

ZT Kurznotiert

Vom 29. bis 30. 11. 2002 fand das Swiss Symposium on Esthetic Dentistry in Lausanne statt. Unter dem Motto „Ästhetik ohne Kompromisse“ trafen sich 530 Zahnärzte und Zahntechniker aus 8 europäischen Ländern. Das wissenschaftliche Programm mit namhaften internationalen Referenten bot an beiden Tagen anspruchsvolle Vorträge mit hohem Praxisbezug. Das erste „Swiss Symposium on Esthetic Dentistry“ wurde den hohen Erwartungen der Teilnehmer gerecht. Der Veranstalter wie auch die zahlreichen Aussteller konnten über die beiden Symposiumstage ein zufriedenes und interessiertes Fachpublikum anlocken. Die Vorbereitungen für die zweite Durchführung des Swiss Symposiums on Esthetic Dentistry 2004 sind bereits in vollem Gange.

Das neue Kursbuch 2003 der Firma Girrbach Dental GmbH bietet auf 64 Seiten Seminare und Arbeitskurse für Zahnärzte und Zahntechniker zu den Themen: Registrieren-Artikulierer, funktionelle und ästhetische Totalprothetik und Keramikurse. Das Girrbach-Kursbuch 2003 kann kostenlos bei Martina Weber telefonisch: 0 72 31/95 72 51 oder per E-Mail: kurse@girrbach.de angefordert werden. Und das Kursprogramm ist auch im Internet unter <http://www.girrbach.de/de/fortbildung> präsentiert.

Stephan Zahntechnik stellte Zahnärzten neuen Werkstoff vor: Über 60 Zahnmediziner folgten der Einladung des Lüdenscheider Unternehmens und ließen sich über die Verarbeitung des Werkstoffes DC-Zirkon mittels der neuartigen Frästechnik informieren. Mit den drei Referenten Dr. Leonard Meyer, Dirk Ahlmann und Dr. Joachim Tinschert wurden drei kompetente Referenten gewonnen, die diese „neuen Wege“ in der Zahntechnik aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchteten. Abschließend erhielten die Gäste im Fräszentrum der Stephan Zahntechnik, Lüdenscheid, bei Getränken und einem Imbiss vor Ort einen Einblick in das „Wunderwerk der Technik“. Klaus Stephan ließ den Fräsröbter arbeiten und die Zahnärzte konnten miterleben, wie Zahnersatz aus DC-Zirkon maschinell angefertigt wird.

Die Arbeitskreis-Mitglieder – der im Sommer 2001 gegründeten Arbeitskreise der VITA In-Ceram Professionals – trafen sich bereits zum 50. Mal. Zu den bundesweit 600 Teilnehmern zählen neben Zahntechnikern auch immer mehr Zahnärzte. Ihr Ziel ist es, gemeinschaftlich vollkeramische Zahnrestorationen aus VITA In-Ceram populärer zu machen. Angefangen hat die Geschichte der VITA In-Ceram Professionals mit zunächst fünf Zahntechnikern, die die ersten fünf Arbeitskreise gründeten. Inzwischen existieren deutschlandweit 20 solcher Interessengemeinschaften, die sich jeweils viermal jährlich im zahntechnischen Labor der Arbeitskreis-Ausrichter treffen. Die Ergebnisse der Treffen werden auf der Website www.vita-in-ceram.de und viermal jährlich im Newsletter der VITA In-Ceram Professionals veröffentlicht. Auf der Website können sich Interessierte zu den Treffen anmelden. Der Menüpunkt „VITA In-Ceram Professionals“ gibt Aufschluss über Termine, Veranstaltungsorte und Themen.

KZBV schaltet neue Patientenseiten frei: www.kzbv.de. Damit sind jetzt Informationen zur Vorsorge und zu zahnärztlichen Behandlungen jederzeit abrufbar. Die KZBV freut sich, dass sie zahnmedizinische Experten als Autoren gewinnen konnte. Dank ihnen ergänzen jetzt neue Texte wie zum Beispiel zur Parodontologie das bisherige Angebot. Weitere Artikel werden in der nächsten Zeit folgen. Die neuen Texte waren Anlass für einen Relaunch: Sämtliche bisher eingestellten Artikel wurden überarbeitet und auf aktuellen Stand gebracht. Ein neues Layout soll Übersicht schaffen und einfaches Navigieren ermöglichen.

