

Hoher Anspruch und individuelle Lösungen

Ein Interview von Alicia Hartmann

INTERVIEW /// Von Jüterbog nach Berlin und zurück: Im Alter von 22 Jahren gründete die damals (fast) frisch ausgelernte heutige ZTM Jenny Ulrich zusammen mit ihrem Mann ein Dentallabor. Im Interview gibt sie einen Einblick in ihren Laboralltag, spricht über den Fachkräftemangel, ihre Einstellung zum Praxislabor und berichtet zudem von den Herausforderungen ihrer jungen Gründung.



1996 gründeten Jenny und Frank Ulrich zusammen ihr erstes Dentallabor.
(Bilder: © Creativ Dental)

Frau Ulrich, Sie haben sehr jung zusammen mit Ihrem späteren Mann ein Dentallabor gegründet. Wie haben Sie diese Gründungszeit erlebt und mit welchen Herausforderungen war dies verbunden?

Die Gründungszeit war eine sehr anstrengende und mühselige Zeit. Viele meiner Kontakte haben mich relativ frisch nach meiner Ausbildung angesprochen – teilweise schon fast gedrängt –, mein eigenes Labor zu eröffnen. Gesagt, getan. Der Anfang gestaltete sich dann aber doch holprig: Wir hatten technische Probleme und auch die Kundenakquise lief nicht direkt an. So kamen von den zu Anfang so überzeugten Kontakten nie Bestellungen. Deshalb hieß es erst mal: Andere Kontakte abklappern, neue Kunden generieren und viele lange Nächte. Ein Problem war aber, dass ich damals noch sehr jung war und noch jünger aussah. Es war also gar nicht so einfach, in eine neue Praxis zu gehen und mich und unser Labor vorzustellen. Ich wurde oft unterschätzt und nicht ernst genommen. Zu Anfang mussten wir deshalb jeden Auftrag annehmen. Mit der Zeit konnte ich aber vor allem mit meinen Arbeiten überzeugen und mein Alter wurde eine Nebensächlichkeit. Aus all diesen negativen Erfahrungen haben wir aber viel gelernt und können uns unsere Kunden heute aussuchen.

Was begeistert Sie an Ihrem Beruf am meisten?

Ich brenne für meinen Job und habe sehr hohe Ansprüche – sowohl an mich selbst als auch an meine Mitarbeiter. Das Ziel unseres Labors ist es dabei nicht, Massenware zu produzieren und unsere Produkte zu Dumpingpreisen anzubieten. Wir wollen für die Patienten individuelle, funktionelle und ästhetische Lösungen entwickeln, mit denen sie langfristig zufrieden sind und die auch wirklich helfen. Wir schaffen deshalb nur Arbeiten, die wir auch selbst tragen würden. Mein großer Schwerpunkt ist die ganzheitliche Funktion, denn manchmal kann ein gesundheitliches Problem auch auf ein funktionelles Problem zurückgeführt werden – mich fasziniert gerade diese detektivische Fehlersuche.

Wie gestaltet sich der Workflow Ihres Labors mit Ihren Kunden?

Ich versuche, die funktionelle Seite bestmöglich umzusetzen, was bei manchen Kunden aber nicht leicht ist. Nicht alle Zahnärzte wollen sich helfen oder „belehren“ lassen. Deshalb bin ich umgeschwenkt und habe angefangen, Fortbildungen zu diesem Thema anzubieten, sodass Zahnärzte funktionelle Probleme selbst lösen können. Das war der Startschuss für eine neue Form der Zusammenarbeit: Zahnärzte wenden sich seitdem mit Problemen an mich. Ich werte die Modelle aus und finde eine passende Lösung. So kann ich die Arbeiten im Vorfeld besser planen, was vor allem die Zahl der Reklamationen reduziert. Auch die MDR-Feedbackbögen sind für uns ein Vorteil, denn wir lassen diese von allen ausfüllen, damit wir uns wirklich stetig verbessern können. Ich bin zudem viel in den Praxen: zur Kontaktpflege, Beratung, aber auch zur Zahnfarbenbestimmung.

