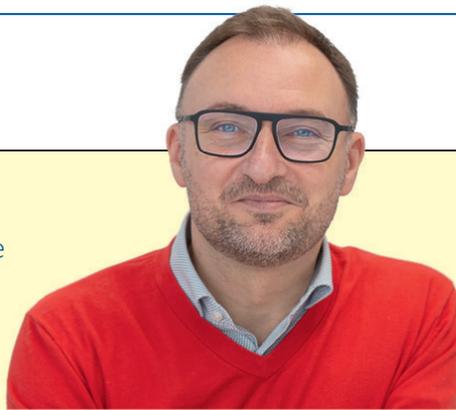


Kolumne  
Digitaler Vertrieb für Dentallabore



kontakt

Thorsten Huhn  
handlungsschärfer  
Tel.: +49 2735 6198482  
mail@thorstenhuhn.de  
www.thorstenhuhn.de

Infos zum Autor



## DIGITALE KUNDENBINDUNG IM DENTALLABOR

Die Digitalisierung nimmt in der Zahntechnik immer mehr zu und ist damit auch in der Kundenbindung zu einem unerlässlichen Werkzeug geworden. Auf insgesamt 4 Ebenen können digitale Ansätze zur Betreuung der Kunden genutzt werden – das vereinfacht Prozesse, minimiert den Aufwand und sorgt für eine verstärkte Präsenz bei den Zahnärzten.

Die Bindung von Bestandszahnärzten an ein Dentallabor ist auf mehreren Betreuungsebenen möglich und notwendig. Sie lassen sich grundsätzlich in administrative, technische, vertriebliche und strategische Kundenbetreuung unterteilen. Je enger diese Ebenen miteinander verzahnt sind und gelebt werden, desto weniger Chancen hat der Wettbewerb, zu einem Bestandskunden durchzudringen. Im Tagesgeschäft liegt der Fokus der allermeisten Dentallabore auf der technischen und administrativen Kundenbetreuung, die beiden anderen Betreuungsebenen werden u. a. wegen hoher Aufwände gerne vernachlässigt. Die Digitalisierung der Kundenbindung kann dabei auf allen Ebenen Entlastung schaffen. Lösungsansätze zum Nachdenken und Testen.

### Digitale Kundenbindung in der Administration

Aufträge kommen über das Fax, Kostenvoranschläge werden per E-Mail versendet, Rechnungen kommen in die Post. So oder so ähnlich schaut der administrative Laboralltag aus. In einem geschützten Kundenbereich auf der eigenen Webseite lässt sich der Austausch dieser Daten zentral und bequem für beide Seiten organisieren, sowohl für den Upload (z. B. Aufträge) als auch für den Download (z. B. Rechnungen) inklusive der Historie.

### Digitale Kundenbindung in der Technik

Was derzeit in einer Mixtur aus telefonischer und Vor-Ort-Betreuung gelebt wird, kann mit einfachen Mitteln digitalisiert werden. Mittels eines Webmeetings kann ein virtuelles Treffen zwischen Behandler und Techniker (auch ad hoc) organisiert werden, bei Bedarf mobil direkt vom Behandlungsstuhl.

### Digitale Kundenbindung im Vertrieb

Das sicher breiteste Feld, um Kundenbindung zu digitalisieren. Einige Beispiele: Das aktive Netzwerken auf Business-Plattformen sichert den sozialen und technischen Austausch auch ohne persönlichen Kontakt. Ein Webinarangebot zu Technik- oder Servicethemen gibt dem virtuellen Austausch untereinander Raum ohne immense Veranstaltungsvorbereitungen und -kosten. E-Mail-Automation oder elektronische Newsletter sorgen für die Versorgung von Bestandszahnärzten mit frischen Informationen ohne persönlichen Einsatz.

### Digitale Kundenbindung in der Strategie

Grundsätzlich findet die strategische Zusammenarbeit im persönlichen Austausch zwischen Praxis und Labor statt. Aber auch hier hilft das Webmeeting mit all seinen Möglichkeiten weiter. Es sollte aber darauf geachtet werden, dass nicht nur der Audio-, sondern auch der Videokanal genutzt wird. Das erhöht den Persönlichkeitsfaktor und zeigt die eigene Wertschätzung dem Gesprächspartner gegenüber. Das Protokoll eines virtuellen Strategiemeetings kann anschließend im geschützten Kundenbereich hochgeladen werden. Weiterer Vorteil: Webmeeting sparen Ressourcen. Gerade in Zeiten, in denen Nachhaltigkeit und Energiesparen eine immer wichtigere Rolle spielen, kann dies ein weiteres Argument sein, das ein oder andere Kundenmeeting digital stattfinden zu lassen.

**Digitale Kundenbindung ist heute schon möglich. Selbst mit Bordmitteln lässt sich schon Entlastung vom persönlichen Einsatz schaffen. Mit ein wenig Mut und Durchhaltevermögen wird die Digitalisierung auch in der Kundenbetreuung ihren Platz finden.**

## Tag des Handwerks sendet starke Botschaft an Politik

Ohne Handwerksbetriebe geht nichts.

© viperagp – adobe.stock.com

Im September fand der Tag des Handwerks (TdH) statt. Es war ein Tag mit starken Botschaften in Richtung Politik, aber auch wieder mit vielen Informationen über die Leistungsfähigkeit der über 130 Hand-

werksberufe. Der Zentralverband des Deutschen Handwerks hat in einem Statement deutlich gemacht, worum es beim diesjährigen TdH geht: „Der Tag des Handwerks soll das sichtbar machen, was allzu oft

als selbstverständlich genommen wird: Unsere Handwerker als diejenigen, die das Land am Laufen halten und die das Leben im Großen wie im Kleinen gestalten – überall dort, wo es gilt, anzupacken und etwas zu schaffen, finden sich die 130 Berufe des Handwerks. Und so vielseitig wie die Berufsbilder, so vielfältig sind die Chancen durch eine berufliche Ausbildung im Handwerk. Das ist gerade vor dem aktuellen Hintergrund wichtig. Denn egal, ob es um Traditionsbetriebe in fünfter Generation geht oder aber um das noch junge Start-up, große Bauunternehmen oder die kleine Bäckerei aus der Nachbarschaft: Das Handwerk gehört zum Leben – und ist für die Zukunftsgestaltung unverzichtbar. Seine Betriebe zu erhalten, zu unterstützen und ihnen die Anerkennung zukommen zu lassen, die sie für diese Aufgabe verdienen, ist aktuell wichtiger denn je.“ Ob Digitalisierung, Wohnungsbau, Infrastruktur, Klimaschutz, Ener-

gie und vieles mehr: Ohne Handwerksbetriebe und ihre Beschäftigten geht dabei nichts. Sie packen an, entwickeln Lösungen, setzen um und sichern so unsere Zukunft und unseren Wohlstand. Das Handwerk steht jedoch vor immer größeren, zum Teil existenziellen Herausforderungen: dramatisch steigenden Kosten für Energie und Material, Lieferengpässen, Bürokratie und nicht zuletzt wachsendem Fachkräftebedarf. Hans Peter Wollseifer, Präsident des Zentralverbandes des Deutschen Handwerks, erklärt dazu: „Für die hochgesteckten politischen Zukunftsziele braucht es starke Betriebe und Beschäftigte. Doch diese Stärke ist bedroht, wenn die Politik nicht entschlossen handelt. Akute große Sorgen bereitet unseren Betrieben und Beschäftigten vor allem die Situation bei den Energiepreisen.“

Quelle: VDZI