

Vorstellung Versandhandel

# Gemeinsam mit den Kunden agieren

**Neben den klassischen Dentaldepots, die an ihren Standorten mit ihren Fachberatern sowie in den depoteigenen Ausstellungsflächen das gesamte Sortiment dentaler Geräte und Materialien für die Zahnarztpraxis und das Dentallabor anbieten, gibt es parallel seit vielen Jahren auch eine Gruppe spezialisierter Versandhändler, die über die Aussendung von Katalogen und über ihre Internetportale die Zahnärzte und Labore in Deutschland beliefern.**

Lars Pastoor/Hannover

■ **Die Mitarbeiter** des autorisierten Versandhandels nehmen aber nicht nur Bestellungen entgegen, sondern beraten die Praxen und Labore in den wesentlichen Fragen zu Medizinprodukten und den aktuellen gesetzlichen Verordnungen. Sie orientieren sich dabei an den sich ständig verändernden Märkten, und stellen sich auch den wachsenden Anforderungen der Kunden und dem gewonnenen Wissen über die Bedürfnisse des Arbeitsalltages. Die Grenzen zwischen dem klassischen regionalen Fachhändler vor Ort und dem überregional agierenden Versandhändler verschwimmen zunehmend. Alle Vertriebskanäle nähern sich in ihrem Leistungsportfolio dem inzwischen gewohnten Standard aus dem Bereich der Kon-

sumgüter an. Hier eine klare und zeitgemäße Positionierung und auch Profilierung zu erreichen, ist für den Dentalfachhandel eine große Herausforderung in den nächsten Jahren.

Durch die im Internet überall und jederzeit für den Kunden verfügbaren Informationen sind die Anforderungen an die Handelspartner stark gestiegen. Hinzu kommt, dass die strenger gesetzlichen Auflagen in den Praxen auch unter Mithilfe der Fachhändler erfüllt werden müssen. Somit ergibt sich ein verändertes Anforderungsprofil an den Partner Fachhandel, dem auch und gerade der Versandhandel gerecht werden muss.

Diese veränderten Bedingungen haben die Mitglieder aus dem Bereich Versand-

handel erkannt und bilden ihre Mitarbeiter konsequent zu Medizinprodukteberatern aus. Zusammen mit den Mitgliedern des stationären Fachhandels finden regelmäßig vom Bundesverband Dentalhandel e.V. organisierte Weiterbildungsmaßnahmen statt. Gemeinsam die Schulbank zu drücken, bedeutet für alle Mitarbeiter einen durchgängig überwachten hohen Qualitätsstandard. Dies fängt schon in der Ausbildung im jeweiligen Versandhandelsunternehmen an: Im Anschluss an die Ausbildung zum „Kaufmann im Groß- und Außenhandel“ besteht die Möglichkeit, in Zusammenarbeit mit dem Bundesverband Dentalhandel e.V. und der IHK, die Zusatzqualifikation „Dental-Fachberater/-in IHK“ zu absolvieren. Mit dieser





Ausbildung sind alle Anforderungen an das wirtschaftliche und gesetzliche Know-how erfüllt. Um gleichzeitig auch das fachliche und praktische Wissen zu erlangen, werden bereits von Beginn der Ausbildung an Schulungen gemeinsam mit und zum Teil auch vor Ort bei den Herstellern absolviert. Diese Schulungen vermitteln sowohl Basis- als auch Spezialwissen über die wichtigsten Produkte, Techniken und Anwendungsmöglichkeiten.

Gerade hier entwickelt sich der Versandhandel zur optimalen Schnittstelle zwischen Kunde und Hersteller. So werden zum Beispiel den Kunden speziell auf die Bedürfnisse der Praxis ausgerichtete Live-Demonstrationen vor Ort durch den Hersteller-Außendienst vermittelt, die problemlose Bestellung mit Nennung von Verfügbarkeit und benötigten Zusatzprodukten gewährleistet sowie die kundenorientierte Handhabung von Reklamationen sichergestellt.

