



## » EXPERTENTIPP FÜR DEN VERTRIEB

der Organisation Ihres Unternehmens ab. Lassen Sie mich die wichtigsten Aspekte anhand der beiden gängigsten Organisationsstrukturen beschreiben.

### A) Neukundenakquise und Kundenbetreuung liegen im Verantwortungsbereich des Inhabers.

Emotional und fachlich betrachtet ist diese Organisationsstruktur die sicherste, um einen Kunden zu gewinnen, zu halten und im Umsatz auszubauen. Denn hier geht es nicht um die Übergabe einer Beziehung oder den parallelen Aufbau einer zweiten Beziehung in die neu gewonnene Praxis. Nachteil dieser Struktur ist deren Limitiertheit. Wichtig ist hier, die Kon-

taktfrequenz nach der Akquise nicht zu verringern, sondern zu Beginn der neuen Zusammenarbeit zu intensivieren. Nutzen Sie jede Gelegenheit, um persönlich mit der Praxis in Kontakt zu treten. Bringen Sie die Arbeit, bleiben Sie im Wartezimmer sitzen, während Ihr neuer Kunde Arbeiten beim Patienten anpasst, bringen Sie Kostenvoranschläge, Rechnungen, etc. persönlich und nutzen Sie die Gelegenheit, diese zu besprechen, Feedback einzuholen. Gleichzeitig können Sie immer, mittels klassischem Smalltalk, auf Ihr Beziehungskonto einzahlen. Hat sich die Zusammenarbeit stabilisiert, können Sie die Praxis in Ihr professionelles Betreuungsprogramm aufnehmen. An dieser Stelle wird auch schon die Herausforderung, die in dieser Organisationsstruktur liegt, deutlich. Irgendwann ist die Betreuungs-

Kapazitätsgrenze des Inhabers erreicht. Dann sind die Aufgaben, die in seinen Verantwortungsbereich gehören und die Anzahl der zu betreuenden Kunden so umfangreich, dass es nicht mehr möglich ist, allem gerecht zu werden. Unser Tipp: Beginnen Sie frühzeitig damit, einen zusätzlichen Mitarbeiter zu einem Kundenmanager zu entwickeln.

### B) Neukundenakquise und Kundenbetreuung werden von zwei unterschiedlichen Personen verantwortet.

Nehmen wir an, dass die Akquise der Neukunden von einem Außendienstmitarbeiter durchgeführt wird und für die spätere technische sowie emotionale Kundenbetreuung ein kommunikativ ausgebildeter Zahntechniker zur Verfügung steht. Für die Phase der Kundenbindung gilt für den Außendienstmitarbeiter das unter A) bereits Beschriebene. Die Sollbruchstelle in dieser Organisationsstruktur liegt in der Beziehungsübergabe. Da diese Struktur definitiv auf Wachstum ausgelegt ist, ist eine Beziehungsübergabe vom Außendienst auf den Kunden-

betreuer unerlässlich. Diesen Prozess professionell und souverän zu gestalten, ist Grundvoraussetzung dafür, den Kunden zu behalten. Grundsätzlich lässt sich eine Beziehung gar nicht „übergeben“ – die Beziehung, die sich der Außendienstmitarbeiter aufgebaut hat, gehört ihm. Jede weitere Person, in diesem Fall der Kundenbetreuer, muss sich seine eigene Beziehung aufbauen. Um hier sicherzustellen, dass das junge Pflänzchen „Zusammenarbeit“ nicht beschädigt wird, ist es wichtig, dass dieser Prozess innerbetrieblich auf einem hohen kommunikativen Niveau abläuft und einem festgeschriebenen Drehbuch folgt, welches allen am Prozess beteiligten Personen bekannt ist und von diesen auch gelebt wird. Dann kann Kundenbindung und -ausbau gelingen. **ZT**

Frage: Wir haben im vergangenen Jahr einige neue Kunden gewonnen, wollen diese jetzt natürlich behalten und im Umsatz ausbauen. Worauf müssen wir achten?

Claudia Huhn: Herzlichen Glückwunsch zu Ihrem Erfolg in der Akquise und vielen Dank für die Frage. Worauf Sie achten müssen, hängt im Wesentlichen von

C&T Huhn – coaching & training GbR  
Tel.: 02739 891082  
Fax: 02739 891081  
claudia.huhn@ct-huhn.de oder  
thorsten.huhn@ct-huhn.de  
www.ct-huhn.de

ANZEIGE

NEU!

