

# „Wir sind serviceorientiert und reaktionsschnell“

| Karsten Ruschhaupt

Wanzek Dental-Reparaturen – das ist die Erfolgsgeschichte eines engagierten, inhabergeführten Unternehmens. Mit 14 Mitarbeitern am Standort Mönchengladbach werden jährlich bis zu 18.000 Wartungen und Reparaturen an zahnmedizinischen und labortechnischen Geräten durchgeführt. Das Unternehmen ist autorisierter Partner der führenden Dentalgerätehersteller und unter anderem Partner des Freien Verbands Deutscher Zahnärzte e.V. (FVDZ) sowie Netzwerkpartner im Business-Club der Oral+Care GmbH. Wir sprachen mit dem Geschäftsführer des Unternehmens Dominik Rödiger.



Dominik Rödiger, Geschäftsführer.

## *Herr Rödiger, ganz direkt: Was ist das Geheimnis Ihres Erfolgs?*

Basis ist die gleichbleibend hohe Qualität unserer Arbeit. Dazu braucht es gute Mitarbeiter und Kontinuität im Personalbestand. Das heißt für uns, große Sorgfalt auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu legen und gute Arbeitsbedingungen zu schaffen. Viele unserer Mitarbeiter sind seit fast 20 Jahren im Unternehmen und bilden ein eingespieltes Team. Übrigens: Bereits seit 1996 arbeiten wir mit einem zertifizierten QM-System.

## *Das kann noch nicht alles sein, was den Erfolg ausmacht ...*

Das stimmt. Hinzu kommt die vollkommene Ausrichtung auf die Bedürfnisse des Kunden. Nicht unsere Meinung ist wichtig, sondern die Erkenntnis der Bedürfnisse unserer Kunden zählt.

## *Wie sehen die Bedürfnisse Ihrer Kunden konkret aus?*

Betriebswirtschaftlich gesprochen: Unsere Kunden brauchen ihre Geräte, um ihre Umsätze zu generieren. Sie müssen sich auf ihren Instrumentenpark verlassen können. Eine Wartung oder Reparatur hat daher präzise, schnell und reibungslos zu funktionieren, um die Ausfallzeiten auf ein Minimum zu reduzieren.

## *Wie setzen Sie das in der Praxis um?*

Wir sind serviceorientiert und reaktionsschnell. 24-Stunden-Service bedeutet: Das Gerät wird am Tag der Zustellung repariert bzw. gewartet und trifft am folgenden Tag bis 12.00 Uhr bereits wieder beim Kunden ein. Dazu stellen wir kostenlos Mehrwegverpackungen, Versandunterlagen und Abholketten für den nächsten Transport zur Verfügung.

## *Und die Qualitätssicherung?*

Für jedes Instrument, jeden Motor ect.

erstellen wir eine lückenlose, jederzeit abrufbare Dokumentation. Dazu bekommt der Kunde einen Reparatur- und Garantiepass für jedes seiner Geräte. Neben praktischen Tipps für die richtige Pflege seiner Hand- und Winkelstücke geben wir auch Empfehlungen für Neuanschaffungen, wenn der Instrumentenpark aufgestockt werden soll oder die Reparatur unwirtschaftlich ist.

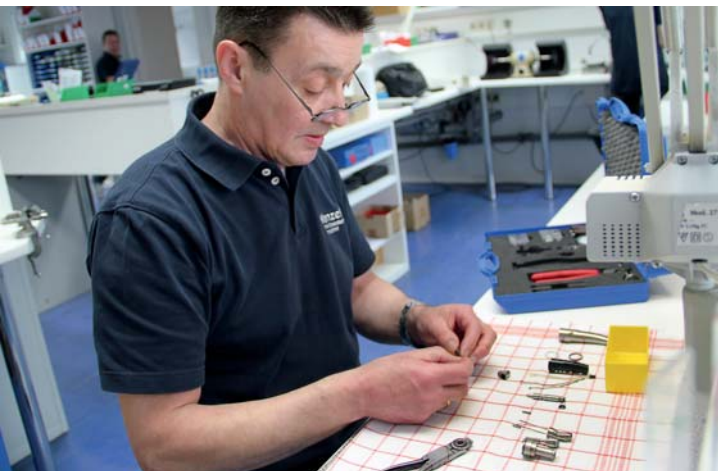
---

Als zertifizierter Servicepartner haben wir engen Kontakt zu den Herstellern. So können wir Modifizierungen und Garantiarbeiten direkt im Hause durchführen.

