

Lieferverzug: Verärgern Sie Ihre Kunden nicht unnötig!

Wie gehen Sie und Ihr Vertriebsteam mit diesem Problem um? Von Oliver Schumacher, Lingen (Ems), Deutschland.

■ So manche Unternehmen können aktuell nicht liefern. Und wenn, dann oft etwas oder sogar deutlich später. Doch wie damit umgehen? Viele Verkäufer scheuen den offenen Dialog mit dem Kunden. Sie verstecken sich gene-

haben, dass sie von ihren Lieferanten hingehalten werden. Diese Emotionen tauchen beispielsweise dann auf, wenn Verkäufer

- ihre Kunden über verspätete Lieferungen nicht von sich aus informieren,

che regen Sie sich mal nicht so auf!» klingen zwar gut gemeint, kommen aber meist nicht sonderlich gut an. Denn in der Kommunikation zählt nicht das, was ein Verkäufer sagt, sondern das, was der Kunde darüber denkt.

genommen gefühlt haben, werden sich dann schneller und noch mehr als gedacht Ihren Mitbewerbern zuwenden. Vielleicht schaffen Sie es, manche abtrünnigen Kunden weiterhin an sich zu binden, indem Sie ihnen mit Engelszungen gut zureden - und noch mehr Marge verschenken, indem Sie noch etwas mehr Rabatt geben. Aber so einigen Kunden wird es nicht (nur) um den Preis gehen, sondern eher ums Prinzip. Hält Ihr Unternehmen dem stand? ◀◀



rell lieber unehrenhaft hinter E-Mails - oder machen gar nichts. Doch wegducken ist bei drohender Verspätung der Lieferung die falsche Alternative.

Gehen Sie mit Informationen offen um

Kunden werden erst recht - und vollkommen zu Recht - dann böse, wenn sie das Gefühl

- zusichern, dass sie sich wieder melden werden, sobald sie den konkreten Termin in Erfahrung gebracht haben, dann aber nicht einmal eine Zwischeninfo geben, dass sie bisher noch keinen konkreten Termin in Erfahrung bringen konnten,
- ihr Gegenüber unangemessen trösten wollen. Sätze wie «Na, wegen dieser einen Wo-

Ich kann nicht alle anrufen!

Stimmt. Wenn Sie Hunderte Kunden haben, dann haben Sie vermutlich nicht die Kapazität, um diese nun alle telefonisch zu informieren. Aber rufen Sie wenigstens bei den Kunden an, die

- Ihnen besonders wichtig sind, da es Ihre besten Kunden sind,
- sowieso schon immer etwas «schwieriger» waren, um schlimmere Reklamationsgespräche zu vermeiden,
- sehr auf Ihre Lieferung angewiesen sind, um mögliche kundenseitige Folgekosten durch die verspätete Lieferung eventuell zu reduzieren.

Ich mache (weiterhin) nichts, wenn die Ware später kommt

Natürlich können Sie auch nichts machen. Ihre Kunden werden es schliesslich schon merken, wenn Ihre Ware wirklich kommt. Und solange sich der Käufermarkt immer noch in einen Verkäufermarkt gedreht hat, wird Ihnen Ihr Kunde vermutlich auch treu bleiben. Aber: Sie können davon ausgehen, dass sich Kunden, sobald sich die Liefersituation insgesamt wieder entspannt hat, genau daran erinnern werden, wie Sie mit ihnen in der jetzigen Zeit umgegangen sind. Und die, die sich von Ihnen nicht ernst

Kontakt

Oliver Schumacher
Katharinenstr. 3
49809 Lingen (Ems)
Deutschland
Tel.: +49 591 6404416
info@oliver-schumacher.de
www.oliver-schumacher.de



ANZEIGE

FÜR KOMPLEXE ANFORDERUNGEN HABEN WIR SCHNELLE UND EINFACHE LÖSUNGEN.



