



‘Οδοντιατρείο σε κρίση: πώς με έκανε να σκίσω τα πτυχία μου! Τρία χρόνια μετά...’

Όταν έφευγα από την Κύπρο τον Μάρτιο του 2013 -μετά από ένα εξουθενωτικό δίμηνο λόγω ολικής ανακαίνισης του οδοντιατρικού μου κέντρου - για ένα ταξίδι αστραπή δεν περίμενα ότι ερχόμενη πίσω, μετά από 3 μέρες, η επαγγελματική μου ζωή θα άλλαζε μετά από 23 χρόνια στο στίβο της οδοντιατρικής.

Εκεί που έβλεπα μέσο όρο 20-25 ασθενείς ημερησίως έπεσα τον πρώτο τραγικό μήνα σε μονοψήφιο νούμερο με τους πλείστους να αδυνατούν να μας πληρώσουν!(το τραπεζικό μας σύστημα είχε καταρρεύσει, ένα μεγάλο ποσοστό καταθετών είχαν δεχθεί κούρεμα στα λεφτά τους, δεν μπορούσαμε να πάρουμε λεφτά από την τράπεζα παρά μόνο ένα συγκεκριμένο ποσό ημερησίως, με το χειρότερο: να μην γνωρίζουμε πότε τα μέτρα θα αλλάξουν...)

Ήταν ξεκάθαρο, δεν ήταν μια οποιαδήποτε οικονομική κρίση, είμασταν στο μάτι μιας μαύρης τρύπας!

Έπρεπε να δράσω άμεσα-παραμερίζοντας συναισθηματισμούς και δρώντας έξω από τα πλαίσια των αξιών μου!

Βήμα 1: Απέλυσα την επί 10 χρόνων βοηθό μου

Όλα τα βιβλία του μάνατζμεντ συμβουλεύουν να μην το κάνουμε σαν πρώτο βήμα μια και οι άνθρωποι μιας επιχείρησης θεωρούνται η βιτρίνα αυτής.

Ναι, αλλά η συγκεκριμένη μετά από τόσα χρόνια βρισκόταν σε ένα μόνιμο comfort zone, ένοιωθε μόνιμη και για να πάει με τη ροή και την πρόοδο του ιατρείου έπρεπε να δεχτώ συμπεριφορές αχρείαστες.

1^η αξιολόγηση 1^{ου} βήματος: Αναγκαστικό αλλά Καλοδεχούμενο.

Ταυτόχρονα η υπεύθυνη υποδοχής προθυμοποιήθηκε να της αυξήσω τα καθήκοντά της ώστε να με βοηθά και στο οδοντιατρική περίθαλψη των ασθενών μας.



Παρόλη την κρίση όχι μόνο δεν της μείωσα το μισθό της αλλά μετά από 2 μήνες της αύξησα το μισθό της, ευχαριστώντας την και έμπρακτα.
2^η αξιολόγηση 1ου βήματος: άτομα τα οποία ΔΕΝ ακολουθούν το δρόμο μας φεύγουν και παραμένουν ΜΟΝΟ τα talέντα μαζί μας.

Βήμα 2: Αλλαγή Προμηθευτών

Τα βιβλία του management προτείνουν να διαπραγματευτούμε με τους προμηθευτές μας για να πάρουμε τα υλικά σε καλύτερες τιμές ή να τους ζητήσουμε να αυξήσουν την περίοδο πίστωσης.

Στη δική μας την περίπτωση όχι μόνο δεν έγινε αυτό(ο αριθμός των προμηθευτών συρρικνώθηκε σημαντικά, οι μικροί σε μέγεθος εξαφανίστηκαν από την αγορά), οι τιμές παρέμειναν στα ύψη και για να πάρουμε τα προϊόντα τους έπρεπε να πληρωθούν μετρητά με την παράδοση, αν αυτό για κάποιο λόγο δεν γινόταν(λόγω απουσίας μου τη συγκεκριμένη στιγμή είτε λόγω απασχόλησης με κάποιο ασθενή) απλά δεν τα έπαιρναν πίσω.

Χρειάστηκε ένα ταξίδι αστραπή σε μια από τις πιο γνωστές οδοντιατρικές εκθέσεις στο εξωτερικό, κάποιες άδειες βαλίτσες που γέμισαν με τα ίδια ακριβώς αναλώσιμα προϊόντα που αγοράζαμε μέχρι εκείνη τη στιγμή και με τιμές...

Δεν θα πω πολλά πάνω σε αυτό το θέμα μια και αργότερα κάναμε μια τεράστια παραγγελία από τους κατασκευαστές(δεν μιλώ για όλα τα οδοντιατρικά προϊόντα, ασφαλώς, αλλά για τουλάχιστον 75% αυτών).

