Haltung zeigt sich, wenn sie etwas kostet!



Ein Beitrag von Claudia Huhn

LABORMANAGEMENT /// Haltung, Persönlichkeit, Positionierung – das sind die Schlagworte in unserer Zeit, wenn es um unternehmerischen Erfolg und Leadership-Qualitäten geht. Haltung hat Konsequenzen, und ohne Konsequenzen ist Haltung nur ein Marketingtool und nichts wert, vielmehr sogar schädlich.

Beitrag aus *ZWL 5/25*

Bereits in der *ZWL 5/25* habe ich Bereiche im Dentallabor durch die Brille der „10 Gebote für Vorwärtsstrebende“ von Johann Baptist Winklhofer, einem der Ur-Ur-Väter der heutigen Audi AG, beleuchtet. In meinem Büro hängen seit vielen Jahren Auszüge:

10 GEBOTE FÜR VORWÄRTSSTREBENDE

1. Grundbedingung ist, dass man seinen eigenen Beruf gründlich versteht.
2. Den Ehrgeiz haben, jedes Ding besser zu machen, als es irgendein anderer kann.
3. Am Prinzip festhalten, dem Kunden für sein Geld nur das Beste zu liefern.
4. Eine nie ausgehende Freude an der Arbeit muss vorhanden sein. Geldverdienen darf niemals Hauptzweck der Arbeit sein.
5. Immer nur nach den neuesten Arbeitsmethoden und mit den allerbesten Einrichtungen im Betrieb arbeiten. Fachschriften lesen und lesen lassen. Ausstellungen besuchen.
6. Der größte Teil des verdienten Geldes muss zur Beschaffung betriebsfördernder Mittel verwendet werden.
7. Den rechten Mann an den rechten Platz stellen.
8. Einfach und solide leben, damit man früh mit klarem Kopfe an die Arbeit gehen kann.
9. Sich mit dem Gedanken vertraut machen, dass man nicht jedes Geschäft machen kann oder muss. Dann wird man sich vor vielen Verlusten bewahren und von der Konkurrenz geachtet sein.
10. Schließlich gehört noch eine recht große Dosis Geduld dazu, um den Erfolg seiner Mühen abwarten zu können, auch wenn es manchmal recht trostlos aussieht.

Die Gebote 2, 3, 9 und 10 greife ich im Folgenden aus Leadership-Sicht, also Führungssicht, auf und unternehme den Versuch, sie auf den unternehmerischen Alltag im Dentallabor zu übertragen.



GEBOT 2

Wer im Wettbewerb bestehen will, muss dem Prinzip „lebenslanges Lernen“ folgen. In der Zahntechnik bedeutet das: nie auslernen, offen bleiben für neue Materialien, Technologien und Herstellungsprozesse. Viele Laborinhaber investieren viel Zeit in die Technik und am Arbeitsplatz, aber zu wenig Zeit mit der Arbeit an ihrem Unternehmen.

Nachfolgend ein paar Fragen, die aufzeigen, ob und, wenn ja, wie stark der unternehmerische Fokus im eigenen Labor ausgeprägt ist:

- Haben Sie eine klare Vision für Ihr Labor?
- Kennen Sie Ihre monatlichen Kennzahlen (z. B. Herstellkosten pro Auftrag, Rohertragsquote, Deckungsbeiträge)?
- Sind Ihre Kalkulationen betriebswirtschaftlich fundiert?
- Gibt es Prozesse, die ablaufen, wenn sich Kundenumsätze verändern?
- Sind Ihre Prozesse effizient und digital unterstützt?

Zwischenfazit: Technische Exzellenz allein reicht nicht. Unternehmensführung – von Kalkulation bis Personalentwicklung – muss genauso gepflegt werden wie handwerkliche Präzision.

GEBOT 3

Das Beste liefern bedeutet, klare Qualitätskriterien zu haben und danach zu handeln. Das betrifft sowohl den Einkauf als auch den Vertrieb und zieht sich wie ein roter Faden durch das ganze Labor.

Ein Beispiel: Ein Kunde wünscht aus Kostengründen eine preisgünstigere Legierung, obwohl Sie wissen, dass dies langfristig zu Ungenauigkeiten in der Passung oder Verfärbungen führen kann. Am Prinzip „nur das Beste“ festzuhalten bedeutet, dass Sie Ihrem Kunden erklären, warum Sie dieses Material nicht anbieten und eher auf den Umsatz verzichten, statt von Ihrem Qualitätsanspruch abzuweichen. Bereiten Sie sich kommunikativ auf eine solche Situation vor. Denn insbesondere hier gilt: Sind die Worte im Voraus festgelegt, so stockt man nicht. Gleiches gilt auch für den Außendienstmitarbeiter eines Lieferanten, der für günstigere Versorgungen ein Material anbietet, bei dem Sie Abstriche im Hinblick auf Qualität und Ästhetik machen müssten, aber einen durchaus beachtenswerten Betrag pro Jahr im Einkauf sparen könnten. Nicht zuletzt würde das Einhalten dieses Prinzips eine Qualitätskontrolle voraussetzen, die nie eine Arbeit an den Kunden in den Versand gibt, die nicht auf allen Ebenen das Beste ist, was Sie herstellen können.

