

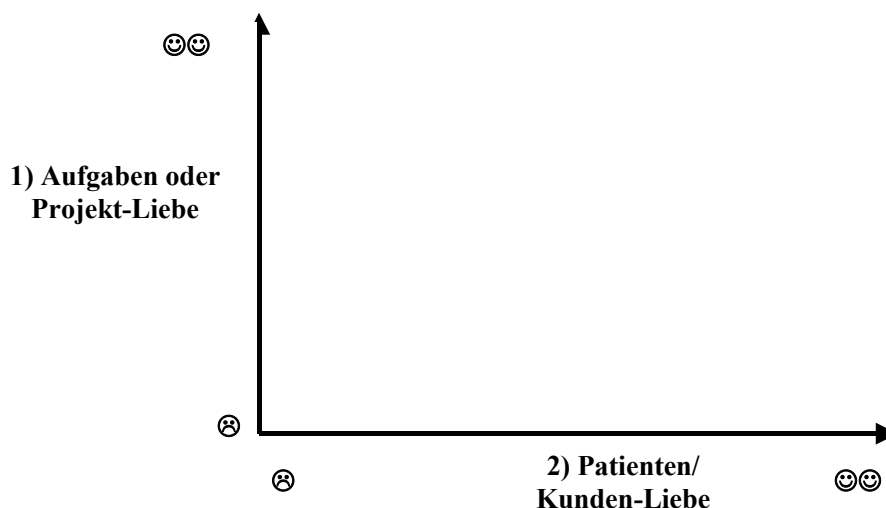
Wie Sie mit der Sympathie-Matrix die richtigen Patienten und Ihre Mitarbeiterinnen die richtigen Aufgaben finden

Wenn Sie an effektiver Teamarbeit interessiert sind, achten Sie darauf, dass die Schnittmenge zwischen persönlichen Zielen und Unternehmenszielen groß genug ist. Es ist für Sie das Beste, wenn Sie nicht nur an sich denken, sondern vor allem das Team stärken – denn am meisten gewinnen Sie für sich, wenn das Team gewinnt.

Wie können Sie es also erreichen, dass Ihre Mitarbeiterinnen mit möglichst viel Spaß und Engagement bei der Sache sind? Hierzu ein ebenso einfaches wie effektives Instrument, die „Sympathie-Matrix“

Zeichnen Sie ein eine senkrechte und eine waagrechte Achse auf ein großes Blatt Papier (mind. A4). Die Senkrechte gibt an, wie gerne Sie einen bestimmten Kunden mögen. Die Waagerechte gibt an, wie sehr Sie eine bestimmte Aufgabe oder ein bestimmtes Projekt mögen. Mit farbigen Haftzetteln markieren Sie die jeweiligen Sympathiewerte für eine bestimmte Aufgabe/Projekt und einen bestimmten Kunden. *(Unter Kunden ist hier nicht nur der „externe“ Patient zu verstehen, sondern auch der „interne“ Kunde, z.B. Sie, aus Sicht Ihrer Assistentin.)*

Die Sympathie-Matrix



- 1.) Wie sehr lieben Sie das was Sie tun?
- 2.) Wie sehr lieben Sie den Kunden, für den Sie etwas tun?

Wenn Sie die Sympathie-Matrix einmal für sich selbst testen, verteilen Sie Sympathiewerte für fünf Ihrer Projekte/Aufgaben mit fünf verschiedenen Kunden! (*Denken Sie daran, es können auch für Sie nicht nur Patienten sein, sondern Sie sollten auch Ihre Mitarbeiterinnen in diesem Fall als Kunden sehen.*) Sie werden es regelrecht im Bauch spüren, wie es um Ihre Sympathie wirklich bestellt ist, wenn Sie die Haftzettel hin und her schieben. Die Sympathie-Matrix ist ein wunderbares Instrument, um schnell und einfach herauszufinden, welche Aufgaben einem für welche besondere Zielgruppe am meisten am Herzen liegt.

Die Motivation eines ganzen Teams läßt sich damit phantastisch steigern. Jede Mitarbeiterin markiert dabei ihre Sympathiewerte mit farbigen Haftzetteln. So sehen Sie auf einen Blick, wie groß die Begeisterung Ihrer Mitarbeiterinnen für bestimmte Jobs wirklich ist.

Die Sympathie-Matrix ist die schnellste Art, eine Praxis oder ein Unternehmen zu analysieren. Ein Beispiel aus meiner Beratungspraxis: Eine Computerfirma, die CAD-Programme an Architekten verkaufte, brauchte dringend mehr Umsatz. Also hatte man damit begonnen, Grafik-Software an Ärzte zu verkaufen. Der Absatz war aber nur sehr schleppend.

