

Kolumne  
Digitaler Vertrieb für Dentallabore

Thorsten Huhn  
handlungsschärfer



## Die eigene Webseite als Dreh- und Angelpunkt

Der digitale Workflow ist für Dentallabore heute fester Bestandteil des Tagesgeschäfts. Das umfasst die zunehmend digitalere Form der Produktion, aber auch der Administration. Daran gemessen werden die Webseiten so mancher Dentallabore eher stiefmütterlich behandelt, obwohl hier vertriebliches Potenzial zur Ansprache neuer Zahnärzte schlummert.

Laut ARD/ZDF-Onlinestudie nutzen 2018 über 90 % der Deutschen das Internet, 77 % sogar täglich. Der Anteil der Frauen und Männer bis 39 Jahre liegt dabei über 96 %; die tägliche Nutzungsdauer im Bevölkerungsschnitt beträgt über 3 Stunden, mobil sogar 4 Stunden. Deutlichen Zuwachs im Vergleich zu 2017 finden mediale Inhalte (Filme, Videos, Podcasts, Musik und Artikel/Berichte), aber auch das „kurz informieren“ nimmt im Schnitt täglich ca. 45 Minuten in Anspruch. Bei den Online-Communitys hat Facebook nach wie vor die Nase vorn, über 30 % der Bevölkerung nutzen das Medium mindestens einmal wöchentlich, täglich sind es 19 %. Instagram holt 2018 deutlich gegenüber Facebook auf. Das Smartphone löst gerade bei der jüngeren Bevölkerung das Fernsehen als Alltagsbegleiter ab. Auch die Individualkommunikation über das Internet (Chatdienste) nimmt deutlich zu.

### Vertriebliche Bedeutung für das Dentallabor

Um dem gestiegenen Informationsbedarf über das Internet nachzukommen, ist eine Internetpräsenz zwingend notwendig. Diese muss informieren und gleichzeitig die Möglichkeit zum (individuellen) Austausch bieten. Bei medialen Inhalten ist Videos den Vorzug zu geben, auch verfügbar über Videoportale oder soziale Medien. Alle Informationen müssen nicht nur stationär, sondern auch mobil verfügbar gemacht werden. Selbst Chatdienste sollten in vertriebliche Überlegungen mit einbezogen werden.

### Top 5 „Must-haves“

1. Präsent sein mit einer eigenen Webseite
2. Austausch/Kommunikation ermöglichen
3. Mediale Inhalte bieten, insbesondere mit Videos
4. Für mobile Verfügbarkeit der Inhalte sorgen
5. Chatdienste mit einbeziehen

### Nutzen für Zahnarzt und Patient

Mit einer laboreigenen Webseite werden die grundsätzlichen Informations- und Kommunikationsbedürfnisse der Zielgruppe Zahnärzte und/oder Patienten befriedigt, selbst ein interaktiver Austausch ist über die eigene Internetpräsenz im Weblog möglich. Die Integration von Online-Communitys wie Facebook, Instagram oder XING ist problemlos machbar und offeriert der Zielgruppe multiple Kontaktmöglichkeiten, steht für Offenheit und Transparenz und bindet vor allem die jüngere Generation der Zielgruppe mit ein. Die digitale Plattform knüpft außerdem an den digitalen Workflow zwischen Labor und Praxis an. Darüberhinaus bietet die eigene Webseite Erweiterungspotenzial für Datenaustausch und individuelle Kundenbereiche im geschützten Umfeld ohne Medienbrüche.

Die gute Nachricht ist, dass die „Must-haves“ auch nacheinander umgesetzt werden können. Eine saubere, mobil verfügbare Webseite sprengt außerdem heute keinen finanziellen Rahmen mehr. Der Reputationsschaden mit einer veralteten oder gar nicht vorhandenen Webseite ist jedenfalls deutlich größer.

### kontakt

Thorsten Huhn –  
handlungsschärfer  
Hohe Straße 28b  
57234 Wilnsdorf  
Tel.: 02735 6198482  
mail@thorstenhuhn.de  
www.thorstenhuhn.de

Infos zum Autor



## Kommunikation im Labordschungel

Ein Beitrag von Stefan Häseli.

Vom machtvollen Führungs-Tiger bis zum überheblichen Vorgesetzten-Affen, vom stillen Faultier bis zum lautstarken Papagei, vom hochnäsigen Giraffen-Kollegen bis zur falschen Schlange – das zahntechnische Labor ist so etwas wie ein Mikro-Human-Biotop mit einer prähistorischen Dschungelatmosphäre im 21. Jahrhundert.

