

Technischer Service in Zahnarztpraxen: Top oder Flop?

UMFRAGE Technischer Service – das aktuell wohl meist diskutierte Thema in der Dentalbranche. Die Internetforen füllen sich mit verärgerten Hilferufen von Zahnärzten, die sich schlecht betreut oder im Stich gelassen fühlen; und mit der zunehmenden Komplexität der technischen Produkte wird die Nachfrage an gut ausgebildeten Servicekräften immer größer. Das Bielefelder Start-up Zahnarzt-Helden ist dem auf den Grund gegangen und hat genauer nachgefragt: Herrscht in puncto Service tatsächlich eine flächendeckende Unzufriedenheit oder handelt es sich um die lauten Stimmen Einzelner? Was sollte ein zufriedenstellender Service leisten und wie steht es um den Status quo?

Fakt ist, der technische Support für Dentalgeräte leidet wie in so vielen Handwerksbranchen unter einem enormen Fachkräftemangel. Dieser Engpass hat zwei logische Konsequenzen, welche Zahnärzte aktuell immer häufiger zu spüren bekommen: Zum

heimum, dass Kunden bei Techniker-Knappheit priorisiert und als A-, B- oder C-Kunden entsprechend ihres Umsatzes im Verbrauchsmaterial klassifiziert werden. Das heißt, kaufe ich meine Watte pads im Internet und eben nicht bei meinem Dentaldepot, dann kommt

Optimierungsbedarf

Klar sind negative Stimmen meist lauter als zufriedene, und das Internet wird häufig dazu genutzt, seinem Ärger vor allem kurzfristig Luft zu machen. Ist die Kritik aber erst einmal online, dann bleibt sie da, unabhängig davon, ob sich das Problem inzwischen gelöst hat. Das Start-up Zahnarzt-Helden hat eine bislang vier Wochen laufende Umfrage gestartet, um ein neutrales Bild von der Zufriedenheit der Zahnärzte in Sachen Service zu erhalten. Hierbei wurde unterschieden, ob der Zahnarzt von einem freiberuflichen Techniker oder einem Depotmitarbeiter betreut wird. Die ersten Ergebnisse machen schnell deutlich. Ganz so schlimm ist es gar nicht, aber es gibt viele Punkte, über die auf Anbieterseite neu nachgedacht werden sollte. Insgesamt lässt sich sagen, dass weder die Servicemitarbeiter des Depots noch die freien Servicetechniker bei der Bewertung durch die Zahnärzte völlig durchgefallen sind. Zahnärzte, die auf unabhängige Techniker zurückgreifen, äußern zwar eine höhere allgemeine Zufriedenheit mit dem Service, es muss allerdings beachtet werden, dass hier aufgrund der unterschiedlichen Verteilung deutlich weniger Stimmen in die Auswertung einfließen. Schließlich haben nur 14 Prozent der an der Umfrage teilnehmenden Zahnärzte angegeben, mit freien Servicetechnikern zusammenzuarbeiten.

Kritik: Zu teuer ...

Beim Blick auf einzelne Störfaktoren lassen sich insbesondere zwei Kritik-



Abb. 1: Ein Servicetechniker bei der Reparatur einer Behandlungseinheit.

einen herrscht Krieg auf dem Stellenmarkt. Die Dentaldepots stehen in ständigem Konkurrenzkampf um die besten Techniker, was dazu führt, dass Zahnärzte in ihrer Praxis häufiger mal mit einem neuen Kollegen vorlieb nehmen müssen. Zum anderen ist es kein Ge-

der Techniker erst, wenn er mit den A-Kunden fertig ist. Das kann manchmal Tage dauern. Und eben genau darüber empören sich Zahnärzte aktuell besonders, was etliche Diskussionen in einschlägigen Internetforen deutlich machen.

Herbst- erfrischend

minilu bringt frischen Wind in Praxis und Labor mit

- über 45.000 Markenartikeln,
- super Sonderangeboten,
- 24 Stunden Lieferzeit und
- vereinfachter Retourenabwicklung.



