

Hvad kunne konsulenter lære af min tandlæge?

- Tanker fra en tandlægestol

Susanne Teglkamp, er konsulent og direktør i Teglkamp & Co. Hun er uddannet jurist og reserveofficer og har et bredt erfaringsgrundlag fra ansættelser i det private erhvervsliv og i det offentlige. Hun har tung ledelsesmæssig erfaring og har bl.a. været kommunaldirektør, HR-direktør i to forskellige it-virksomheder og udviklingschef. Hun har i mange år arbejdet som managementkonsulent og ledelsesrådgiver.

Susanne arbejder som udgangspunkt med ledelse i øjenhøjde. Det vil sige, at hun møder lederne på deres bane, tager udgangspunkt i virksomhedernes udfordringer og arbejder ud fra en praktisk tilgang til udfordringerne.

Se mere på www.tegkamp.dk



"Fandens også! Der røg en plombe!" Det skete for nylig, det er ikke første gang og det bliver sikkert heller ikke sidste gang. Der var ingen vej udenom, jeg måtte en tur til tandlægen. Jeg har det sikkert som de fleste andre, jeg er ikke specielt vild med at gå til tandlæge, faktisk er jeg lidt af en kylling. Derudover ærgrede det mig, at jeg både skulle bruge uforudset tid og penge på et tandlægebesøg.

Patientens perspektiv

Forleden sad jeg så i tandlægestolen - eller rettere lå og kiggede op i loftet. Allerede her er min tandlæge anderledes end mange andre tandlæger. Han har nemlig hængt et billede i loftet lige over patientens hoved.

Som han en gang fortalte, at det jo gik op for ham, at hans patienter stort set aldrig så andet end loftet, så skulle de da også have noget pænt at kigge på og noget som måske kunne aflede tankerne.

At være nærværende

Min tandlæge er meget kommunikerende. Og gennem årene er vi kommet vidt omkring. Da jeg lå der i stolen kom han selv grinende ind på, at han nok var ret talende. Han fortalte, at han lægger vægt på, at hans patienter skal føle sig godt tilpas og vide, hvad der sker. Det betyder, at han bruger tid på at forklare, hvad han gør undervejs og også har en god fornemmelse for, hvor hurtig han skal gå frem i forhold til patienten. Havde han været knapt så talende og gået mere direkte på opgaven, så havde han nok kunne klemme et par patienter mere ind om dagen og dermed tjene mere. Men jeg er også ret sikker på, at patienterne ikke havde følt den samme ro og efter omstændighederne glæde ved at gå til tandlægen.

Udgangspunkt i patientens behov

Da jeg krøb op i tandlægestolen var det med bange anelser om, at jeg sikkert skulle have lavet en krone. Men min tandlæge sagde, at det var der da ingen grund til. Han kunne godt bore resterne af den gamle plombe ud og sætte en ny i. Og det er ikke første gang, at min tandlæge viser mådehold. Han lægger vægt på at foretage det mindst mulige indgreb. Jeg har absolut ikke forudsætninger for at vurdere, hvad der skal gøres ved mine tænder. Der er jeg helt i min tandlæges vold. Og så er det jo vældig rart og trygt, at han altid forsøger at finde en løs-

ning der er mindst muligt indgribende og billigst mulig. Han kunne let have overbevist mig om, at jeg skulle have lavet båd det ene og det andet, hvor han ville tjene langt mere på mig som patient.

At være menneske frem for ekspert

Midt imellem 2 mundskylninger spurgte jeg til, hvordan han havde det. Det udløste en beretning om, hvordan han for nyligt selv havde været i kontakt med sundhedssystemet. Han fortalte hvilkende afgørende forskel, det gjorde for ham, om han blev mødt af en læge der opførte sig som ekspert og overhovedet ikke så ham som menneske eller om han blev mødt af en læge, der udviste menneskelighed og så ham som individuel person. Det havde gjort ham meget bevidst om sin egen væren overfor sine patienter. At han på baggrund af sin personlige oplevelse har sat ord på ændrer nu ikke ved, at jeg altid har følt, at jeg først og fremmest blev behandlet af et menneske og ikke blot af en ekspert på tænder. Det er nok derfor, at jeg har passet mine halvårlige tandlægebesøg, selvom jeg er en kylling.

Hvad er det så konsulenter kunne lære?

Mit tandlægebesøg gav mig mere end en fyldning, jeg kunne se en klar parallel over til min verden. Mange konsulenter kunne lære:

At sætte sig i kundens sted

Hvis man som konsulent forsøger at se situationen eller udfordringen med kundes øjne får man ofte et helt andet perspektiv på, hvordan man skal gribe opgaven an og ikke mindst, hvordan man skal få kunden med i processen.

At være nærværende

Nærvær er ret afgørende for at få en god kundekontakt og ikke mindst at få kundens tillid. Med ægte nærvær løser konsulenten også opgaven med langt mere kvalitet.

At tage afsæt i kundens behov ikke konsulentens

En dygtig konsulent sælger ikke den store forkromede konsulentpakke, selvom han godt kunne, hvis kunden ikke har brug for det. At sælge det kunden har brug for - hverken mere eller mindre - opbygger en grundlæggende tillid hos kunden og betyder ofte genkøb.

At være menneske frem for ekspert

En dygtig konsulent gemmer sig ikke bag ekspertmasken. En dygtig konsulent viser sig som menneske og skaber derved tillid og troværdighed.

Nu har jeg lige taget udgangspunkt i mit eget fag. Men jeg tror egentlig, at alle vil kunne tage denne læring til sig uanset fag. Når nu jeg ikke er helt vild med at gå til tandlæge, så er jeg ret godt tilfreds med at have en tandlæge, hvor jeg får mere end bare lavet mine tænder.