

„Persönliche Beratung, Präzision und Zuverlässigkeit“

Seit mehr als 60 Jahren ist die Firma MUSS Dental als deutscher Qualitätshersteller von Laboranlagen für die Zahntechnik sowie als Reparaturwerkstatt für Instrumente bekannt. Dabei liegt besonders Kundennähe und Serviceorientierung im Fokus des Unternehmens. Geschäftsführer Michael Zellhorn spricht im Interview über die Firmenphilosophie von MUSS Dental.



Herr Zellhorn, die Firma MUSS ist seit Langem als deutscher Hersteller von Laboranlagen für die Zahntechnik und zugleich als Instrumenten-Reparaturwerkstatt bekannt. Im Jahre 2011 und zeitgleich zur IDS in Köln haben Sie die MUSS Dental GmbH als Geschäftsführer übernommen, was hat sich seitdem geändert?

Eine Unternehmensphilosophie, die sich bereits über 60 Jahre erfolgreich im Dentalmarkt etabliert hat, sollte man meiner Meinung nach nicht unüberlegt ändern, sondern vielmehr durch neue Ideen und zeitgemäße Ziele modernisieren. Die Marke „MUSS“ ist ein Qualitätsbegriff im dentalen Markt. Ganz gleich ob es sich um unsere Eigenprodukte oder unseren Reparaturservice für unsere Kunden handelt. Die Weiterentwicklung unseres Unternehmens fand mit Schwerpunkt im Bereich des Service statt. Durch die Einfüh-

rung moderner Softwareprogramme, mit denen wir Abläufe im Servicebereich optimieren konnten, sind wir in der Lage, Kunden in Labor und Praxis wesentlich schneller mit unseren Dienstleistungen zu bedienen.

Findet der „schnellste Service“ nicht vor Ort in Praxis oder Labor durch Servicetechniker des Dentaldepots statt? Wie können Sie mit Ihren Hand- und Winkelstückreparaturen hier besser sein?

In Ihrer Theorie müsste dieser Außendiensttechniker immer sofort vor Ort sein und mit einem riesengroßen LKW vorfahren und alle notwendigen Ersatzteile und Präzisionswerkzeuge wie auch die notwendigen Prüfgeräte dabei haben. Doch in den meisten Fällen nimmt der Depottechniker solche Reparaturen mit und veranlasst den Versand an den jeweiligen Hersteller wie KaVo, Sirona, W&H und

andere. Dieser Prozess ist zwangsläufig zeitintensiv und nicht gerade kundenfreundlich.

Wir hingegen haben einen komfortablen Einsendeservice entwickelt, mit dem der Kunde das defekte Gerät kostenlos und auf direktem Weg uns zusenden kann. Mithilfe einer von uns dafür entwickelten Einsendetasche kann unser Kunde unkompliziert zum Beispiel das zu reparierende Handstück sogar dem nächsten Postboten mitgeben oder aber selbst in einer Postfiliale abgeben.

Alle bei uns eingehenden Reparaturen werden sofort sterilisiert und der Kunde direkt danach von dem jeweiligen Servicetechniker zurückgerufen, um den Kostenvoranschlag durchzusprechen – und in Einzelfällen auch, um Hinweise zum Zustand der Reparatursendung zu geben oder aber auch auf Auffälligkeiten aufmerksam zu machen, die zu der Reparatur geführt haben. Selbstverständlich ist unser Servicetechniker stets in der Lage, den Zeitpunkt der Reparaturfertigstellung zu nennen. Selbstverständlich können Kostenvoranschläge auch auf dem schriftlichen oder elektronischen Weg weitergeleitet werden.

Warum sollte ein Kunde seine Geräte zu Ihnen einsenden, soweit uns bekannt besteht doch auch die Möglichkeit, eine Reparatur direkt an den Hersteller zu schicken?

Durchaus gibt es auch diese Möglichkeit für den Endkunden, die Reparatur an den jeweiligen Hersteller zu senden. Leider hat der Kunde nur selten die Möglichkeit, den Techniker direkt auf seine Reparatursendung anzusprechen, Hinweise über die zukünftige Vermei-

derung von Defekten erhält er nur in Ausnahmefällen, auch die Aufzählung von Alternativen zur Reparatur dürfte dabei sehr einseitig ausfallen. Häufig haben gerade Praxen Instrumente unterschiedlicher Hersteller. Da liegt wiederum der Kundenvorteil auf unserer Seite. Gleich welches Fabrikat, der Kunde hat immer nur einen Ansprechpartner, nämlich uns, Firma MUSS.

Firma MUSS ist u. a. auch Hersteller von Prüfgeräten. Für wen und welchen Zweck fertigen Sie diese?

In der Tat ist MUSS seit langen Jahren Hersteller von präzisen Prüfgeräten, die nicht nur von namhaften Instrumenten-Herstellern zur Überprüfung ihrer Eigenprodukte in deren Fertigung, sondern auch weltweit in Instrumenten-Reparaturwerkstätten eingesetzt werden. Stellen Sie sich diese Präzisionsprüfgeräte vergleichsweise wie eine Mess- oder Prüfstrecke für hochwertige Fahrzeuge, Baugruppen, Motoren o. Ä. vor. Ein Kom-



pliment an unsere Arbeit bei MUSS, wenn Hersteller unsere Prüfstände für die Sicherung Ihres Qualitätsstandards nutzen.

Vertreiben Sie auch Instrumente und Neugeräte anderer Hersteller?

Nicht nur Instrumente und Neugeräte aller namhaften Hersteller, sondern auch

generalüberholte Instrumente – und dies mit Gewährleistung. Eine Liste solcher generalüberholten Produkte steht auf unserer Homepage und wird stetig aktualisiert. Doch auch hierzu gehört eine persönliche Beratung, um mit dem Kunden zu klären, was im Einzelfall und für welchen konkreten Zweck benötigt wird. Sie erkennen auch hier unser Erfolgsmodell, es heißt persönliche Beratung, Präzision und Zuverlässigkeit.

Vielen Dank für das Gespräch, Herr Zellhorn.

kontakt.

MUSS Dental

Am Weingarten 7
30974 Wennigsen
Tel.: 05103 7065 - 0
info@muss-dental.de
www.muss-dental.de

ANZEIGE

» Jobbörse auf ZWP online

Schnell und einfach – Mitarbeiter oder Traumjob
unter www.zwp-online.info/jobsuche finden



jetzt informieren