Man kann es drehen und wenden wie man will - KALADENT ist der führende Dentaldienstleister der Schweiz. Und das hat gute Gründe. Einer ist das einfache, zeitsparende Barcode-Bestellsystem. Weitere? Ein Team von 150 Spezialisten. Über 60'000 sofort verfügbare Produkte. Bis 19 Uhr bestellt, am nächsten Tag geliefert. 8 regionale Standorte. Kompetente Beratung. Digitales Know-how. Flexible Techniker. Und kürzeste Interventionszeiten.

KALADENT

Praxisfokussierte Schulungen in kleinen Gruppen

Das neue Fortbildungskonzept von Dentsply Sirona Schweiz steht unter dem Motto: «Von Kollegen für Kollegen».

Die Begeisterung für neue Produkte oder Abläufe in der Praxis ist oft gross. Damit im Alltag aus der Faszination keine Frustration wird, braucht es meist ein wenig Übung. Dabei kann es helfen, sich mit Kollegen auszutauschen, die bereits mit dem Neuen vertraut sind und Patienten damit erfolgreich behandeln.

«DS Education live»

Dentsply Sirona greift diesen Gedanken mit seinem neuen Schulungsprogramm «DS Education live» auf. Es ist ein praktisches Angebot für all jene, die sich für das CEREC-System oder das SureSmile Aligner-Konzept interessieren, es vielleicht gerade erworben haben oder bereits damit arbeiten und die vielen Möglichkeiten intensiver ausschöpfen möchten. Interessant ist es auch für Dentalassistentinnen und -assistenten, die sich intensiv in der digitalen Abformung schulen lassen können. Das Ziel ist es, die digitalen Technologien schnell und gewinnbringend in der Praxis einzusetzen und das Leistungsspektrum der Praxis gezielt zu erweitern.

Ausgewiesene Experten

Um sich damit statt rein theoretisch wirklich praktisch auseinanderzusetzen und von erfahrenen Kollegen zu lernen, bietet Dentsply Sirona in verschiedenen Modulen an, einen oder mehrere Tage einem solchen über die Schulter zu schauen. Mit Rolf Kufus aus Zürich für den Bereich CEREC, Dr. Frederic Hermann aus Zug für das Modul «CEREC & Implants» sowie Dr. Chris Hasler, Dr. Simon Käch und Dr. Chanketh Nagamany aus der Praxis Burgergut in Steffisburg für das Thema «SureSmile Alignertherapie» stehen dafür ausgewiesene Experten zur Verfügung.

Interessierte können einen Platz für ein individuelles Tagestraining in Kleinstgruppen unter hygienisch sicheren Bedingungen in einer dieser Praxen buchen. Teilnehmer erleben CEREC live bei verschiedenen Indikationen, sie erfahren, wie SureSmile in der Praxis funktioniert, und sie haben die Möglichkeit, eigene Patienten mitzubringen und unter Anleitung direkt zu versorgen.

Martin Deola, General Manager & Vice President Sales Schweiz bei Dentsply Sirona, ist davon überzeugt, mit diesem neuen Format viel Mehrwert zu bieten: «Herausfordernde Zeiten erfordern kreative Konzepte. Mit «DS Education live» bieten wir unseren Kunden und solchen, die es werden möchten, die Möglichkeit, theoretisch Erlerntes direkt und intensiv in der Praxis zu erleben und selbst umzusetzen. Die Lernkurve ist dabei wirklich steil. Jeder wird feststellen, dass digitale Technologien die Qualität der Versorgung verbessern und allen Beteiligten auch richtig Spass machen können.»

Umfassende Informationen gibt es auf der Website www.dentsplysirona.com/ds-education-live, Terminbuchungen sind unter +41 56 483 30 40 oder per Mail an info.ch@dentsplysirona.com möglich.