Jetzt
portofrei*
bestellen!

Werde meine Freundin!

*bei Bestellung
direkt über minilu.de

minilu.de
... macht mini Preise

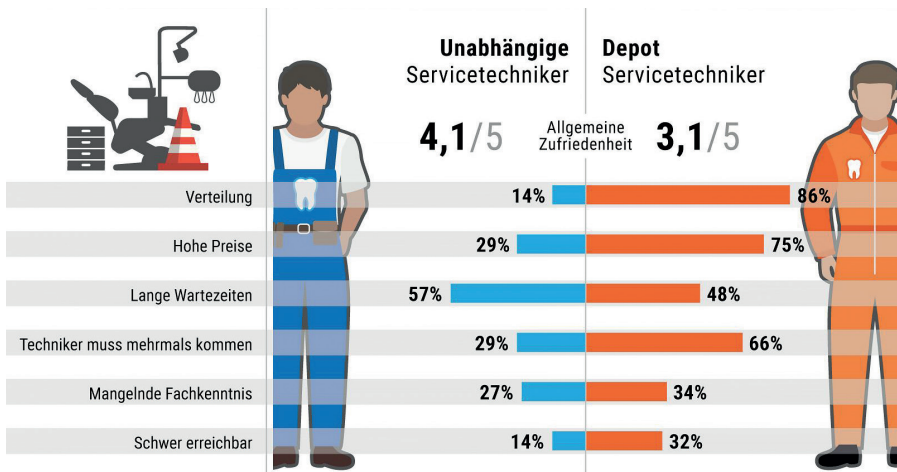


Abb. 2: Unabhängiger Service vs. Depot: Allgemeine Zufriedenheit und Störfaktoren aus Sicht von Zahnärzten.

punkte erkennen. Ein Aspekt, der mit Sicherheit nicht nur für den technischen Service in der Dentalbranche gilt, sind die hohen Preise für Reparaturen, Wartungen und Validierungen. Aus dem Alltag wissen schließlich die meisten, wie teuer der Monteur für eine Waschmaschine sein kann. Als Zahnarzt sieht man sich mit derartigen Dienstleistungen sogar mehrmals pro Jahr konfrontiert, was den eigenen Geldbeutel ganz schön schmälert.

... und schlecht organisiert

Das andere Thema, welches für Unzufriedenheit unter den Zahnmedizinern sorgt, ist eine mangelhafte Organisation des Services. Hier werden auf der einen Seite die langen Wartezeiten auf einen Termin beklagt. Die Mehrzahl der am Survey teilnehmenden Zahnärzte äußert den Wunsch, innerhalb von 24 Stunden Hilfe durch einen Servicetechniker zu erhalten. Auf der anderen Seite bemängeln Zahnärzte, dass ein Techniker häufig mehrmals kommen muss, um ein Problem zu beheben. Beide Störfaktoren haben nun mal erheblichen Einfluss auf einen reibungslosen Praxisalltag, sodass die Kritik durchaus nachvollziehbar ist. Ein Rettungswagen käme mit einer Reifenpanne schließlich auch nicht weit.

Vertrauensvolle Bindung erwünscht

Ganz nach dem Motto „Never change a winning team“ wünschen sich übri-

gens beide Vergleichsgruppen eine langfristige Bindung zu ein und demselben Servicetechniker. Vor dem Hintergrund des beschriebenen Konkurrenzkampfs unter den Depots stellt dies zukünftig eine große Herausforderung dar.

Sie möchten noch etwas
loswerden?

Feedback erwünscht!

Zahnarzt-Helden sind weiterhin auf der Suche nach wertvollem Feedback. Wenn Sie Ihre Meinung zum Thema „Service“ äußern möchten, dann nehmen Sie unter dem Link TinyURL.com/zh-service an der Umfrage teil oder schreiben Sie eine E-Mail an info@zahnarzt-helden.de

INFORMATION

Zahnarzt-Helden GmbH
Obernstraße 44
33602 Bielefeld
Tel.: 0521 96377610
www.zahnarzt-helden.de