

Von Anwenderschulung bis Wartung

Dentalfachhändler bieten heute umfassenden Service

Ob Zahnarzt oder Zahntechniker, die Ansprüche dieser Berufsgruppen an ihren Arbeitsplatz wachsen stetig und damit auch die Anforderungen an Bedienung und Wartung aller technischen Geräte. Geschulte Servicetechniker der Dentalfachhändler sind zwar stets unterwegs, um ihren Kunden einen reibungslosen Arbeitsablauf in Praxis oder Labor zu gewährleisten. Doch inzwischen geht es längst nicht mehr einfach nur um technisch einwandfreie Installationen oder Reparaturen.

Bernhard Bönig/Bamberg

■ **Welche Mehrleistungen** bieten die Dentalfachhändler eigentlich ihren Kunden? Und lohnt sich dieses Plus an Service für Zahnarztpraxis und Labor?

Ob die Einweisung in hochkomplexe Geräte, die korrekte Anwendung oder auch die richtige Pflege durch das Personal – gefragt ist heute eine umfangreiche Palette an Serviceleistungen, die für die Techniker zum täglichen Programmgehö-

ren. Die Servicetechniker der Depots erfüllen alle diese Anforderungen. Das können sie nur leisten, weil sie sich laufend fortbilden. Nur so erhalten sie die notwendigen speziellen Kenntnisse, was Einweisung, Wartung und Reparatur aller Geräte, auch der Hightech-Geräte, betrifft. Die Dentalgerätehersteller bieten dafür gezielte intensive Schulungen jeweils für die einzelnen Geräte an, die für

jeden Servicetechniker ein Muss sind. Ergänzend dazu gibt es regelmäßige depotinterne Schulungen.

Anwenderschulungen

Mit diesem anwenderorientierten Know-how sind die Techniker in der Lage, zielgerichtet in die Geräte einzuweisen und individuelle Anwendertipps zu geben. Alle diesbezüglichen Fragestellungen beantwortet der Servicetechniker vor Ort auf Anhieb. Er kann aus seiner vielfältigen Erfahrung auch manchen Kniff verraten. Nur wer sich als Zahnarzt bzw. Zahntechniker perfekt auskennt, kann auch seinen wirtschaftlichen Erfolg positiv beeinflussen. Verwaltungssoftware, digitale Röntgensoftware, Steuerungssoftware von Behandlungseinheiten, es gibt eine Vielzahl von Anforderungen, die man in seinem Praxis- und Laboralltag praktisch nebenbei gelernt haben und beherrschen muss. Und tendenziell wird die Komplexität der Geräte und der dazugehörigen Software in Zukunft weiter ansteigen und damit die Anforderungen an die Anwender ebenso.

Davon betroffen ist auch das Personal in Praxis und Labor. Von ihnen wird u. a.



© Minerva Studio



die richtige Pflege dieser Geräte erwartet. Auch hier hilft der Servicetechniker weiter. Und zunehmend gehen die Techniker dazu über, das Personal in einfachere Wartungsarbeiten einzuweisen. Das hat sich als sinnvolle Ergänzung zum umfangreichen Prüf- und Wartungsprogramm der Techniker erwiesen. Personal, das hier richtig geschult wurde, freut sich über die Bestätigung der Chefs und die Anerkennung als kompetenter Ansprechpartner durch den Techniker. Gleichzeitig hilft es dem Zahnarzt und Laborinhaber, Zeit und Geld zu sparen.

Und wenn dann doch einmal das Gerät ausfällt, kann solch qualifiziert geschultes Personal dem Servicetechniker schon telefonisch Anhaltspunkte für eine Einordnung der anstehenden Arbeiten am Gerät geben. Eine Erleichterung, die dazu führt, Reparaturen zielgerichteter und damit schneller anzugehen.

Durchgängige Versorgung mit Originalersatzteilen

Stellt der Servicetechniker fest, dass ein Ersatzteil benötigt wird, wird er ausschließlich ein Originalersatzteil des Herstellers nach dessen Vorgaben verwenden. Denn auch die durchgängige Versorgung mit Originalersatzteilen ist eine Leistung, die Ihnen ausschließlich der lizenzierte Fachhandel bietet.

Die Investitionen, die in die Ausstattung von Praxen und Labors fließen, sind enorm. „Seit Jahren liegt das Finanzierungsvolumen der Zahnärzte im Gegensatz zum Einkommen im oberen Bereich der Facharztgruppen“ (vgl. KZBV-Jahr-

buch 2010, S. 101). Die Werterhaltung sowie die Langlebigkeit der Investitionsgüter sind somit von höchster Bedeutung für den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg von Praxis und Labor. Originalersatzteile verlängern die Lebensdauer aller Gerätschaften und erhalten die Gewährleistungsansprüche. Auf lange Sicht helfen sie so dem Anwender, Kosten zu sparen.

Leihgeräte

Kommt es trotz sofortigem Serviceeinsatzes einmal zum Komplettausfall eines Gerätes, können die niedergelassenen Depots mit einer großen Auswahl an Leihgeräten kurzfristig aushelfen. Die technischen Anforderungen an Kleingeräte, wie z. B. Autoklaven, sind auch durch die Vorgaben des Gesetzgebers immer umfassender geworden (MPG-Konformität). Dementsprechend ist auch die Empfindlichkeit der letzten Gerätegeneration gewachsen. Um im Fall des Falles den reibungslosen Arbeitsablauf in Praxis und Labor dennoch aufrechtzuerhalten, ist es daher oft unverzichtbar, auf Leihgeräte zurückgreifen zu können. Der gut aufgestellte Dentalfachhändler bietet seinen Kunden diesen Service, der Arbeitsfluss bleibt erhalten.

Dienstleistung hat ihren Preis?

Dies sind nur einige Bereiche, in denen Zahnarztpraxis und Labor von ihrem gut aufgestellten Dentalfachhändler profitieren können. Dennoch stellen sich viele Kunden die Frage, ob sie diese Zusatzleistungen nicht auch in Form von Aufschlä-

gen auf Materialpreise und Gerätepreise teuer bezahlen müssen. Klar ist, dass man bei Drittanbietern Material zum Teil günstiger bestellen kann als im Depot. Doch wie viel spart man wirklich und lässt sich das mit Zugewinn an Service aufwiegen?

Im Durchschnitt betragen die derzeitigen Ausgaben für Verbrauchsmaterial in einer Zahnarztpraxis ca. 9,7 % anteilig an den Gesamtkosten (vgl. KZBV-Jahrbuch 2010, S. 109). Würde man durch Bestellungen bei vermeintlich günstigeren Drittanbietern ca. 10 % – und das ist schon hoch gegriffen – dieser Kosten einsparen, so blieben bezogen auf die Gesamtkosten nicht einmal eine Ersparnis von einem Prozent. Im Gegensatz dazu überwiegen die Vorteile, die sich durch eine serviceorientierte Rundumversorgung eines Dentalfachhandelsunternehmens ergeben, doch recht deutlich.

Dentalfachhändler werden ihre Leistungen auch in Zukunft eng an den Anforderungen ihrer Kunden ausrichten und ihr Dienstleistungsangebot kontinuierlich an die komplexer werdende Umwelt anpassen. ◀◀

>> KONTAKT

Bernhard Böinig
 Böinig Dental GmbH
 Geisfelder Straße 14
 96050 Bamberg
 E-Mail: info@boenig-dental.de
www.boenig-dental.de