Zwischenfazit: Wer dauerhaft das Beste liefern will, muss bereit sein, dafür einzustehen – auch wenn es bedeutet, einen Auftrag abzulehnen.

GEBOT 9

Gerade in wirtschaftlich angespannten Zeiten ist die Versuchung groß, für Zahnarztpraxen zu arbeiten, deren Vorstellungen auf unterschiedlichsten Ebenen nicht zu den eigenen passen.

ANZEIGE

DT&SHOP
www.dt-shop.com

FINOFRAME ZR HT
Dimension PRO

Zirkondioxid der 5. Generation
mit **Smart Gradient Technology**



Made in Germany

Material: **100 % Tosoh**
Biegefestigkeit: **~ 900-1200 MPa**
Transluzenz: **~ 45-49 %**

Anwendungsbereiche:

Veneers · Inlays · Frontzahnkronen · Seitenzahnkronen
14-gliedrige Brücken · Vollanatomische Brücken · Verschraubte Brücken

Jetzt mehr erfahren:

DT&SHOP
GmbH · Mangelsfeld 11-15 · 97708 Bad Bocklet
Germany · info@dt-shop.com · www.dt-shop.com

Vermutlich sind Ihnen die folgenden Beispiele nicht unbekannt:

- Aufträge mit extrem engen Fristen, die nur mit Qualitätsverlust realisierbar wären
- Preisforderungen, die unter Ihrer Kalkulationsgrenze liegen: „Der Kollege kann das doch auch."
- Überdurchschnittlich hohe Kulanzquote
- Überdurchschnittlich hoher Betreuungsaufwand
- Unterirdisches Miteinander

Zwischenfazit: Qualität schlägt fast immer Quantität! Wenn ein Kunde oder ein einzelner Auftrag nicht zu den eigenen Bedingungen passt, zahlt man langfristig drauf – finanziell und psychologisch. Eine klare Positionierung zu haben, heißt deutlich zu sagen, wofür das eigene Unternehmen steht, und ebenso deutlich, wofür nicht.

GEBOT 10

Wer an den eigenen Vorstellungen zu Qualität, Ästhetik und wirtschaftlichem Benefit festhält, braucht manchmal Zeit und Geduld. Der Aufbau eines Images innerhalb der Zielgruppe will professionell orchestriert werden, und das funktioniert nicht über Nacht. Es kann herausfordernd sein, geduldig zu bleiben, insbesondere dann, wenn die BWA zu Beginn nicht das gewünschte Ergebnis zeigt. Aber: Jede Ausnahme vom eigenen Prinzip macht jede weitere Ausnahme, sich selbst und seinen Prinzipien untreu zu werden, leichter. Und am Ende ist man nur noch eins: beliebig!

Prüfen Sie daher regelmäßig:

1. Passen Ihre Kunden zu Ihnen und Ihren Vorstellungen von Zusammenarbeit?
2. Arbeiten Sie in Ihrem Unternehmen gemäß Ihrer Positionierung?
3. Ist das klar von außen zu erkennen?

Zwischenfazit: Konsequenz und Geduld zahlen sich aus, immer! Wirtschaftlich und in Form von dauerhafter, erfüllender Freude an der Arbeit.

Fazit

Manchmal verlieren Aussagen auch über viele Jahre hinweg nichts von ihrer Gültigkeit und ihrer Aktualität. Fassen wir die betrachteten fünf Gebote zusammen, so könnte sich die folgende Pyramide ergeben:
Ergebnis: Nachhaltiger Erfolg bei gleichzeitiger Freude am Beruf
Werkzeuge: Fachliche und unternehmerische Kompetenz
Basis: Werte und Positionierung

Ich wünsche Ihnen als Laborinhaber die Klarheit und Entschiedenheit, Ihr Unternehmenskonzept konsequent umzusetzen, auch und vor allem gegen zwischenzeitliche Versuchungen. Und so ende ich mit meiner Überschrift: Haltung zeigt sich dann, wenn sie etwas kostet. In diesem Sinne: Lassen Sie sich Ihre Haltung etwas kosten.



INFORMATION ///

Claudia Huhn
Beratung, Coaching, Training
www.claudiahuhn.de

Infos zur Autorin



cube *Zahn der Zukunft®*

Dental Direkt GmbH | Tel: +49 5225 86319-0
E-Mail: info@dentaldirekt.de | www.dentaldirekt.de

Dental Direkt