Infos zum Autor



So unterschiedlich die Charaktere auch sind und die Rollen, in die wir schlüpfen – die Menschen im Labordschungel sind eine Schicksalsgemeinschaft. Anders als im grünen Original sind es keine Bäume und Sträucher, die um- und ineinander emporwachsen, sondern unzählige Persönlichkeiten, die sich manchmal auf engstem Raum aneinander reiben. Jeder Einzelne will einfach nur „überleben“, aber natürlich gibt es auch zahlreiche gemeinsame Ziele.

### Vom aalglatten Kollegen bis zum Fledermaus-Chef

Da wurde schon häufig über den aalglatten Kollegen geredet, der immer sooo unglaublich nett ist, dass man kaum weiß, ob er auch eine andere Gesichtseinstellung als die einer analogen Uhr im Katalog (die grundsätzlich alle in 10-vor-10-Stellung liegen) hat. Von dem man keine Ahnung hat, was oder wie er gerade denkt. Oder der Chamäleon-Teamleiter, der immer genau das erzählt, was seinem Chef so passt. Und der Zahntechniker-Affe, der sich am Arbeitsplatz kommunikativ ständig auf seine Brust trommelt. Dazu kommen aber auch noch zeitgenössische Managementmodelle. Beispielsweise der Fledermaus-Laborchef: Ständig nachaktiv zu später Stunde noch per E-Mail am Kostenvoranschlag schreiben, aber tagsüber mehr oder weniger rumhängen. Oder der Krokodil-Typ: Bis zum Hals im Dreck stecken, aber das Maul ganz groß aufreißen.

### Paarung, Nahrung oder Warnung

Spaß beiseite – was wir kommunikativ wirklich von Tieren lernen können, ist folgendes Faktum: Kommunikation bei Tieren, sei es akustisch, über Körpersprache oder Düfte, hat immer ein Ziel – Paarung, Nahrung oder Warnung. Und am Schluss geht es stets nur um eines: Überleben. Tiere kommunizieren, um zu überleben. Sie tun es mit diesem klaren Fokus!

### ... oder warum im Dschungel Schweigen manchmal Sinn macht

Was tun wir Menschen so? Natürlich ebenfalls kommunizieren: im Labor, in der Kaffeeküche und auf dem Weg zur Mittagspause ... akustisch, Körpersprachlich und durchaus über Düfte. Aber mit welchem Ziel? Es muss ja nicht immer ums nackte

Überleben gehen, es kann auch einfach angenehm sein. Aber der Gedanke, mit einem Ziel zu kommunizieren, hat aus meiner Sicht etwas. Es könnte helfen, sich klarer auszudrücken, sich zu überlegen, was man auf welche Art und Weise sagt ... oder vielleicht auch nicht sagt. Oder man kommt zum Schluss: Wenn es einmal kein Ziel gibt, kann ich durchaus auch schweigen ...

### Für eine bessere Kommunikation im Labordschungel

Dschungel ist Biodiversität, wo sich Fauna und Flora auf vielseitigste Weise entwickeln und ergänzen. Und um uns in hiesige Lebensumstände anno 2019 zu beamen: Biodiversität und archaisches Leben finden durchaus auch in den Räumlichkeiten eines Dentallabors statt. Zum Glück sind die Zeiten, in denen wir einander physisch aufgefressen haben, vorbei. Im modernen Labordschungel heißt die „Überlebensstrategie“ schlichtweg Kommunikation. Einfacher gehts mit folgenden Eigenschaften:

#### 1. Offenheit

Alles, was wir bisher gesehen und erlebt haben, prägt uns. Und unsere Vorurteile schränken uns ein. Dabei ist das Leben – im richtigen Dschungel wie im Labor – doch so unendlich vielfältig. Das ist gut so und ein hervorragender Grund, auf Unterschiede nicht nur zu achten, sondern

ganz gezielt danach zu suchen und dadurch Neues, Spannendes und Interessantes zu entdecken. Unser Gegenüber hat eine Chance verdient, genau nicht so sein zu müssen, wie wir es erwarten!

#### 2. Präsenz

In Zeiten der digitalen Informationsflut und der medialen Ablenkungen laufen wir schnell Gefahr, alles nur noch „nebenbei“ zu erledigen. Die wenigen persönlichen Gespräche beschränken sich meist auf den wichtigsten Inhalt. Dabei gestaltet unsere Präsenz die Intensität und damit den Erfolg unserer Alltagskommunikation. Unterhalten wir

uns tatsächlich wieder einmal von Angesicht zu Angesicht, sollten wir voll und ganz – sprich mit allen Sinnen – „da“ sein. Augen und Ohren, ja der ganze Körper sollte dem Gegenüber zugewandt sein, von den Gedanken ganz zu schweigen.

