauso hoch war. Das war frustrierend und sie beschrieb es auch treffend, als sie sagte: „Ich komme mir vor wie ein Hamster im Laufrad“. Sie kam – übrigens subjektiv wie auch objektiv betrachtet – nicht von der Stelle.

Unsere Erfahrung hat bewiesen, dass die meisten Probleme sehr komplex sind, das bedeutet einzelne Faktoren wie Erscheinungsbild, Kommunikation, Organisation, Unternehmerpersönlichkeit, Motivation und Teamgeist hängen unmittelbar zusammen. Wir mussten deshalb in einem ersten Schritt eine 2-tägige Analyse der Ist-Situation vornehmen, die internen Faktoren prüfen, die wirtschaftliche Seite „unter die Lupe nehmen“ und uns auch als „Testpatient“ einen eigenen Eindruck verschaffen.

#### Wie ging es dann weiter?

**Tafuro:** Die Probleme haben wir offen angesprochen, die notwendigen Lösungsvorschläge unterbreitet und dann – gemeinsam mit der Zahnärztin – direkt umgesetzt. Das waren Aspekte

des Kostenmanagements sowie das Ausschöpfen bisher noch nicht genutzter Privatleistungspotenziale. Aber auch eine nicht konsequente bzw. unschlüssige Kommunikation und Organisation des gesamten Teams sowie das fehlende Mitziehen des Teams waren „Killer von Ressourcen“. Natürlich wurden zur Lösung des Problems die Mitarbeiterinnen geschult und die Zahnärztin gecoacht.

Entscheidend war jedoch, dass wir im ersten Schritt so viel Ballast abgeworfen und Privatpotentiale auch wirtschaftlich genutzt haben, dass die Praxis auch kurzfristig und schnell mit positiven Zahlen aufwarten konnte.

**Kruse:** Toll ist es immer wieder zu sehen, wie motiviert die Mitarbeiter/-innen mitziehen, nachdem offen und deutlich angesprochen wird, was von jeder Einzelnen genau erwartet wird.

**Tafuro:** Heute, nach knapp 6 Monaten ist die Praxis soweit, dass wir uns nun über eine geeignete zweite Behandlerin und fast gleichzeitig der Arbeitszeitreduktion der Hauptbehandlerin konkret bemühen können. Das macht Spaß und ist für uns als PraxisCoach ein schöner Erfolg. Nun gilt es für uns, den Erfolg weiter auszubauen, die geschaffenen wirtschaftlichen und organisatorischen Strukturen zu erhalten bzw. weiter auszubauen – denn Stillstand ist Rückschritt.

#### Man spürt, dass sie mit sehr viel Leidenschaft und Überzeugung hinter diesem Angebot stehen. Was genau ist Ihre persönliche Motivation?

**Kruse:** Die Veränderungen anzuregen, mit den Kunden die Prozesse bewusst zu steuern und anschließend gemeinsam die Erfolge zu würdigen, stellt für mich eine sehr zufriedenstellende Arbeit dar.

**Tafuro:** Wir haben einen der schönsten Berufe der Welt, können Praxen und damit letztlich vielen weiteren Menschen erfolgreich helfen, ihre Ziele zu erreichen. Ich habe auch so viel Bestätigung von meinen aktuellen wie ehemaligen Kunden erhalten, dass der nicht einfache Schritt in die Selbstständigkeit letztlich der einzig richtige war. Das hat mich berührt und war zugleich eine Verpflichtung für uns alle im Unternehmen wie auch im Spezialistennetzwerk, konsequent unseren Weg weiterzugehen.

#### Vielen Dank für das Gespräch.

■

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte:

**Tafuro & Team**  
Franco Tafuro (Inhaber)  
Grelckstr. 36  
22529 Hamburg  
Tel.: 0 40/76 97 39 67  
Fax: 0 40/76 97 39 66  
Mobil: 0172/66 66 654  
info@tafuro-und-team.de  
[www.tafuro-und-team.de](http://www.tafuro-und-team.de)

ANZEIGE

OFFEN