Der gute Ton am Telefon

Vermitteln Sie jedem Anrufer, dass er an diesem Tag der erste und wichtigste ist!

Das Telefon ist wichtiges Marketinginstrument des Dentallabors. Kompetenz, Kundenorientierung und Corporate Identity werden darüber vermittelt. Unternehmen haben schon längst erkannt: „Das Telefon ist die Visitenkarte des Unternehmens.“

In manchen Dentallaboren unterschätzt man die Wirkung des Telefons noch bei weitem, obwohl es die entscheidende Schnittstelle zur Außenwelt, d.h. zur Zahnarztpraxis und zum Patienten ist. Tatsache ist, dass die Servicequalität am Telefon in leider viel zu vielen Betrieben die Geduld und das Portemonnaie des Anrufers so arg strapaziert, dass eine abschreckende Wirkung garantiert werden kann.

Anspruch und Wirklichkeit scheinen oft so weit voneinander entfernt zu sein wie die Erde vom Mars. Servicequalität und Kundenorientierung wird dem Zufall überlassen, beziehungsweise dem persönlichen Geschick der jeweiligen Mitarbeiterin. Lange Wartezeiten, unverständliche Meldungen, fehlgeleitete Verbindungen, unvollständige Informationen, sind nur ein einige wenige Negativ-Ergebnisse, die das Dentallabor vermitteln kann. Ist es das, was Sie wollen?

Stimme macht Stimmung

Anhand von Stimme und Tonfall machen wir uns am Telefon ein Bild von unserem Ge-

sprächspartner und auch von dem Unternehmen, in dem er tätig ist. Deshalb sind Personen mit hohen, schrillen oder krächzenden Stimmlagen tatsächlich für eine Tätigkeit am Telefon ungeeignet. Überwiegend Mitarbeiter, die Sympathie und Kompetenz vermitteln können, sollten das Telefon bedienen. Angenehm wirken dunklere, ruhige Stimmen. Ebenso drücken negative Formulierungen die Stimmung, machen den Anrufer aggressiv und wirken unprofessionell. Achten Sie darauf, dass z. B. folgende negative Formulierungen aus dem Vokabular Ihrer Mitarbeiter gestrichen werden:

- „Das weiß ich nicht.“
- „Das haben Sie falsch verstanden!“
- „Ich bin nur (die Aushilfe, Auszubildende, Bürokräft etc.)“
- „Das müssen Sie mir schon buchstabieren.“
- „Dafür bin ich nicht zuständig.“
- „Die Chefin/der Chef ist beschäftigt.“

Hat Ihr Kunde richtig gewählt?

Die Meldung am Telefon ist eine überaus beliebte Trainingsform, um einen Weltrekord im Schnellsprechen zu erzielen. In Ihrem Unternehmen gibt es sicherlich auch siegverdrängende Bewerber. Zunächst möchte schließlich jeder Anrufer wissen, ob er – auch im doppelten Sinne zu verstehen – „richtig gewählt“

hat. Fragen Gesprächspartner häufiger nach „Ist dort das Dentallabor ...“, dann ist die Meldung auf jeden Fall zu schnell. Also, schon wieder Zeit und Geld vertan. Nicht zufällig heißt es „Jeder Mitarbeiter ist ein Repräsentant des Unternehmens“, denn so wie diese sich am Telefon verhalten, folgt der Kunde, wird im Labor auch gearbeitet.

Monotone und gelangweilte Meldung: Ein Labor, in dem mit stoischer Ruhe gearbeitet wird. Nach dem Prinzip „Eines

nach dem anderen ...“, „Eile mit Weile ...“ Terminvereinbarungen werden darum mit Sicherheit nicht eingehalten ... **Gehezte Meldung:** eindeutiges Kennzeichen von „Dentalfabriken“. Der Kunde entwickelt Sorge, dass bei Massenfertigungen auf Grund der Überbelastung die Häufung von Fehlern gleichermaßen einhergeht. Wer will das schon?