#### 3. Interesse

Wir alle kennen das: Kaum hat einer etwas gesagt, erzählt bei der ersten Gesprächspause bereits ein anderer seine eigene Geschichte. Oft geht es uns selbst so, dass wir einen Gesprächsfetzen aufschnappen und schon loslegen. Klingt vielleicht komisch, ist aber so: Zuhören (und nicht sprechen!) ist die Königsdisziplin in der Kommunikation – vor allem im oft stressigen Laboralltag. Zeigen wir also ruhig öfter einmal ehrliches Interesse an unserem Gegenüber. Wir werden uns wundern, welche positiven Auswirkungen das auf das Miteinander hat.

Apropos positiv ... mit einem positiven Wort oder Satz sollte jedes Gespräch beginnen. Wer schon einmal im richtigen Dschungel war, weiß um die faszinierende Vielfalt der Laute und Geräusche. Aber der Ton macht eben auch im Labordschungel die Musik. Ein „Ich bin gerne bis 17 Uhr persönlich für Sie da“ ist inhaltlich gleich, aber doch ganz anders als „Ich bin dann ab 17 Uhr weg“. Wer im Mikro-Human-Biotop genau hinhört, weiß, was Menschen bewegt. Und wer im täglichen Labordschungel mitschwimmt und -schwingt, ist Teil der Gemeinschaft. Hier wird sich nicht nur über Zahntechnisches, hier wird sich über das Leben unterhalten. Es ist die Entscheidung jedes Einzelnen, ob er nur überleben oder dazugehören will.

### kontakt



Stefan Häseli  
Ringstr. 16a  
9200 Gossau SG, Schweiz  
Tel.: +41 71 2602226  
www.atelier-ct.ch  
www.stefan-haeseli.com

## Leistungen von Frauen werden weniger gewürdigt

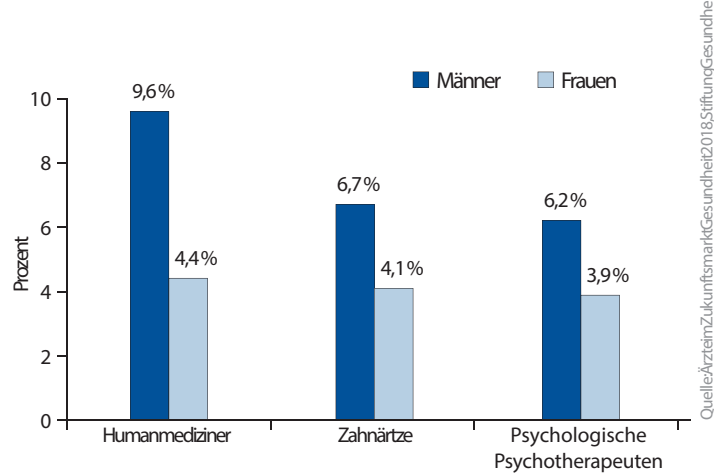
Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2018“ veröffentlicht.

Frauen in der ärztlichen und psychotherapeutischen Versorgung bekommen im Schnitt weniger gute und sehr gute Bewertungen als männliche Mediziner – sowohl bei der Bewertung durch Patienten als auch durch Fachkollegen. Das zeigt die Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2018“ der Stiftung Gesundheit, die sich mit der aktuellen Gender-Situation und der demografischen Entwicklung in der ambulanten Versorgung befasst.

„Ob Humanmedizin, Zahnmedizin oder Psychologische Psychotherapie, ob in der eigenen Praxis oder angestellt tätig: Frauen stehen bei der Beurteilung ihrer Leistung stets im Schatten ihrer männlichen Kollegen“, bilanziert Prof. Dr. med. Dr. rer. pol. Konrad Obermann, Forschungsleiter der Stiftung Gesundheit.

In der Studie untersuchte die Stiftung Gesundheit unter anderem, welche Mediziner besonders gut in der Zufriedenheit ihrer Patienten abschnitten.

Anteil der Männer und Frauen mit hohem Grad der medizinischen Reputation bei Fachkollegen (n=242.786)



Quelle: Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2018, Stiftung Gesundheit

In fast allen Feldern und Tätigkeitsarten hatten die Männer die Nase deutlich vorn. Lediglich bei den angestellten Psychologischen Psychotherapeuten konnten die Frauen mit ihren männlichen Kollegen gleichziehen. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Bewertung der medizinischen Reputation und Fachkompetenz durch Kollegen ihres jeweiligen Fachs: Auch hier schneiden die Frauen durchweg erheblich schlechter ab.