Wer bezüglich weiterer Fortbildungsangebote auf dem Laufenden bleiben möchte, folgt Dentsply Sirona auf Facebook oder abonniert den Newsletter, der einmal wöchentlich erscheint. «

Dentsply Sirona (Schweiz) AG

Tel.: +41 56 483 30 40
www.dentsplysirona.com

Stand: I300

Infos zum Unternehmen



ANZEIGE

dennis Röntgensoftware - die eine für alle

Die Bildverwaltungssoftware für Ihre Praxis:

- Übernahme und Archivierung Ihrer bestehenden Bilddatenbanken
- Flexibilität in der Produktwahl
- Zentrale Bild- und Dokumentenablage (dental PACS)
- Offene Schnittstellen zu Drittanbietern
- Bilddaten via dennis Cloud einfach und unkompliziert an Überwieser versenden



dennis

Dental Bern 2022
Stand:
3.0 I400

JORDI
Röntgentechnik

Wir beraten Sie gerne: Jordi Röntgentechnik AG · Dammstrasse 70 · CH-4142 Münchenstein
Telefon +41 (0)61 417 93 93 · roentgen@rxtech.ch · www.rxtech.ch

V VARDIS
SWITZERLAND
BIOMIMETIC DENTAL SCIENCE

Das Unmögliche möglich machen

CURODONT™ REPAIR
INAKTIVIERT FRÜHE KARIES UND REGENERIERT
DEN ZAHNSCHMELZ BESSER ALS FLUORIDLACKE¹⁻²

- Die patentierte Monomer-Peptid-Technologie von CURODONT™ REPAIR ahmt die Natur nach und leitet eine Schmelzregeneration in der Tiefe der Läsion ein³
- Klinisch bewiesen: zwischen 86 und 100% der frühen Kariesläsionen werden gestoppt und regeneriert (vgl. Fluoridlacke bis 35%)¹⁻²⁻⁴
- Nichtinvasive und schmerzlose Technologie
- Erhält die Integrität des Zahnes
- Schnelle und einfache Anwendung
- Geeignet für alle Patienten, inklusive Kinder
- Kann auch von einer Dentalhygienikerin appliziert werden*



CURODONT™ REPAIR

professional.vvardis.com

*Unter zahnärztlicher Aufsicht

1. Bröseler F et al. Clin Oral Investig. 2020;24:123-132
2. Welk A et al. Sci Rep 2020; 10:6819
3. Kind L et al. J Dent Res 2017; 96:790-797.
4. Alkilzy M et al. J Dent Res 2018;97:148

Besuchen Sie uns
auf der DENTAL BERN
09. – 11. Juni 2022, Stand G640

Neue Massstäbe im Blick

Veränderungen im Unternehmen: Jordi Röntgentechnik AG rüstet sich für die Zukunft.

■ Als grosser Schritt in die Zukunft konnte 2016 der Verkauf der Firma Jordi Röntgentechnik AG und die damit verbundene Nachfolgeregelung von Firmengründer Paul Jordi an Roman Kalt erfolgreich umgesetzt werden.

Unter neuer Führung, mit neuen Ideen, Innovationen und mehr als 30 Jahren Erfahrung im Gepäck, hat sich die Firma in den letzten fünf Jahren sehr positiv weiterentwickelt, und konnte die Qualität und den Umfang der Dienstleistungen weiter ausbauen.

«Staffelstabübergabe»

Im Rahmen dieses Prozesses und mit Blick auf seine wohlverdiente Pensionierung per Ende 2022 trat Paul Jordi an der diesjährigen Generalversammlung aus dem Verwaltungsrat und der Geschäftsleitung der Jordi Röntgentechnik AG aus.

Mit Rat und Tat steht er der Firma aber weiterhin zur Verfügung.

Als neuer stellvertretender Geschäftsführer und Mitinhaber von Jordi Röntgentechnik AG ist Adrian Müller neu Mitglied der Geschäftsleitung und des Verwaltungsrats.

Zusammen mit dem Geschäftsführer und VR-Präsidenten Roman Kalt wird er die Geschicke der Firma leiten und sein grosses Fachwissen in der dentalen Radiologie für künftige Innovationen einbringen.