---

## *Sie machen es Ihren Kunden wirklich leicht ...*

Ja, und Transparenz ist uns wichtig. Wenn Sie einen Kostenvoranschlag wünschen, ist dieser stets kostenfrei – auch wenn Sie nicht beauftragen. Bei uns sind alle Kosten für die Wartung stets einsehbar. Detaillierte Einzelaufstellungen aller eingesetzten



In erfahrenen Händen.

Ersatzteile mit der Original-Artikelnummer des Herstellers und die Rücksendung aller defekten Altteile gehören bei uns seit Langem zum Standard.

#### *Wo geht Ihrer Meinung nach die technische Entwicklung bei den Geräten hin?*

Als zertifizierter Servicepartner haben wir engen Kontakt zu den Herstellern. So können wir Modifizierungen und Garantiarbeiten direkt im Hause durchführen. Neue Modellentwicklungen in der Technik kennen wir bereits, wenn sie auf den Markt kommen. Deshalb haben wir unseren Service in der Regel schon auf die neuen Anforderungen in der Wartung und Reparatur eingestellt.

Was die Zukunft betrifft, erwarten wir, dass die LED-Technologie zum Standard wird und darüber hinaus leichte, geräusch- und wartungsarme Antriebe die Präzision und den Arbeitskomfort des Behandlers nochmals deutlich erhöhen.

*Herr Rödiger, wir danken Ihnen für das Gespräch.*



**Wanzek Dental  
jetzt sofort auf  
Ihrem Handy!**



gofor/mobi.tom

## kontakt.

### **Wanzek Dental-Reparaturen Schnelldienst GmbH**

Fliethstraße 114, 41061 Mönchengladbach

Tel.: 0 21 61/24 17 50

E-Mail: [info@wanzek-dental.de](mailto:info@wanzek-dental.de)

[www.wanzek-dental.de](http://www.wanzek-dental.de)

Deutsche Gesellschaft für  
**DGOI**  
Orale Implantologie

**7** Internationales  
Wintersymposium der DGOI  
11. bis 18. Februar 2012  
Zürs am Arlberg/Tirol



### **KOLLEGIALITÄT UND FORTBILDUNG AUF HÖCHSTEM NIVEAU – DIE DGOI-FAMILIE TRIFFT SICH IN ZÜRS!**

#### **„Implantologie – Update Zürs 2012“**

*Die jährlich steigenden Teilnehmerzahlen beweisen: Zürs hat sich zu einem herausragenden Kongressereignis entwickelt. Die familiäre Atmosphäre ermöglicht einen intensiven Wissensaustausch zwischen den bekannten Referenten und den Teilnehmern.*

*Die Zimmerkontingente sind begrenzt. Melden Sie sich deshalb bitte bald an!*

### **ROBINSON CLUB ALPENROSE, ZÜRS**

Weitere Hotels in Zürs  
auf Anfrage

Weitere Informationen  
und Anmeldung:

Reisebüro Garthe & Pflug  
Triftstraße. 20

60528 Frankfurt-Niederrad

Tel.: 069 677367-0

Fax: 069 677367-27

[hgarthe@reisebuero-gup.de](mailto:hgarthe@reisebuero-gup.de)

### **TEILNAHMEGEBÜHREN:**

600 Euro (Mitglieder DGOI)

800 Euro (Nicht-Mitglieder)

zzgl. österreichische Steuer

*In dieser Gebühr ist eine Karte  
für den Hüttenabend enthalten.*



**36 Fortbildungspunkte  
gemäß BZÄK**

Weitere Informationen erhalten  
Sie vom DGOI-Büro Kraichtal:

Telefon: 07251 618996-0

Fax: 07251 618996-26

E-Mail: [mail@dgoi.info](mailto:mail@dgoi.info)

Internet: [www.dgoi.info](http://www.dgoi.info)