### Auch Frauen bewerten Frauen schlechter

Männer schneiden sogar in Fachgruppen besser ab, in denen größtenteils Frauen tätig sind und in denen demzufolge auch der Großteil der Bewertungen von Kolleginnen stammt:

Bei den Psychologischen Psychotherapeuten liegt die Frauenquote bei 74 Prozent – trotzdem erhielten in diesem Fachbereich 6,2 Prozent der Männer eine besonders positive Wertung, aber lediglich 3,9 Prozent der Frauen. Die aktuelle Studie ist Teil der Studienreihe „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“, mit der die Stiftung Gesundheit seit 2005 Trends und Entwicklungen im Gesundheitssektor untersucht. Für die aktuelle Ausgabe analysierte die Stiftung Gesundheit die Grundgesamtheit aller rund 240.000 Humanmediziner, Zahnmediziner und Psychologischen Psychotherapeuten in Deutschland, die aktiv in der ambulanten Versorgung tätig sind.

Quelle: Stiftung Gesundheit

ANZEIGE

Das Fertigungszentrum, das Dein Handwerk versteht.

**white**  
Onlineshop

**Digitaler Modellguss**  
LaserCUSING®, NEM,  
inkl. Klammern

ab **77,99 €**

shop.mywhite.de

\*Preis je Einheit, zzgl. Versandkosten und MwSt., unverschiffen (d.h. Stützstruktur muss noch entfernt werden)

## Die Hälfte der Angestellten wünscht sich flexiblere Arbeitszeiten

Vielen Deutschen ist eine gute Balance zwischen Beruf und Privatleben besonders wichtig.

45 Prozent der Angestellten wünschen sich daher flexiblere Arbeitszeiten. 39 Prozent würden ihre Arbeitszeit in diesem Jahr gerne verkürzen, zeigt eine aktuelle, repräsentative Umfrage des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales in Kooperation mit YouGov. Der Wunsch nach mehr Zeit für Familie (36 Prozent), Freunde (19 Prozent) und Sport (17 Prozent) steht bei den Deutschen mit Blick auf 2019 hoch im Kurs. Die neue Brückenteilzeit bietet die Möglichkeit, für einen bestimmten Zeitraum die Arbeitszeit zu reduzieren und anschließend in die bisherige Arbeitszeit zurückzukehren. Bundesminister Hubertus Heil: „Mit der Brückenteilzeit sorgen wir dafür, dass die Arbeit besser zum Leben passt. Wir ermöglichen es den Menschen, für gewisse Zeit beruflich kürzer zu treten, um im Leben voranzukommen; in der Familie, im Hobby, in der Bildung und im Ehrenamt. Und wir beenden die Teilzeitfalle, in der gerade viele Frauen ste-

cken. Mit der Brückenteilzeit schaffen wir ab 1.1.2019 den Anspruch, nach der Teilzeit wieder zur vorherigen Arbeitszeit zurückzukehren.

Auch für diejenigen, die unbegrenzt in Teilzeit arbeiten, bauen wir Brücken. Das haben wir uns vorgenommen – und wir setzen es durch. Wir nehmen die Arbeitgeber in die Pflicht: Wenn jemand aus Teilzeit in seinem Unternehmen auf eine Stelle mit längerer

Arbeitszeit wechseln möchte, muss sie oder er bevorzugt berücksichtigt werden. Das gilt grundsätzlich, nur in gesetzlich geregelten Ausnahmen kann der Arbeitgeber davon absehen.“ Die Brückenteilzeit ermöglicht es, leichter von Voll- in Teilzeit und nach einem Zeitraum zwischen einem und fünf Jahren wieder zurückzuwechseln, für viele ein Weg aus der viel zitierten Teilzeitfalle. Voraussetzung: Man ist schon sechs Monate beschäftigt und das in einem Unternehmen mit über 45 Angestellten. Wissenswertes zu verschiedenen Teilzeitvarianten, mehr Informationen und Antworten auf häufig gestellte Fragen zur Brückenteilzeit und einen Teilzeitrechner, mit dem die Höhe des Gehalts sowie die mögliche Arbeitszeitreduzierung berechnet werden können, finden Interessierte auf [www.brueckenteilzeit.de](http://www.brueckenteilzeit.de)

Quelle: Bundesministerium für Arbeit und Soziales

ANZEIGE

Unsere seit Jahren dauerhaft günstigen **Reparatur-Festpreise.**  
Qualität made in Germany.

Mehr unter [www.logo-dent.de](http://www.logo-dent.de)

**LOGO-DENT** Tel. 07663 3094

Wir setzen auf faire Partnerschaft.

Die Labore der Dental Alliance

Wir auch. Denn nur gemeinsam entsteht Qualität.

[www.fairpartner.dental](http://www.fairpartner.dental)

**NT** digital implant technology