Mit diesen Neuerungen in der Geschäftsleitung und im Verwaltungsrat stellt die Jordi Röntgentechnik AG die Kontinuität sicher.

Die Geschäftsführer Roman Kalt und Adrian Müller fokussieren sich dabei nicht nur auf das bisherige Kerngeschäft (Handel, Installa-



Die Köpfe der Jordi Röntgentechnik AG: Paul Jordi, Adrian Müller und Roman Kalt (v.l.n.r.).

tion, Wartung, Service und Reparatur von bildgebenden Systemen), sondern auch auf Zubehör und Infrastruktur zur Verwaltung von QS- und Patientendaten. Mit modernster Technologie und einem umfassenden Service will die Jordi Röntgentechnik AG auch künftig neue Mass-

stäbe bei Zahnärzten, Kieferorthopäden, Kiefer- und Gesichtschirurgen und Hals-Nasen-Ohren-Ärzten setzen.

Getreu dem Firmenleitspruch:

Klar begleitet, präzise durchleuchtet. ◀

Jordi Röntgentechnik AG

Tel.: +41 61 417 93 93

www.rxtech.ch

Stand: I400

Behandlung von Initialkaries durch die Regeneration des Zahnschmelzes

Die nichtinvasive Lösung von Curodont Repair.

■ Das Management und die Behandlung von frühen kariösen Läsionen sind seit Langem ein viel und kontrovers diskutiertes Thema. Während einige Zahnärzte für ein «Abwarten und Beobachten» plädieren oder Fluoridlack auf den kariösen Zahn auftragen, ziehen andere es vor, direkt zu bohren und zu füllen.

Beide Therapieansätze basieren auf ein und derselben Prämisse: Zahnschmelz kann sich nicht selbst regenerieren oder reparieren. Denn sobald die Odontogenese vollständig abgeschlossen ist, geht die Schmelzmatrix verloren. Ohne diese Schmelzmatrix fehlt eine «Plattform» für die Anlagerung von Hydroxylapatit. Aus diesem Grund hat sich die zahnmedizinische Forschung in den vergangenen Jahrzehnten darauf konzentriert, ein Regenerationsmaterial zu finden, das die Eigenschaften des

Zahnschmelzes nachahmt. Der beste Zahnschmelzersatz ist und bleibt aber der Zahnschmelz selbst.

Monomer-Peptid 10⁴-Technologie

Seit einigen Jahren etabliert sich jedoch eine revolutionäre, patentierte Monomer-Peptid 10⁴-Technologie, die auf einem einfachen Peptid aus Aminosäuren basiert, welche auch im menschlichen Körper vorkommen. Diese ist in Curodont Repair von vVARDIS enthalten, einem biomimetischen System zur Behandlung früher Kariesläsionen durch Regeneration des Zahnschmelzes. Damit bietet sich erstmals eine nichtinvasive, schmerzfreie und wirklich regenerative Lösung für Patienten aller Altersgruppen.

Das Peptid hat eine niedrige Viskosität, eine hohe Affinität zu Hydroxylapatit und – wenn die

richtigen Voraussetzungen gegeben sind – die Fähigkeit, sich in situ selbst aufzubauen. Nach der Applikation von Curodont Repair durch einen Zahnarzt oder eine Dentalhygienikerin (unter zahnärztlicher Aufsicht) dringt die Flüssigkeit innerhalb von fünf Minuten in die Tiefe der frühen Kariesläsion ein und bildet eine Biomatrix, die der natürlichen Schmelzmatrix gleicht. Diese Biomatrix zieht Calcium- und Phosphationen aus dem Speichel in den Defekt, um Hydroxylapatit zu bilden, sodass der Zahnschmelz in der Tiefe der Läsion regeneriert wird. Das gesamte klinische Verfahren mit Curodont Repair dauert lediglich acht bis zehn Minuten: ohne Bohrer, ohne Betäubung und ohne Schmerzen.

