

Design ist unsichtbar

| Guy Genette

Der Innenraumdesigner Guy Genette wendet die mittlerweile zum Klassiker der Designtheorie gewordene Aussage von Lucius Burckhardt „Design ist unsichtbar“ auf zahntechnische Labore an. Das führt zu einer generellen Wandlung der Sicht auf die Kommunikation und damit die Zukunft der Labore. Um das Image eines Unternehmens zu gestalten, sollte der Blick nicht nur auf potenzielle Kunden, sondern ebenso auf das eigene Umfeld geleitet werden. Wer bin ich? und Wo will ich hin? Genette zeigt, wie Räume kommunizieren können, Images aufgebaut werden und ungewöhnliche Wirkung erzielt wird. Diese Wirkung sollte in den Köpfen der Patienten zu einem Bewusstsein führen, dass Labore in ihrer Funktion mit dem Zahnarzt eine ähnliche Rolle spielen wie ein Fitnessstudio im Zusammenhang mit allgemeinen Ärzten: ein Refugium für Vorbeugung, Wellness und Gesundheit.



Die bisherige Situation: Ein Keramikraum, wie er bisher üblich war: überfüllt, unattraktiv und damit auch un-kommunikativ. Die Arbeitssituation ist beengt und un-übersichtlich, Kundenberatung unmöglich.

Zuerst einmal wollen wir uns demjenigen zuwenden, um den es eigentlich geht. Wir sind Dienstleister und haben einen Kunden: Den Patienten. Der Patient ist grundsätzlich immer ahnungslos. Warum klären wir ihn nicht auf? Warum zeigen wir ihm nicht, was wir können? Bevor wir über die berühmten Missstände mit chinesischen Zahnersatz klagen, sollten wir lieber hier vor Ort unser gesamtes Spektrum offenlegen. Was heißt das? Hin in neue Gewässer, abseits der alten Jagdgründe, die längst von anderen leergefischt werden, wie z.B. die mit dem preiswerten Zahnersatz. Preis-

Der Beratungsraum: Eine aufgeräumte Atmosphäre führt zum lockeren Kundengespräch und zum Kennenlernen. Materialien und Geräte verbergen sich hinter dem roten Feld im Hintergrund. Ein Monitor ist im Tisch eingelassen.

werte Massenproduktion kann nicht als Konkurrenz zu qualitativ hochwertigen einzigartigen Produkten von kompetenten Dienstleistern gesehen werden. Wir sprechen über Gestaltung am Menschen. Eine sehr persönliche Art des Designs. Hier kann nur Qualität und Individualität siegen. Denn Design funktioniert dann, wenn man es nicht sieht. An uns ist es gelegen, den Weg zu dieser Unsichtbarkeit zu beschreiten, den Patienten zu begleiten, zu beraten und zu führen.

Regelmäßiger Besuch im Labor

Jeder Patient mit dritten Zähnen kennt das Problem: Nach einem gewissen Zeitraum muss die Prothese gründlicher gereinigt werden, als das mit häuslichen Mitteln möglich ist. Hier fängt die Beratung und der Service an. Zahntechnische Labore sind nicht in den Köpfen der Patienten als dienstleistende Einrichtungen bekannt. Vielmehr funktionieren sie im Kopf des Laien als technischer Arm des Zahnarztes. Wenn wir den Patienten in Zusammenarbeit mit den Zahnärzten aufklären, werden wir im Bewusstsein der Menschen zum wichtigen Faktor ihrer Gesundheit. Wir haben das Know-how und die Hardware. Patienten sollten selbstverständlich wissen, dass für ihre Prothese nach gewisser Zeit eine professionelle Reinigung unumgäng-