

Höchste Zeit für gute Zähne

Ob man überholt wird oder auf der Überholspur an anderen vorbei rauscht – darüber entscheidet nicht die Marke und auch nicht die glänzende Karosserie eines Automobils – der Motor bestimmt die Pferdestärken und damit die Leistungskraft. Dieses Bild lässt sich gut auf Unternehmen übertragen. Wer vorne dabei sein möchte, dem reicht es nicht aus, „nur“ gut zu sein. Er muss der Konkurrenz immer mindestens einen Schritt voraus sein. Selbstverständlich hat jedes Unternehmen seine eigene Seele, eine Persönlichkeit. Erfolgreiche Labore schaffen eine vertrauensvolle Beziehung zu ihren Kunden und heben sich damit erfolgreich vom Markt ab. Die Preisstruktur spielt dabei oft nur eine Nebenrolle.

▶ Karl-Heinz Martiné



der autor:

Karl-Heinz Martiné ist Diplom-Betriebswirt und Zahntechniker, Unternehmensberater und Geschäftsführer der *proxi.gmbh* in Köln. Mit über 30 Jahren Branchenerfahrung und der Philosophie „Wir setzen Dinge in Bewegung“ sieht er seine zentrale Aufgabe darin, Qualitätsmanagement auch für kleine Unternehmen sinnvoll und realistisch anwendbar zu gestalten.

Die Wirtschaft in Deutschland benötigt Zeit, um ihr früheres Tempo wieder zu erreichen. Die Dentalbranche macht da keine Ausnahme. Die Situation ist von einem katastrophalen Nachfragerückgang geprägt. Viele Schwarzseher interpretieren das als Zeichen für den Anfang vom Ende. Doch man kann die Dinge immer von zwei Seiten sehen, es ist eine Frage des Bewusstseins. Warum also Endzeitstimmung? Klar: Der angebotene Zahnersatz aus dem Ausland wirkt oft attraktiver. Der Patient wittert ein Schnäppchen und verbindet den Urlaub mit einer Behandlung, um ein paar Euro beim Zahnersatz zu sparen. Hierzu gehört jedoch eine gewisse Risikobereitschaft. Solche „Schnäppchen“ kosten den Patienten im Endeffekt mehr, wenn nämlich die Fehler dann doch von einem deutschen Zahnarzt wieder korrigiert werden müssen. In Deutschland gilt hohe Qualität beim Zahnersatz nicht als Zufall, sondern ist der Normalzustand. Dabei ist interessant, dass zahlreiche Importeure von günstigem Zahnersatz nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert sind, die meisten der deutschen Qualitätslabore allerdings noch nicht. Wen mag es heutzutage nach der Vielzahl von Gesundheitsreformen noch wundern,

wenn wichtige Bestandteile der Zahnästhetik dem Rotstift zum Opfer gefallen sind? Schlagwörter wie „Kassenprothese“ oder „Basisversorgung“ machen nicht unbedingt Mut. Aus diesem Grund suchen viele Patienten nach Wegen, die nicht bei durchschnittlichen Resultaten enden. Diese Patienten sind anspruchsvoll und wünschen hohe Qualität. Tatsache ist: Gepflegte, attraktive Zähne entsprechen nach wie vor dem Schönheitsideal unserer Zeit, vermitteln Gesundheit und Jugend. Bei Zahnverlust muss also nicht nur funktional perfekter Ersatz geschaffen werden, sondern dieser Ersatz muss auch den ästhetischen Ansprüchen genügen. Das stellt die Zahntechnik nach wie vor noch vor große Herausforderungen.

Den Blick auf andere Branchen richten

Aber nicht allein die Dentalbranche muss sich den Reformen und dem Wandel unserer Zeit stellen. Richten wir unseren Blick auf andere Gewerbe, zum Beispiel auf eine Branche, die zurzeit mit ähnlichen Anforderungen konfrontiert wird: die Bestattungsbranche. Der Wegfall des staatlichen Sterbegeldes, die Auflösung der Familienstrukturen,