Kurzangebunden und ohne Lächeln: Der Kunde erkennt schon jetzt, dass er mit dieser/m Mitarbeiter/in nie klar kommen wird. Wie wird dann erst der Chef sein? („Wie der Herr, so sein Gescherr“)

Cooler näseln der Meldung oder zartes Hauchen: mag den

Eindruck erwecken, Ihr Kunde hätte ausversehen eine 190-Nummer gewählt. Die Verabschiedung: Bedanken Sie sich für den Anruf, nennen Sie nochmals den Namen des Anrufers und beenden Sie das Gespräch mit einem Gruß. ☐

ZT Kurzvita



Dipl.-Germ. Karin Namianowski
Mühlholz 6
88260 Argenbühl
E-Mail:
Namianowski.Beratung.Training@t-online.de

Vita: Studium der Diplomgermanistik und Kommunikationswissenschaften an der Universität Bamberg. Tätigkeit als Bildungsreferentin, Pressesprecherin und Personalreferentin bei Verbänden und in der pharmazeutischen Industrie. Zusatzausbildung zur Kommunikationstrainerin und IHK-Ausbildungsprüfung. Seit 1992 freie Referentin für Servicemanagement, Kommunikation, Beratung und Marketing. Trainerin bei den Zahnärztekammern, Fortbildungsinstituten, Kliniken, Depots, Industrie- und Handelskammern, der ZMF-Schule Nürnberg (Fachbereich Psychologie/Rhetorik), Arzt- und Zahnarztpraxen, der dentalen Zubehörbranche sowie in der Industrie. Gesellschafterin des Institutes für Management und Marketing in der Zahnarztpraxis, Remseck. Aufgabenschwerpunkt: Fortbildung zur Praxismanagerin. Trainerin der Gewinnerpraxis des Deutschen Unternehmerpreises 2001.

ZT ZAHNTECHNIK ZEITUNG

Um ein positives Bild von sich selbst und dem Unternehmen am Telefon entstehen zu lassen, sollten die Mitarbeiter folgende Punkte beachten:

- Lächeln Sie, sobald das Telefon klingelt!

Auch wenn man Sie nicht sieht, kann der Anrufer Sie lächeln hören! Ihre Stimme wirkt dadurch um ein Vielfaches freundlicher und dynamischer.

- Melden Sie sich nach dem zweiten Klingeln!

Das ist ein sicheres Zeichen von Interesse. Klingelt es häufiger, entsteht der Eindruck, dass das Labor unorganisiert und überlastet ist.

- Zeitgemäße und verständliche Meldung

„Dentallabor Einstein. Sie sprechen mit (Vor- und Nachname der Mitarbeiterin).“ Der Anrufer muss immer sofort erkennen, dass er im doppelten Sinne „richtig“ gewählt hat! Unverzichtbar ist die Nennung des eigenen Namens. Der Anrufer hat ein Recht darauf ihn zu erfahren, schließlich wollen Sie ja auch immer wissen, mit wem Sie sprechen!

- Sprechen Sie deutlich!

Ist die Meldung unverständlich, weil zu schnell oder genuschelt wird, verliert sie ihren Zweck.

- Legen Sie Herzlichkeit in Ihre Stimme!

Auch wenn Sie sich täglich x-mal am Telefon melden müssen, bleiben Sie stets freundlich. Der Anrufer weiß nicht, dass er z. B. der 40ste an diesem Tag ist. Bestrafen Sie ihn nicht dafür, denn letztlich bestrafen Sie sich auch selbst. Wie heißt es so schön: „Wie man in den Wald ruft, so schallt es heraus!“

VUZ-Zahntechnik reagiert auf die Globalisierung

24 VUZ-Mitgliedsbetriebe haben zum Abschluss der Verbundzertifizierung ihre Urkunden erhalten. Über 20 weitere Mitgliedslaboratorien haben sich einer weiteren Zertifizierungsmaßnahme angeschlossen. Dazu Fragen an Gerd Bannuscher, VUZ-Projektleiter und seit mehr als zehn Jahren ausgewiesener Fachmann für Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung.

Warum ist QM, QS, Zertifizierung heute wichtiger denn jemals zuvor?

Die Zertifizierung der VUZ-Partnerlaboratorien sagt aus, dass die Dental-Labore qualitätsfähig sind, gesetzliche Anforderungen erfüllen (speziell für Medizinproduktehersteller: Richtlinie 93/42 EWG, Medizinproduktegesetz) und darüber hinaus die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 (Qualitätsmanagementsysteme) und DIN EN 46001:1996 (Qualitätssicherungssysteme Medizinprodukte: Besondere Anforderungen).

