

Zufriedenheitsgarantie mit Honorarerersatz

| Christin Bunn

Eine gelungene Therapie und auf beiden Seiten strahlende Gesichter – Ist der Patient zufrieden, dann ist es auch der Zahnarzt! Geht es dabei um Zahnersatz, reicht diese positive Ereigniskette noch einen Schritt weiter, denn hinter jeder erfolgreichen Eingliederung steht immer ein qualifizierter Laborpartner.



Dr. Holger-Ludwig Riemer,
Vorstand Audentic AG

Dennoch kann es zu Problemen kommen, die eine Nachbesserung oder Neuanfertigung erfordern. Die Audentic AG geht seit dem 1. April 2013 deshalb noch einen Schritt weiter und bietet eine umfangreiche Zufriedenheitsgarantie mit Honorarerstattung – unabhängig von den Gewährleistungsbedingungen entsprechend der gesetzlichen Mängelhaftung laut AGB. Die Redaktion sprach mit Vorstand Dr. Holger-Ludwig Riemer über diese neue Service-Offensive.

Ihren Fertigungsprozessen liegt ein umfangreiches sowie mehrstufiges Kontrollsystem zugrunde. Warum bestand dennoch der Wunsch, den Kunden mit der Zufriedenheitsgarantie ein neues Servicetool an die Hand zu geben?

Seit unserer Gründung verfolgen wir konsequent den Anspruch, unseren Qualitätszahnersatz aus dem Ausland etwas besser zu machen als der Wettbewerb. In den allermeisten Fällen gelingt das auch, was unsere erfolgreiche Unternehmensentwicklung eindrucksvoll belegt. Dabei geht es nicht um „Hexenwerk“, sondern eigentlich nur um die sorgfältige Erfüllung aller „Basics“. Ziel ist es immer, dass der gefertigte Zahnersatz schon beim ersten Mal passt. Dazu kommt unser Selbstverständnis. Wir denken, nur erfolgreich sein zu können, wenn wir unsere Kunden bei deren Erfolg tatkräftig unterstützen, sprich Kunden und auch deren Patienten ehrlich zufriedenstellen. In diesem Sinne haben wir nach einer Möglichkeit gesucht, die Zusammenarbeit mit unseren Kunden noch befriedigender auszugestalten.

Wie gestaltet sich die Garantieleistung und auf welchem Weg kann der Zahnarzt diese in Anspruch nehmen?

Mit dem neuen Rückgaberecht bei Nichtgefallen vor Eingliederung geben wir den Kunden zum Beispiel die größtmögliche Freiheit, mit uns nur dann zusammenzuarbeiten, wenn sie wirklich zufrieden sind. Das Recht zur wiederholten Neuanfertigung bei Nichtgefallen binnen zwölf Monaten nach Eingliederung mit Honorarerersatz ist nicht nur ein Servicetool, sondern ein echtes Marketingtool für zufriedene Patienten. Die Patienten werden das gute Gefühl, auch nachträglich noch vollständig zufriedengestellt werden zu können, besonders zu schätzen wissen. Mit unserer Zufriedenheitsgarantie sprechen wir auch zuvorderst den Zahnarzt als Kunden an. Zu ihm haben wir infolge der Auftragserteilung unmittelbar ein Vertragsverhältnis, und ohne die Zusammenarbeit mit ihm geht nichts.

Die Zufriedenheitsgarantie mit Honorarerstattung ist eine Neuheit im Bereich Auslandszahnersatz. Dies erweckt

den Eindruck, dass Sie sich der Qualität Ihrer Produkte sehr sicher sind?

Ja, das sind wir.

Ist die Zufriedenheitsgarantie fester Vertragsbestandteil jedes Auftrags und kann diese auch für Fertigungen vor dem 1. April in Anspruch genommen werden?

Sinnvollerweise gewähren wir zu jedem Auftrag seit dem 1. April 2013 ergänzend die zusätzlichen Vorteile der Zufriedenheitsgarantie. Der Kunde entscheidet allerdings selbst, inwieweit er diese in Anspruch nehmen möchte oder nicht. So bleibt es ihm beispielsweise überlassen, ob er seinen Patienten das Recht zur erneuten Anfertigung nach Eingliederung bis zu dessen endgültiger Zufriedenheit mit eigenem Honorarersatz weitergibt oder nicht.

Neben den materiellen und finanziellen Vorteilen ergibt sich für den Zahnarzt auch ein Vorteil hinsichtlich der Patientenbindung. Bitte erklären Sie uns diesen etwas genauer!

Ganz einfach. Wenn der Kunde mit dem Patienten die Zufriedenheitsgarantie bespricht, wird dieser ein Eigeninteresse daran haben, deren Leistungen mitbeanspruchen zu können. Hierfür muss er aber beim Erstbehandler bleiben und regelmäßige Kontrollen seines Zahnersatzes vornehmen lassen. Nebenbei wird den Patienten natürlich auch weiterhin der günstige Preis unseres Qualitätzzahnersatzes mit der Ersparnis an der Zuzahlung bis zu 80 Prozent sowie 5 Prozent Rabatt interessieren.

Wurden Ihre Produktions- und Qualitätsstandards im Vorfeld der Einführung der neuen Zufriedenheitsgarantie noch einmal optimiert?

Die permanente Verbesserung unserer Produktions- und Qualitätsstandards gehört zu unserem Geschäft und ist unseren Kunden und deren zufriedenen Patienten geschuldet.

Erwarten Sie durch diese neue Serviceleistung eine erhöhte Rückgabequote?

Bei gleichbleibend guter Qualität sollte die Rückgabequote nicht signifikant steigen. Durch die größere Freiheit der Kunden, sich entscheiden zu können, haben wir an dieser Stelle in Zukunft einen noch sensibleren Gradmesser für ehrliche Kundenzufriedenheit. Und darauf kommt es doch schließlich an.

Vielen Dank für das Gespräch!



Audentic AG
Infos zum Unternehmen



VOR der Behandlung mit Icon




NACH der Behandlung mit Icon
Prof. Dr. C. R. G. Torres



Die Antwort auf White Spots: I can Icon!

Schnell, schonend, ästhetisch:

Die Infiltrationsbehandlung mit Icon.

Kariogene White Spots – eine gerade nach Bracket-entfernung ebenso ungerne wie häufig gesehene Erscheinung. Bieten Sie Ihren Patienten jetzt eine schonende Behandlungsform statt eines invasiven Eingriffs. Die Infiltration mit Icon ermöglicht es nachweislich, White Spots auf Glattflächen wirksam zu maskieren. Schnell, schonend, ästhetisch. In nur einer Sitzung. Gute Aussichten für Sie und Ihre Patienten. www.dmg-dental.com