# Kera<sup>®</sup>starPEEK

INNOVATIVES CAD/CAM HOCHLEISTUNGSPOLYMER

**Metallfrei**  
für den dauerhaften Einsatz!

- ✓ 100% biokompatibel
- ✓ vielseitige Indikationen
- ✓ in 2 Farben und versch. Größen

**Eisenbacher Dentalwaren ED GmbH**  
Produktion von Dentalwaren

Dr.-Konrad-Wiegand-Straße 9 • 63939 Woerth/Main GERMANY  
Telefon +49/9372/9404-0 • Telefax +49/9372/9404-29  
info@eisenbacher.de • www.eisenbacher.de

Dr.-Konrad-Wiegand-Straße 9 • 63939 Woerth/Main GERMANY  
Telefon +49/9372/9404-0 • Telefax +49/9372/9404-29  
info@eisenbacher.de • www.eisenbacher.de

## Gute Vorsätze

Ahlden Edelmetalle präsentiert sich als fairen Partner.



Für Kunden, die noch nach guten Vorsätzen für das neue Jahr suchen, ist Ahlden Edelmetalle genau der richtige Ansprechpartner. Das mittelständische Unternehmen ist einer der letzten deutschen inhabergeführten Dentallegierungshersteller und seit nunmehr 30 Jahren ein fairer Partner des Dentallabors. Ahlden Edelmetalle liefert zu idealen Konditionen Dentallegierungen „made in Germany“,

betreibt kein eigenes Fräscenter und sichert so den Laboren Aufträge, Umsatz und Rendite. Bei Fragen stehen Jörg Bruschke und sein Team jederzeit sehr gern zur Verfügung und wünschen ihren Kunden ein spannendes, tolles, gesundes und zufriedenes Jahr 2016. **ZT**

### ZT Adresse

Ahlden Edelmetalle GmbH  
Hanns-Hoerbiger-Str. 11  
29664 Walsrode  
Tel.: 05161 9858-0  
Fax: 05161 9858-59  
kontakt@ahlden-edelmetalle.de  
www.ahlden-edelmetalle.de

ANZEIGE

**BRIEGEL**

**DENTAL**

Ihr gesunder Internetshop  
[www.gesundezahntechnik.de](http://www.gesundezahntechnik.de)

## Fortbildung 2016

Zahntechniker-Innung Berlin-Brandenburg lädt zu fundierten und spannenden Kursen ein.

In Zusammenarbeit mit der Dienstleistungsgesellschaft Gesundheit mbH haben die Innungen 2015 wieder zahlreiche Fortbildungsmöglichkeiten anbieten können. Das Seminar „Zahntechnische/r Laborsekretär/in“ mit Innungszertifikat startete Anfang September 2015 bereits zum 11. Mal. Im Rahmen dieser Veranstaltung werden den Mitarbeitern des Sekretariats neben zahntechnischem Grundwissen zu Arbeitsabläufen und Abrechnungsfragen auch Kenntnisse in der Datenverarbeitung, im Umgang mit Rechtsfragen, in der Kommunikation und im kaufmännischen Büromanagement vermittelt. Bis April 2016 wird diese Seminarreihe noch andauern; bis dahin ist es jederzeit möglich, Veranstaltungen auch einzeln zu buchen. Die nächste Kursreihe startet voraussichtlich im September. Ein weiterer erfolgreicher Kurs ist der Schienentechnik-Workshop, der zur fachlichen Weiterbildung der Zahntechniker im Bereich der KFO ins Leben gerufen wurde. Hier wurden theoretische und praktische Grundlagen vermittelt und u.a. zwei Schienenmodelle selbst hergestellt. Aufgrund des durchweg positiven Feedbacks der Teilnehmer ist eine Fortsetzung geplant. Im Angebot werden 2016 ebenso diverse, speziell auf Zahntechniker zugeschnittene Rechtsseminare sein, beginnend am 20. Januar in Berlin mit einem Seminar über die Rechtsstellung des Zahntechnikers im Verhältnis zum Zahnarzt und Patienten. In diesem Kurs sol-

