

Martin Lugert und Markus Stammen, Geschäftsführer der CAMLOG Vertriebs GmbH, positionieren das Unternehmen klar als Implantologieunternehmen, das seinen Kunden innovative Produkte und Services in der Zahnheilkunde bietet. Auch während der Corona-Pandemie beweist das Unternehmen Stärke und geht noch gezielter auf die Kundenbedürfnisse ein.



CAMLOG verlängert Zahlungsziel für Kunden

Ein Interview von Georg Isbaner

Herr Stammen und Herr Lugert, CAMLOG ist durch seine hohe Marktdurchdringung vor allem in Deutschland ein wichtiger Partner der implantologischen Praxen – gerade in den zurückliegenden Wochen und Monaten. Wie haben Sie die Pandemie und den Lockdown aus unternehmerischer Sicht erlebt?

Markus Stammen: Das war natürlich eine Herausforderung – zum einen mussten wir wie alle unsere Kunden das Hygienekonzept anpassen und die Mitarbeiter in ein Schichtsystem aufteilen. Zum anderen galt es, den Betrieb in Wimsheim aufrechtzuerhalten und selbst die tägliche Lieferfähigkeit und den hohen Service für unsere Kunden zu gewährleisten. Dazu kamen die finanziellen Herausforderungen mit zunehmender Planungsunsicherheit und sehr engen, meist wöchentlichen Abstimmungszyklen. Das Führungsteam war gefordert, denn auch die interne Kommunikation durfte keine Fragen offenlassen und musste alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abholen und erreichen. Wir haben die Themen angenommen und stets daran geglaubt, dass unsere Kunden mit uns die Situation meistern und wir gestärkt dar-

aus hervorgehen werden. Optimismus und der Glaube an das Team haben CAMLOG schon immer ausgezeichnet. Zu diesem positiven Spirit kamen Fleiß und positives Feedback unserer Kunden, die uns in der schlimmsten Phase der Krise angetrieben haben.

Für Praxisinhaber und deren Angestellte waren es aus betriebswirtschaftlicher Sicht zum Teil existenziell herausfordernde Wochen. Mit welchen Maßnahmen konnten Sie Ihren Kunden bisher unter die Arme greifen?

Martin Lugert: Oberstes Ziel von uns war es, stets erreichbar zu sein, und zwar mit allen Ansprechpartnern, so wie unsere Kunden es von uns gewohnt sind. „Wir sind weiterhin für Sie da“ war die Kernbotschaft in dieser Zeit, und diese konnten wir auch zu 100 Prozent erfüllen. So waren wir in den schwierigen Zeiten mit unseren Kunden permanent im Austausch und berieten, wie wir sie mit gezielten Einzelmaßnahmen unterstützen können, sofern dies gewünscht war. Wir haben z.B. für unsere Kunden sehr schnell KN95/FFP2-Masken zum Selbstkostenpreis



Markus Stammen

Martin Lugert



Mit CAMLOG 60 Tage entspannen

organisiert, Ratenzahlungsmodelle eingeführt und die Remote-Betreuung hochgefahren – dies alles wurde von unseren Kunden gerne und viel in Anspruch genommen.

Markus Stammen: Wir wollten unsere Kunden nicht mit Informationen überfrachten, aber dennoch auch den Fortbildungsbereich nicht ganz vernachlässigen. So boten wir z. B. Live-OPs und Live-Webinare an, die sie auf unserer Website im Mediacenter jederzeit kostenlos abrufen können. Weiterhin haben wir sehr früh wieder an kleine Präsenzveranstaltungen gedacht und hierfür schon in der ersten Juni-Hälfte ein tragfähiges Hygienekonzept entwickelt, das ebenfalls auf unserer Website veröffentlicht ist und für die Locations, mit denen wir zusammenarbeiten, ebenso verbindlich ist wie für alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer vor Ort.

Martin Lugert: Darüber hinaus haben wir intern an vielen Themen und Konzepten intensiv und produktiv gearbeitet und die Projekte beschleunigt. Patient28PRO kennen unsere Kunden bereits. Diese Garantie übernimmt im Falle eines Implantatverlusts umfangreiche Leistungen vom Implantatersatz inklusive der Prothetik bis hin zu allen unseren digitalen Dienstleistungen. Sie ist kostenlos und bei jedem Implantatkauf automatisch dabei, sofern Originalkomponenten verwendet werden. Eine weitere kostenlose Mehrwertleistung bieten wir im nunmehr angebrochenen

August mit der Initiative „Mit CAMLOG 60 Tage entspannen“ an. Das bedeutet, dass wir allen Kunden ab dem ersten Euro ein verlängertes Zahlungsziel von 60 Tagen einräumen. Dieses Angebot gilt bis 30. Dezember 2020.

„Wir glauben, dass wir mit diesem Angebot ganz unpräzedenz Gutes tun [...].“

Welche Bedeutung hat eine solche Verlängerung des Zahlungsziels auf 60 Tage für Ihre Kunden und welche Bedingungen müssen erfüllt sein?

Martin Lugert: Wenngleich die Patienten nach dem Lockdown wieder relativ schnell in die Praxen zurückgekehrt sind, so hatten wir doch alle eine Durststrecke zu überstehen. Zudem unterliegt der Zahlungsfluss sowohl für die Praxen als auch für die Labore einer gewissen Trägheit, die wir dahingehend außer Kraft setzen möchten, dass unsere Kunden zumindest für die bei uns eingekauften Leistungen nicht in die Vorleistung gehen müssen. Wir glauben, dass wir mit diesem Angebot ganz unpräzedenz Gutes tun und freuen uns, dass wir dies wie schon bei patient28PRO aus eigener Kraft stemmen können. Bedingungen sind an die Nutzung des verlängerten Zahlungsziels keine geknüpft, außer, dass wir bei Nutzung dieses Angebots nicht auch noch zusätzlich Skonto gewähren können.

Es hat sich gezeigt, dass die Implantologie auch in Krisenzeiten unabdingbare zahnmedizinische Therapiekonzepte anbietet. Was schlussfolgern Sie daraus für die Zukunft, wenn man ähnliche Krisenszenarien mitdenkt?

Markus Stammen: Der Blick in die Zukunft ist immer schwer. Die Implantologie ist nicht so zyklisch wie andere Gesundheitsmärkte, bei einem Lockdown ist jedoch auch die Implantologie fast zu 100 Prozent betroffen. Der Markt ist aber sehr schnell und sehr gut aus der Krise herausgekommen, in einigen Regionen hatten wir selbst während der Krise noch stabile Absätze. Wir glauben aber auch an eine robuste langfristige Nachfrage nach implantologischen Leistungen, einfach aufgrund des enormen Benefits für die Lebensqualität der Patienten. Die mittelfristigen Auswirkungen der Rezession können wir alle nicht vorhersehen. Wir sind aber davon überzeugt, dass die Menschen weiterhin stark in ihre Gesundheit investieren werden und bleiben daher unserer Strategie treu: Wir sind Implantologie.

Vielen Dank für die Einblicke.

Info | **CAMLOG Vertriebs GmbH**
Maybachstraße 5
71299 Wimsheim
info.de@camlog.com
www.camlog.de