Interview

Die Dienstleistung macht den Unterschied

Was das Spitzenmodell eines Autoherstellers, die Haute Couture in der Mode und die 1. Klasse beim Fliegen sind, das sind die Einrichtungen wie die von ZTM Oliver Reichert di Lorenzen in der Zahnmedizin. Von No-Prep-Veneers, rosa Keramik und Highend-Schichttechniken bis zum Transfer der Patienten mit Chauffeur oder Privatjet erfüllen sie höchste Ansprüche an Funktionalität und Ästhetik der Versorgungen, Behandlung und Service. So berichten selbst Hochglanzmagazine wie die „Vogue" über seine in Promi-Kreisen gefragte Einrichtung DENTAL DESIGN in Hamburg. Im Interview erzählt er, was für ihn moderne Zahnmedizin der Extraklasse auszeichnet – und wieso auch die Premium-Behandlungseinheit Soaric von Morita dazugehört.

▲ **Abb. 1:** ZTM Oliver Reichert di Lorenzen. (© Dental Design Reichert).

Herr Reichert di Lorenzen, hervorragende Versorgungen bieten eine Vielzahl von Praxen und Laboren in Deutschland an. Was macht Ihres im Vergleich zu anderen dennoch so besonders?

Nun, am besten könnten das wahrscheinlich die Patienten, die bei uns Kunden genannt werden, und Zahnärzte, mit denen wir zusammenarbeiten, beantworten. Fest steht aber: Wir haben höchste Ansprüche an Funktionalität sowie Ästhetik der Versorgungen und bieten dazu besondere Services an. Das Angebotsportfolio geht dabei über die täglichen Leistungen hinaus bis zu Fortbildungen, Management-Konzepten und Einrichtungsvorschlägen für die Praxis.

Unsere Dienstleistungen sind immer exakt auf die jeweiligen Bedürfnisse der Patienten zugeschnitten – dazu zählen das einfühlsame kostenlose Vorgespräch und die Visualisierung der gewünschten Arbeit ebenso wie die bedarfsweise Bereitstellung von Dolmetschern, einem Chauffeur-Service oder sogar Privatfliegern. Wichtig ist, dass das Budget im Fokus bleibt, und unsere Preise sind im Vergleich zu Mitbewerbern sogar eher günstig. Unabhängig von den Kosten bleibt der Anspruch an unsere Arbeiten selbstverständlich immer der gleiche – und der lautet „Kunst statt künstlich". Denn wir wollen Zähne machen, keinen Zahnersatz.

Sie haben sich auch als einziges ästhetisch orientiertes Dentallabor von der GZM (Ganzheitliche Zahnmedizin) zertifizieren lassen. Warum?

Man wächst ja mit seinen Erfahrungen. Zum Beispiel ist einer unserer Kunden Präsident der GZM und es war unser Anspruch, seinen speziellen Anforderungen an Material und Fertigungsprozessen gerecht zu werden. Daraufhin flossen einige dieser Lösungen automatisch in unseren Alltag ein, andere werden nur auf Wunsch der Patienten abgerufen, wie zum Beispiel spezielle Gussverfahren und Legierungen, Keramikverarbeitung oder die Anwendung effektiver Mikroorganismen.

Ihr Leistungskatalog zeigt, dass der Kunde bei Ihnen wirklich König ist. Haben Sie auch eine Empfehlung zur räumlichen Gestaltung einer Praxis oder eines Labors?

Sehen Sie, ich bin ein offener Mensch und gehe ebenso durchs Leben. Nach Auslandsaufenthalten und Treffen mit internationalen Größen der Medizin in den USA, Australien, Skandinavien, England und anderen Ländern habe ich nicht nur erfolgreiche Menschen und deren Werdegänge kennengelernt, sondern auch ihre Praxen. Und wie andere Menschen Erinnerungsstücke von ihren Reisen mitbringen, versuche ich Erfolgsmerkmale anderer für unser Labor zu adaptieren.

Ich designte zum Beispiel einen Patientenraum nach dem Vorbild eines Zimmers, das ich bei einem Schönheitschirurgen in New York gesehen hatte. Unser Raum war mit 40 Quadratmetern nicht nur großzügig bemessen, sondern auch so ausgestattet, dass der wartende Patient augenblicklich Vertrauen in unsere Leistungen fasste. Wir hatten dazu fast 200 gerahmte Urkunden an der Wand hängen und ließen den Patienten etwas Zeit, sich ein Bild zu machen. Als ich sie dann schließlich persönlich begrüßte, war das Vertrauen bereits