len Klarheit und Rechtssicherheit im Umgang mit dem Kunden vor dem Hintergrund neuer und alter Antikorruptionsregelung vermittelt werden, ebenso im Umgang mit dem Patienten. Diese Veranstaltung wird zusätzlich am 24. Februar in Chemnitz durchgeführt. Seminare zum Arbeits- und Gewährleistungsrecht sind ebenfalls in Planung. Weiterhin wird es am 22. Januar in Berlin ein Seminar zum Thema Senioren und Zahntechnik geben. Den Teilnehmern soll hier das nötige Feingefühl und Wissen im Umgang mit dieser stetig wachsenden Patientengruppe vermittelt werden. Vorträge zu Themen wie dem Verfahren bei verringerter zahnmedizinischer Belastbarkeitsstufe werden ergänzt durch die praktische Simulation von körperlichen Einschränkungen, um diese erfahrbar zu machen. Unmittelbar umsetzbare Anregungen für die Herstellung zahntechnischer Arbeiten für diese Patientengruppe von Ausgliederungshilfen bis zu Prothesenbeschriftung sind zentraler Inhalt dieser Fortbildung. Für den 15. April ist ein Informationsseminar zur Laborsoftware BUSSARD DENTAL in Berlin geplant. BUSSARD ist eine branchenspezifische Software, die dabei hilft, gesetzliche Auflagen im betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutz, Umweltschutz und des Medizinproduktegesetzes zu erfüllen. Das Seminar soll die Anwender in die Lage versetzen, die vielfältigen Möglichkeiten, die es bietet, optimal nach den Bedürfnissen ihres Betriebes zu nutzen.

Schließlich wird das Fortbildungsprogramm in Sachen Abrechnung mit einem langersehten Workshop zur neuen BEB Zahntechnik® starten, bei dem die strukturellen Grundlagen des Werkes und seine Anwendung im Vordergrund stehen. Am zweiten Tag soll dann die Kalkulation betriebsspezifischer Kostenstunden das Thema sein. Dieser Intensivkurs ist für den 12. und 13. Februar 2016 in Berlin vorgesehen.



ANZEIGE



**ARGEN**

dental innovators to the world



ARGEN Dental GmbH · Düsseldorf  
Telefon 0211 355965-0 · argen.de

Weitere Informationen zu den einzelnen Kursinhalten, Terminen und Kursgebühren sind erhältlich unter: [www.dlg-news.de](http://www.dlg-news.de) **ZT**

### ZT Adresse

Zahntechniker-Innung Berlin-Brandenburg  
Körperschaft öffentlichen Rechts  
Obentrautstr. 16/18  
10963 Berlin  
Tel.: 030 3935036  
Fax: 030 3936036  
info@zibb.de  
www.zibb.de

## Stabübergabe in Rheine

Mathias Hochschule wird praxisHochschule.

Am 2. Dezember 2015 fand in Rheine die offizielle Schlüsselübergabe der Mathias Hochschule an die praxisHochschule Köln, ein Unternehmen der Klett Gruppe, statt. Dies war ein denkwürdiger Tag für beide Hochschulträger. Dietmar Imhorst, Vorstand der Stiftung Mathias-Spital, ist sich sicher, mit der praxisHochschule die richtige Wahl getroffen zu haben. „Wir hatten mehrere Interessenten. Mit der praxisHochschule, einem Unternehmen der Klett Gruppe, haben wir uns für einen seriösen Träger entschieden, der mit finanzieller Potenz und einem klaren Bekenntnis zum Standort und zu unseren Mitarbeitern überzeugte. Besonders Letzteres gab für uns den Ausschlag.“ Prof. Werner Birglechner, geschäftsführender Gesellschafter der praxisHochschule, sieht die Entwicklung sogar unter romantischen Gesichtspunkten: „Die junge, fast noch ‚pubertierende‘ praxisHochschule hat durch den guten Kontakt von Prof. Wolfram Hahn, Präsident der praxisHochschule – und in diesem Falle ‚Heiratsvermittler‘ – mit der Mathias Hochschule das hübscheste Mädchen kennen- und lieben gelernt.“ Auch zukünftig sollen an den Standorten Köln und Rheine nicht nur die bestehenden Studiengänge weitergeführt, sondern weitere innovative Studienangebote im Gesundheits- und Präventionsbereich entwickelt werden, darunter auch die ersten Master-Programme.

Prof. Elke Donath wurde als Präsidentin der Mathias Hochschule in den Ruhestand verabschiedet. Donath erinnerte an den Beginn der Hochschule und an die Worte



Prof. Werner Birglechner (links) und Dietmar Imhorst bei der offiziellen Schlüsselübergabe.