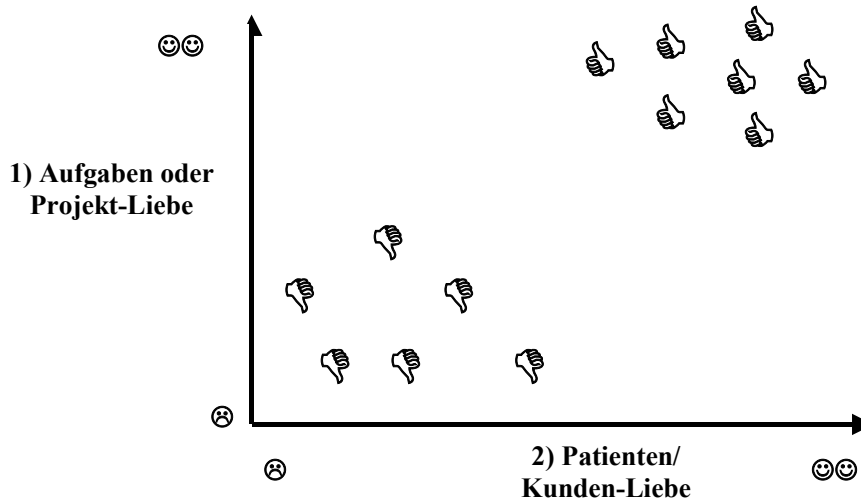
Mithilfe der Sympathie-Matrix wurde schnell klar, wo der Haken lag. Zuerst wurde ermittelt, wie hoch die Sympathie beim Verkauf von CAD-Programmen an Architekten war. Die Haftzettel klebten hier fast ausschließlich oben rechts - sowohl für den Kunden als auch für das Produkt gab es also große Sympathie.

In einem zweiten Durchlauf wurde nun ermittelt, wie hoch die Sympathie für den geplanten Verkauf von Grafik-Programmen an Ärzte war. Die meisten der Haftzettel klebten nun unten in der Mitte – das Produkt „Grafik-Programme“ war also nicht wirklich unbeliebt, aber für den Kunden „Arzt“ konnte sich keiner so richtig erwärmen.

Ich forderte die Teilnehmer auf, zu versuchen diese Kunden „lieben“ zu lernen, also bewußt nach Informationen zu suchen, die ihnen diese Kunden sympathisch machen könnten. Die Antwort: „Das wollen wir nicht, die wollen wir gar nicht sympathisch finden!“

Da hier also offensichtlich die nötige Motivation für erfolgreiche Zusammenarbeit mit den zukünftigen Kunden fehlte, schlug ich vor, dass sich das Unternehmen nach anderen potenziellen Kunden umzusehen sollte. Ebenfalls mithilfe der Sympathie-Matrix wurde dann die später erfolgreiche Idee entwickelt, Bauingenieure als neue Kunden zu gewinnen.

Die Sympathie-Matrix



- 1.) Wie sehr lieben Sie das was Sie tun?
- 2.) Wie sehr lieben Sie den Kunden, für den Sie etwas tun?

 = ungeliebter Job

 = ungeliebter Job

Ein kurzer Abfragetest zeigte, dass die Sympathiewerte für diese Kundengruppe wieder klar im oberen Bereich lagen. Diese Kundengruppe konnte nach dem Workshop auch erfolgreich aufgebaut werden.

Die Sympathie-Matrix lässt sich ebenfalls hervorragend zur idealen Jobverteilung im internen Bereich verwenden: Die Teammitglieder schreiben die verschiedenen anstehenden Jobs jeweils mit ihrem Namen auf farbige Haftzettel und kleben diese auf eine Flip-Chart mit einer Sympathie-Matrix.

Bei jedem Teammitglied wird es solche Jobs geben, die es gerne macht und die oben rechts kleben, und solche, die es nicht so gerne macht und die eher unten links kleben.

Nun beginnt die Job-Börse: Jedes Teammitglied nimmt sich einen der Jobs, der von jemand anderem in die ungeliebte untere linke Ecke geklebt wurde, den er selbst aber gerne tun würde. Auf diesen Jobzettel schreibt er seinen Namen und klebt ihn nach oben rechts. Auf diese Weise kann sich jeder ein paar Wunsch-Jobs zusammen sammeln, während gleichzeitig eine Reihe von jeweils ungeliebten Jobs freiwillig und gerne von anderen übernommen werden.

In einer zweiten Runde muss jedes Teammitglied, von den Jobs, für die sich nach wie vor kein Liebhaber gefunden hat, diejenigen übernehmen, die man zumindest halbwegs gerne erledigt. Durch dieses einfache Verfahren lassen sich die Freude und damit auch die Effektivität im Team erheblich steigern, ohne dass die Aufgaben hierarchisch verteilt werden müssen.

Die Sympathie-Matrix ist einfach zu handhaben und äußerst wirkungsvoll, wenn es um die alles entscheidende Frage geht: Was wollen Sie wirklich? Wo leuchten Ihre Augen?

Natürlich können Sie diese Sympathie-Matrix auch für sich persönlich anwenden: Notieren Sie Ihre wichtigsten Projekte jeweils auf einem Haftzettel. Dazu schreiben Sie, um was für ein Projekt es sich handelt und für wen Sie es erledigen wollen. Dann suchen Sie die geeignete Position auf der Matrix. Sie werden es spüren, wie es um Ihre Sympathie zu Projekt und Patient wirklich bestellt ist, wenn Sie die Haftzettel hin und her schieben.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und noch mehr Erfolg bei dem Einsatz der Sympathie-Matrix.

In der German Dental Business School bietet Ihnen Jörg Weisner mit seinem Team eine breite Auswahl an Coaching-Programmen und Leistungen, die es Ihnen ermöglichen, diese Tipps in die Praxis umzusetzen.

Wir helfen Ihnen gern weiter, senden Sie uns eine Mail an info@germandentalbusinessschool.de oder rufen Sie uns an unter 04384 5972-0.

Wir freuen uns auf Sie!

*)Um den gesamten Text einfacher und lesbarer zu halten, verzichten wir auf die spezielle weibliche oder männliche Form. Egal ob wir Zahnärztin oder Zahnarzt, Mitarbeiter oder Mitarbeiterin schreiben, es sind immer beide Geschlechter gemeint.