Βήμα 3: Διαπραγμάτευση δόσεων στα δάνεια

Μια από τις προσωπικές μου αρχές ήταν να πληρώνω για χρόνια τα δάνεια μου στην ώρα τους. Αυτό έπρεπε να αλλάξει άμεσα! Μετά από μια σκληρή διαπραγμάτευση με τον τραπεζίτη μου συμφωνήσαμε να παγοποιηθεί η δόση για τους πρώτους 6 μήνες και για τους άλλους 6 μήνες θα πλήρωνα το 1/2 αυτής.



Αξιολόγηση 3^{ου} βήματος: Η λήψη του πιο πάνω μέτρου ήταν αναγκαία - έπρεπε να κερδίσω χρόνο, και οι 12 μήνες ήταν σημαντικοί!

Βήμα 4: Αντίθετη Θέση από αυτή του στρατηγιστή Porter

Μετά από τις σπουδές μου στο management (MBA), ακολουθούσα τη στρατηγική του Porter στο οδοντιατρικό μου κέντρο (Ο παγκοσμίως φήμης στρατηγιστής Porter είχε τοποθετηθεί ξεκάθαρα στις επιχειρήσεις λέγοντας πως θα έπρεπε να είμαστε στη ζώνη του οδοντιατρείου που ήταν γνωστό για τη διαφορετικότητα του είτε θα έπρεπε να προσφέρουμε τις πιο φθηνές οδοντιατρικές υπηρεσίες στην αγορά- ΠΟΤΕ και τις 2 στρατηγικές όμως μαζί .

Η στρατηγική που ακολουθούσαμε από τον καιρό της λειτουργίας του οδοντιατρείου μας ήταν αυτή της διαφοροποίησης.

Δεν μπορώ να σας κρύψω πως μπήκα στον πειρασμό να μειώσω και εγώ, όπως πολλοί συνάδελφοι έκαναν, τις τιμές- Γνώριζα πως θα χειροτέρευε κι άλλο τα πράγματα- φανταστείτε την επίπτωση που θα είχε στις εισπράξεις η μείωση της τιμής σε συνδυασμό με τη μείωση του αριθμού των ασθενών!!!!

Αυτό που κάναμε ήταν να πάμε κόντρα στις διδαχές του Porter - Συνεχίσαμε να προσφέρουμε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, χωρίς να ρίξουμε τις τιμές μας, απλά επιλέξαμε μια θεραπεία που λόγω κατάστασης δεν είχε καθόλου ζήτηση (τη λεύκανση, συγκεκριμένα) και τη προσφέραμε στη χαμηλότερη τιμή της αγοράς.

Αξιολόγηση 4^{ου} βήματος: Απίστευτη ζήτηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας από τους ασθενείς μας και όχι μόνο- Καταφέραμε να αυξήσουμε των αριθμό των νέων ασθενών μας 200% σε σχέση με την καλύτερη μας περίοδο!

Επιπλέον ο κόσμος γνωρίζοντας μας είχε την ευκαιρία να ακούσει και για άλλες θεραπείες που πιθανόν να τους ενδιέφεραν και τελικά να επέλεγαν να κάνουν στο ιατρείο μας.



Βήμα 5ο: Αλλαγή της φιλοσοφίας μας

Για χρόνια το οδοντιατρείο μου λειτουργούσε με τη φιλοσοφία της περίθαλψης των οδοντιατρικών ασθενών με την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Έπρεπε να αλλάξουμε! συνταιριάζοντας τη δική μου φιλοσοφία με την τάση των σύγχρονων ανθρώπων, ενημερώνουμε τους ασθενείς μας για την αμφίδρομη σχέση στοματικής και γενικής υγείας.

Αξιολόγηση 5^{ου} βήματος: Δημιουργία συνειδητοποιημένων ασθενών με μια αναγνώριση και σεβασμού του οδοντιάτρου ως ιατρού που νοιάζεται για τη υγεία σε όλο της το φάσμα.

Βήμα 6ο: Απομάκρυνση από το δικό μου comfort zone

Για χρόνια έλεγα πόσο πολύ θα ήθελα να δημιουργήσω ένα δικό μου εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Το 2014 το κατάφερα! Δημιούργησα το DBA – Dental Business Administration ένα μοναδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα με παγκόσμια πιστοποίηση, αποκλειστικά ΜΟΝΟ για οδοντιάτρους που αφορά τη διδαχή όλου του φάσματος του management μιας οδοντιατρικής κλινικής, ένα μίνι MBA που συμπεριλαμβάνει όλα όσα χρειάζεται ένας οδοντίατρος για να διαχειρίζεται αποτελεσματικά την κλινική του.

Και τώρα 2016, πλέον τρία χρόνια μετά - Η οικονομική κατάσταση του τόπου μου δεν είναι τόσο τραγική όσο τότε, σίγουρα έχουμε πολύ δρόμο, αλλά τουλάχιστον νοιώθω ότι πήρα την επαγγελματική μου ζωή, παρακούοντας στρατηγιστές και θεωρίες, στα δικά μου χέρια!