**Verabschiedung von Präsidentin Elke Donath**  
Am 2. Dezember hieß es noch ein zweites Mal Abschied nehmen –

der verstorbenen Gründerpräsidentin Dr. Brigitte Osterbrink: „Sag mal, hast Du nicht Lust, eine neue Hochschule aufzubauen?“ Und so wurde für sie der Aufbau der Hochschule in der Emstadt Rheine – ihr vorher weder als Wort noch als Ort bekannt – seit 2006 bis heute zur spannenden Herausforderung. Der praxisHochschule wird Prof. Donath zukünftig beratend zur Seite stehen – und so wohnt wie in jedem Ende auch hier ein Anfang inne. **ZT**



### ZT Adresse

praxisHochschule  
Neusser Straße 99  
50670 Köln  
Tel.: 0800 7838781  
Fax: 0800 7240436  
studienervice@praxishochschule.de  
www.praxishochschule.de

## ZT Veranstaltungen Januar/Februar 2016

Datum	Ort	Veranstaltung	Info
19.01.2016	Hagen	Ihr zeit- und kosteneffizienter Weg zu ästhetisch überzeugenden Ergebnissen Referent: Axel Appel	VITA Zahnfabrik Tel.: 07761 562-235 u.schmidt@vita-zahnfabrik.com
20.01.2016	Neuler	CAD/CAM Milling INTRO Referenten: Jürgen Feierabend, Clemens Schwerin, Andreas Schulte	Zirkonzahn Education Tel.: +39 0474 066650 education@zirkonzahn.com
21./22.01.2016	Rosbach	Tizian CAD/CAM Referent: N.N.	Schütz Dental Tel.: 06003 814-0 info@schuetz-dental.de
25.–29.01.2016	Köln	Ausbildung zum/zur Labormanager/-in mit Abschlussprüfung SGS-TÜV-Saar-Zertifikat	NWD Gruppe Tel.: 02234 9589105 hannah.brasse@nwd.de
05./06.02.2016	Geeste	Natürliche Ästhetik mit geschichteten Frontzahnveneers und ceraMotion® Referent: ZTM Waldemar Fritzier	DENTAURUM Tel.: 07231 803-475 sabine.trautmann@dentaorium.de
12./13.02.2016	Bühl	Die individuelle, lebendig geschichtete Brücke Referenten: Björn Czappa, Marita Heeren	VITA Zahnfabrik Tel.: 07761 562-235 u.schmidt@vita-zahnfabrik.com
18./19.02.2016	Frankfurt am Main	CAD/CAM-Anwendertraining – Basistraining Referent: Michael Breucker	Straumann Tel.: 0761 4501-444 info.de@straumann.com

## ZT Kleinanzeigen

**VERANSTALTUNG** Das ScanCafé richtet sich an Zahntechniker/-innen und gibt Raum zu Gesprächen rund um das Thema CAD im Dentallabor. Auf Wunsch scannen die Teilnehmer gemeinsam Patientenmodelle und konstruieren diese, um die Praxis mit dem 4D-Millhouse-Fräszentrum kennenzulernen.

**Termine**  
Duisburg: jeden 1. Donnerstag von 11.00 bis 15.00 Uhr  
Köln: jeden 2. und 4. Donnerstag von 11.00 bis 15.00 Uhr  
Ostwestfalen-Lippe: jeden 3. Donnerstag von 11.00 bis 15.00 Uhr

**Referentin**  
ZTM Candy Faust  
Millhouse GmbH • candy.faust@millhouse.de

**Weitere Informationen unter**  
[www.millhouse.de/events-details/scan-cafe.html](http://www.millhouse.de/events-details/scan-cafe.html)



**ZAHNTECHNIK ZEITUNG**  
Fakten auf den **Punkt** gebracht.



**Zirkonzahn<sup>®</sup>**

# MULTISTRATUM<sup>®</sup> FLEXIBLE

Flexibler Hochleistungskunststoff mit fünfschichtigem Farbverlauf

- *fünfschichtiger Farbverlauf vom Dentin bis zum Schmelz für sehr schöne Ästhetik*
- *besonders flexibel, Bruchgefahr maximal reduziert*
- *hohe Langzeitstabilität*
- *sehr gute Bearbeitungseigenschaften*
- *für vollanatomische Gestaltung entwickelt*
- *besonders gesundheitsverträglich, ohne Restmonomere*
- *ideal zur Herstellung von Prototypen und Langzeitprovisorien geeignet*