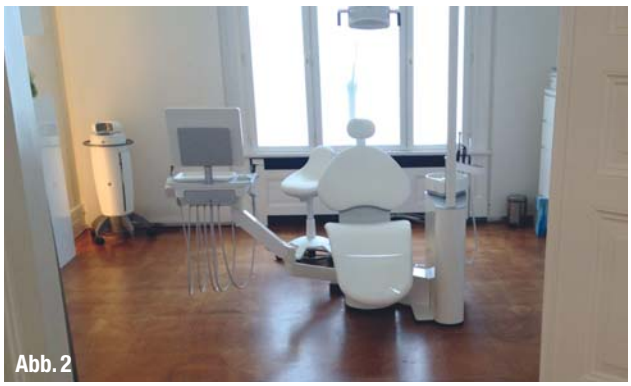
Abb. 2

Abb. 3

▲ **Abb. 2–4:** Die Behandlungseinheit Soaric in der Praxis von ZTM Oliver Reichert di Lorenzen. (© Dental Design Reichert)

hergestellt. Das Beispiel zeigt, wie sehr die Gestaltung der Räumlichkeiten zum Erfolg von Praxis und Labor beitragen kann.

Wir haben die aktuelle Einrichtung konsequent auf harmonische Arbeitsabläufe und das Wohlbefinden unserer Kunden abgestimmt – bis hin zu einer zahnärztlichen Premium-Behandlungseinheit, die wir ebenfalls integriert haben. Sie unterstreicht mit ihrem funktionalen und zugleich klaren, hochästhetischen Design auf ihre Weise das Ambiente unseres Hauses.

Stimmt, Sie haben Ihr Labor mit einer hochwertigen zahnärztlichen Behandlungseinheit, der Soaric von Morita, ausgestattet. Weshalb?

Nun, ich nutze die Einheit vor allem für Vorträge. Zunächst hatte ich mir dazu eine Einheit als „Plug-and-play"-Lösung vor circa 12 Jahren designen und anfertigen lassen. Aufgrund der ständigen Zunahme von Kursen und Fortbildungsveranstaltungen sowie Buchpublikationen erfüllte diese aber schließlich nicht mehr meinen Anspruch. Also war ich auf der Suche nach etwas Neuem und Besonderem. Ich wollte die Fertigungstiefe und Genauigkeit wie bei einem Apple Computer mit besonderen Materialien und einer außergewöhnlichen Haptik.

Das war mit den mir bekannten Herstellern nicht umsetzbar. Morita dagegen hatte mit der Soaric eine solche Einheit und der Anbieter war auch offen für individuelle Modifikationen. Natürlich war es eine Herausforderung für alle, aber jeder war von Anfang an begeistert mit dabei und schließlich wurden alle meine Anforderungen umgesetzt. Besonderer Dank gebührt hier übrigens dem Dentalvertrieb „Flexservice".

Das Design der Einheit wird immer wieder von den Patienten bewundert. Sie sind aber auch begeistert von ihrem Komfort und der griffigen Oberfläche der Auflage, die sie einfach berühren müssen. Zahnärzte wiederum schätzen neben ihrer hochwertigen Optik auch die einzigartige Funktionalität der Soaric, deren einzelne Arbeitselemente sich ganz einfach intuitiv bedienen lassen. Patienten und Zahnärzte mögen die Einheit sehr. Ich bin sehr froh, mich für sie entschieden zu haben. Dabei schöpfe ich ihre Möglichkeiten bei Weitem nicht aus.

Noch kurz zum Schluss: Was ist für Sie der zentrale Faktor für besonders großen Erfolg in Praxis und Labor?

Aus meiner Sicht ist und bleibt fachliches Know-how und handwerkliches Können selbstverständlich die Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Arbeiten. Was die medizinischen Aspekte betrifft, glaube ich auch, dass die Mittel und Möglichkeiten bereits sehr weit entwickelt sind. Die Frage ist hier vielmehr, ob das Wissen auch angewandt und abgerufen werden kann oder doch der Wirtschaftlichkeit zum Opfer fällt. Für besonders großen Erfolg gewinnt, wie ja eben an einigen Beispielen beschrieben, die Dienstleistung eine immer größere Bedeutung. Sie wird zum sogenannten USP, der „Unique Selling Proposition". Sie macht letztlich den Unterschied aus zwischen den erfolgreichen und den sehr erfolgreichen Praxen und Laboren.

Vielen Dank für das Gespräch!

Abb. 4

>> KONTAKT

ZTM Oliver Reichert di Lorenzen
Dental Design Reichert GmbH
Gurlittstraße 10
20099 Hamburg
Tel.: 040 85370037
E-Mail: info@dentaldesignreichert.de
www.dentaldesignreichert.de

J. Morita Europe GmbH
Justus-von-Liebig-Straße 27a
63128 Dietzenbach
Tel.: 06074 836-0
Fax: 06074 836-299
E-Mail: info@morita.de
www.morita.com/europe