Ein funktionierendes Qualitätsmanagement- und Qualitätssicherungssystem sichern dies in Europa gesetzlich geforderten Patienten- und Anwenderschutz. Allen Verbrauchern sichern die VUZ-Partnerlaboratorien die europaweite Verfügbarkeit von Medizinprodukten mit einer gleich hohen Produktsicherheit und Leistungsfähigkeit. Dies ist nicht nur eine gesetzliche Forderung, sondern die deutsche, zahntechnische Antwort auf die Globalisierung der Märkte. Prozesse werden

analysiert und unter den Aspekten „Qualität und Wirtschaftlichkeit“ festgelegt und kontinuierlich verbessert. Damit wird betriebswirtschaftliches Basiswissen umgesetzt und es werden zugleich die Ziele des SGB Sozialgesetzbuch Teil V (Qualität und Wirtschaftlichkeit) erreicht. Qualitätsabweichungen werden durch interne und externe Prozesse wahrgenommen und analysiert. Im Sinne des Prozessmanagements werden Korrekturen vorgenommen und Verbesserungen erzielt.

Was decken QS-Seminare bei der VUZ ab?

Prozessmanagement für das Dental-Labor ist heute wichtiger denn je. Jeder überflüssige Prozess oder nicht wirtschaftliche Teilprozesse können in ihrer Summe die Existenz eines Dental-Labors gefährden. Gerade in Zeiten, in denen die Wirtschaftlichkeit eine existentielle Bedeutung hat, ist Labormanagement gefragt. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung werden in den QS-Workshops als Teil der Organisations- und Personalentwicklung (Unternehmensentwicklung) im

Dental-Labor im Team bearbeitet.

Welche Vorteile hat eine (Gruppen) Verbundzertifizierung?

Die VUZ ist ein Qualitätsverbund. Der Begriff Verbundzertifizierung ist daran angelehnt. Vorteil der Verbundzertifizierung ist die Erreichung eines gleich hohen Qualitätsstandards der VUZ-Partnerlaboratorien mit grundsätzlich gleicher Dokumentationsbasis, gleichen Qualitätszielen und gleichem Qualitätsbewusstsein, wodurch die Kooperation untereinander verbessert wird. Individuelle Besonderheiten bleiben dennoch erhalten.

Was ist in Zukunft an Richtlinien auch von der EU zu erwarten?

Die EU hat bereits mit der Richtlinie 93/42 EWG Europarecht für Medizinprodukte geschaffen. Diesem folgten nationale Gesetze der einzelnen Mitgliedsstaaten, so für Deutschland das Medizinproduktegesetz (MPG). Die demnächst erscheinenden Normen: DIN EN ISO 13485/DIN EN ISO 13488 werden die Anforderungen

der DIN EN ISO 9001:2000 und DIN EN 46001/46002 in sich vereinigen. Für die Zertifizierung nach diesen Normen werden ausschließlich die nach dem MPG „Benannten Stellen“ zuständig sein. Für die Akkreditierung „Benannter Stellen“ ist die ZLG Zentralstelle der Länder für Gesundheitsschutz bei Medizinprodukten zuständig. Somit werden diese Normen quasi dem Bundesministerium für Gesundheit zugeordnet.

Das wichtigste Fazit?

Die VUZ-Partnerlaboratorien verfügen über den weltweit höchsten Qualifizierungsgrad als Dental-Labor, der durch die Zertifizierung nachgewiesen wird. Die VUZ-Partnerlaboratorien erfüllen:

- die Richtlinie 93/42 EWG (europäische Gesetzgebung)
- das Medizinproduktegesetz – MPG (deutsche Gesetzgebung)
- die DIN EN ISO 9001:2000 (Qualitätsmanagementsysteme)
- die DIN EN 46001:1996 (Qualitätssicherungssysteme Medizinprodukte: Besondere Anforderungen). ☐



Gerd Bannuscher (vorn) hat mit einer neuen Verbundzertifizierung bei der VUZ begonnen. Viele Mitgliedsbetriebe zeigen großes Interesse.