Sie vermitteln mithilfe der sozialen Medien ein sehr harmonisches Teamgefühl und posten regelmäßig Content aus Ihrem Laboralltag sowie zu zahntechnischen Arbeiten. Was steckt hinter diesem Medienauftritt und wie gestaltet sich das Miteinander innerhalb Ihres Teams?

Ganz klar: Stolz. Stolz auf die Arbeiten, die wir produzieren, auf mein Team und all das, was ich zusammen mit meinem Mann in den letzten Jahren erreicht habe. Ich habe ein tolles Team und das kann man auch zeigen! Unabhängig von Instagram und Co. muss man ehrliches Interesse an den eigenen Mitarbeitern zeigen. Es bringt nichts, ein harmonisches Team zu inszenieren, und hinter der Fassade brodelt es. Mir persönlich ist es ganz wichtig, dass meine Mitarbeiter wissen, dass ich alles für sie tun würde und sie mir vertrauen können – so wie ich auch Ihnen. Das hält Mitarbeiter auch langfristig und stärkt uns als Team. Ein weiterer Pluspunkt ist die Tatsache, dass man so mit anderen Kollegen in ganz Deutschland und auch darüber hinaus in Kontakt kommt, tolle Arbeiten sieht und sich austauschen kann. Damit hat sich ein gewisses kollegiales Netz aufgebaut, was ich auch gerne schon in meiner Anfangszeit gehabt hätte. Man ist keine direkte Konkurrenz und es kommen auch mal andere Themen wie Personalkosten, Preis und Ähnliches auf den Tisch.

Der Fachkräftemangel rückt als starke Problematik auch in der Zahntechnik vermehrt in den Vordergrund. Inwieweit sind Sie davon betroffen und wie lösen Sie diese Problematik für Ihr Labor? Der Fachkräftemangel war und ist in unserer Branche ein großes Problem. Wir versuchen dieser Problematik durch die Ausbildung von neuen Zahntechnikern Herr zu werden und bieten zusätzlich Schul- oder Pflichtpraktika an. Ein zweiter großer Punkt ist die regelmäßige Fortbildung bestehender Mitarbeiter. Neben diesen fachlichen Möglichkeiten ist aber auch das Arbeitsklima entschei-



Funktion ist das große Steckenpferd von ZTM Jenny Ulrich.



2005 folgte der Umzug des Labors in die Heimat nach Jüterbog. Im eigenen Haus entstand dabei das creativ Labor, in welchem sich heute unter anderem ausgebauten Fortbildungsräume unter dem Dach befinden.

dend. Schaffe ich als Chefin eine Atmosphäre, in der man sich wohlfühlt, kommt man auch gerne zur Arbeit. Das zusammen kann eine Hilfe gegen den Fachkräftemangel im eigenen Unternehmen sein.

Praxislabore werden in der Dentalwelt teilweise kritisch beäugt. Was ist Ihre Meinung dazu?

Aus meiner selbstständigen Perspektive ärgert es mich, dass es Praxislabore gibt, denn für mich ist das eine Grauzone. Allerdings muss man sagen, dass es gute sowie schlechte Beispiele gibt. Ich hatte damals nicht das Glück, in einem guten Praxislabor zu arbeiten. Mein damaliger Chef hat Arbeiten durchgehen lassen, die ich bei meinen Mitarbeitern nicht akzeptiert hätte. Aber sein Fokus lag nie wirklich auf Qualität, sondern nur, möglichst schnell und kostengünstig zu arbeiten. Doch es gibt natürlich auch Ausnahmen: Eine Kundin von uns hat beispielsweise ein eigenes Praxislabor mit Technikern und einem Zahntechnikermeister, die sehr hochwertig arbeiten, und wir unterstützen regelmäßig Praxislabore bei schwierigen Projekten. Praxislabore haben für mich Vor- und Nachteile, aber ich orientiere mich vor allem an qualitativ hochwertigen gewerblichen Laboren.

INFORMATION ///

Creativ Dental GmbH

Jenny und Frank Ulrich • www.creativ-dental.com