Überlegene Erfolgsraten

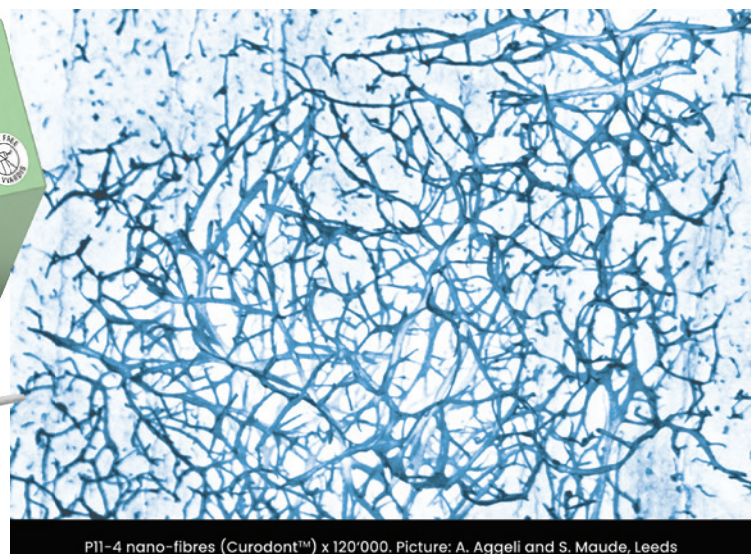
Das durch mehr als 20 Jahre wissenschaftliche Forschung gestützte Curodont Repair zeigt

gegenüber Fluorid konsistent überlegene Erfolgsraten. Klinische Studien zeigen, dass mit Curodont Repair in 86 bis 100 Prozent der Fälle eine Inaktivierung und Remineralisierung von frühen Kariesläsionen erreicht wurde, während Fluoridlacke in ungefähr 35 Prozent der Fälle eine Inaktivierung erreichten.¹⁻³

Zusätzlich wird der Zahn aus der Tiefe der Läsion hin zur äusseren Schmelzoberfläche remineralisiert,³ während mit Fluoridlack lediglich eine oberflächliche Remineralisierung (~20–50 µm) erreicht wird.⁴

Allein im deutschsprachigen Raum wurden in den letzten zehn Jahren mehr als 60'000 Kariesläsionen erfolgreich mit Curodont Repair behandelt.⁵

Die patentierte und klinisch bewährte Technologie von Curodont Repair von vVARDIS bietet eine nichtinvasive und schmerzfreie Lösung für frühe Karies, die die Integrität des Zahns bewahrt und seine natürliche Lebensdauer verlängert. ◀



P11-4 nano-fibres (Curodont™) x 120'000. Picture: A. Aggeli and S. Maude, Leeds

¹ Alkilzy, M. et al (2018). Self-assembling Peptide P11-4 and Fluoride for Regenerating Enamel. J Dent Res (97):148.

² Brösel F et al. Randomised clinical trial investigating self-assembling peptide P11-4 in the treatment of early caries. Clin Oral Investig. 2020 Jan;24(1):123–132.

³ Welk A et al. Effect of self-assembling peptide P11-4 on orthodontic treatment-induced carious lesions. Scientific Rep 2020;10:6819.

⁴ Schmidlin, P. et al. (2016). In vitro re-hardening of artificial enamel caries lesions using enamel matrix proteins or self-assembling peptides. J Appl Oral Sci 24(1):31–36.

⁵ Internal Data

vVARDIS AG

Tel.: +41 56 560 20 44/0800 999777

www.professional.vvardis.com

Stand: G640

schülke →



Fatmir Hoti, Sales Manager Dental und Nirina Tfanalo, Regional Sales Manager Dental

Mein Name ist care – desderman® care

Besuchen Sie uns vom 9. bis 11. Juni 2022
an der Dental Bern am Stand 3.0/C310.



Schülke & Mayr AG

Hungerbühlstrasse 22 | 8500 Frauenfeld | Tel. +41 44 466 55 44 | mail.ch@schuelke.com | www.schuelke.ch

we protect lives
worldwide