Die qualifizierte Ausbildung und ständige Schulung der Medizinprodukteberater sowie die permanente Verfügbarkeit aller relevanten Informationen über den Kunden während des Bestellvorgangs am Telefon, per Fax oder online ermöglicht es dem Versandhandel, eine hervorragende Beratung und Betreuung durchzuführen. Unter der Betrachtung aller getätigten Bestellungen können so im Vorfeld Abweichungen vom normalen Bestellverhalten erkannt und angesprochen werden. Lieber einmal mehr nachfragen, als dem Kunden am Ende das falsche Produkt in die Praxis zu liefern.

Der vollständige Praxiskatalog wird auch weiterhin seine Berechtigung haben,

ergänzt durch qualifizierte und informative Online-Angebote. Es ist einfach ein enormer Vorteil, immer online auf dem aktuellsten Stand zu sein und nicht Gefahr zu laufen, veraltete Informationen zu verwenden. Insbesondere wenn es darum geht, zur Produktauswahl ergänzende Produkte empfohlen zu bekommen. Natürlich spielt in diesem Zusammenhang auch die Preisaktualität eine große Rolle.

Künftig müssen sich Versandhandel und stationärer Fachhandel aber auch einer neuen Herausforderung gemeinsam mit ihren Kunden stellen. Das Internet bietet heute eine Menge von Shops rund um den Dentalbereich an. Hier geht es für alle Beteiligten darum, der gesetzlichen Verantwortung beim Einsatz von Medizinprodukten zu entsprechen. Die Zahnarztpraxis hat die Verantwortung, nur Produkte zu verwenden, die den Anforderungen des Medizinproduktegesetzes entsprechen, und auf der anderen Seite haben die Handelspartner die Aufgabe, alle relevanten gesetzlichen Auflagen des Medizinproduktegesetzes und der Großhandelserlaubnis zum Handel mit Arzneimitteln zu erfüllen.

Kommen alle Anbieter im Internet der Überprüfung dieser Anforderungen nach? Tag für Tag werden neue Angebote für Produkte platziert, bei denen die Herkunft der Artikel unklar ist und diese nicht immer den gesetzlichen Forderungen entsprechen. Wenn der Name eines Produktes identisch ist oder klingt, bedeutet dies nicht automatisch, dass ein CE-Kennzeichen oder eine Benutzungsanleitung in deutscher Sprache vorhanden ist. Kleine Zeichen und Hinweise, die der Besteller

stets beachten sollte, denn der Behandler am Patienten trägt für die Unbedenklichkeit der verwendeten Produkte die volle Verantwortung. Insbesondere gilt dies für Klasse B-Produkte, d.h. Medizinprodukte, die die Haut oder Schleimhaut durchdringen und dabei in Kontakt mit Blut, innerem Gewebe oder Organen kommen.

Gehen Sie deshalb ganz auf Nummer sicher und orientieren Sie sich nicht nur am Preis, sondern vor allem an der Zuverlässigkeit, Gesetzeskonformität und Leistungsfähigkeit Ihres bewährten (Versand-) Handelspartners. Durch vielfältige Maßnahmen, gemeinsam mit dem Bundesverband Dentalhandel e.V., den entsprechenden Fortbildungsaktivitäten im Bereich E-Learning sowie der Zusatzausbildung der IHK, stärkt der autorisierte Dentalversandhandel auch in Zukunft mit seinen Angeboten insgesamt die Leistungsfähigkeit des Dentalfachhandels in Deutschland.

Trotz räumlicher Distanz sind wir ganz nah bei Ihnen, unseren Kunden. <<

## >> KONTAKT

**Lars Pastoor**  
Geschäftsführer  
NETdental GmbH  
Owienfeldstraße 6  
30559 Hannover  
Tel.: 0511 353240-0  
Fax: 0511 353240-40  
E-Mail: [info@netdental.de](mailto:info@netdental.de)  
[www.netdental.de](http://www.netdental.de)