

## So geht Service heute

dentaltrade ist „TÜV Service tested“ und erhält die Auszeichnung mit der Note 1,6 durch den TÜV Saarland.

dentaltrade, Hersteller von Zahnersatz aus internationaler Produktion, wurde jetzt mit dem TÜV Service tested Zertifikat ausgezeichnet. Im Rahmen einer repräsentativen Umfrage des TÜV Saarland gab es ein sehr positives Feedback von Kundenseite und die Traumnote 1,6. Neben einer hervorragenden Qualität und fairen Preisen ist eine hohe Serviceorientierung seit jeher fester Bestandteil der dentaltrade Firmenphilosophie. Im Rahmen des dentaltrade Full-Service-Plus Konzeptes wurde die Kundenzufriedenheit nun durch den TÜV Saarland getestet.

### Messlatte für erfolgreiche Zertifizierung liegt hoch

„Wir haben uns bewusst für dieses anspruchsvolle und freiwillige Verfahren durch eine renommierte Institution wie den TÜV Saarland entschieden. Das Ergebnis ist damit ein echter Indikator für unsere Serviceleistungen“, unterstreichen Insa Dörffer und Müserref Stöckemann, Prokuristinnen bei dentaltrade. So haben die TÜV-Experten Zahnärzte, die mit dentaltrade kooperieren, gebeten, die erbrachten Leistungen in puncto Service, Qualität und Preis-Leistungs-Verhältnis zu bewerten. Dabei liegt die Messlatte hoch: Nur bei einer entsprechend guten Note

verleiht der TÜV das begehrte Zertifikat, wobei folgende Leistungen erbracht werden müssen:

- Bei der Gesamtzufriedenheit muss ein Durchschnittswert von 2,25 erreicht werden.
- Zudem definieren die Kunden, welche Kriterien für die Bewertung am wichtigsten sind.
- Um das Zertifikat zu erhalten, ist auch hier ein Durchschnitt von 2,25 nötig.



### Sehr gute Bewertungen in zahlreichen Einzelkategorien

„Wir sind mit einem sehr ehrgeizigen Ziel in die Zertifizierung gegangen“, betont Dörffer, „daher freuen wir uns, dass unser Engagement von unseren Kunden honoriert wird und wir bereits bei der Erstzertifizierung auf Anhieb ein Spitzenergebnis erreicht haben. Auch im Branchenvergleich setzen wir Maßstäbe.“ So erzielte dentaltrade in zahlreichen Kategorien sehr gute Ergebnisse – so etwa beim Preis-Leistungs-Verhältnis (1,33), der Schnelligkeit der Kostenvoranschläge (1,24), den Garantieleistungen (1,35) sowie bei der

Freundlichkeit der Mitarbeiter (1,31).

### 97,8% der befragten Zahnärzte würden dentaltrade weiterempfehlen

Übrigens: Vonseiten des TÜV Saarland gab es ein Extralob: „dentaltrade hat ein super Ergebnis erreicht, bei dem sich derzeit keinerlei Schwächen zeigen. Das wird auch durch die hohe Wiederkauf- und Empfehlungsbereitschaft der Befragten unterstrichen“, sagt Thomas Fischmann, Leiter TÜV Service Certification. So würden 97,8 Prozent der befragten Zahnärzte, die mit dentaltrade zusammenarbeiten, das Unternehmen weiterempfehlen.

Wer nun denkt, man ruhe sich bei dentaltrade auf den Lorbeeren aus, der irrt. „Das Ergebnis betrachten wir als Bestätigung und Ansporn zugleich. Unsere Kunden werden wir auch künftig mit bestem Service begeistern“, unterstreicht Stöckemann. **ZT**

### ZT Adresse

dentaltrade GmbH & Co. KG  
Grazer Str. 8  
28359 Bremen  
Tel.: 0421/247147-0  
Fax: 0421/247147-9  
E-Mail: service@dentaltrade.de  
www.dentaltrade-zahnersatz.de



## Wegweisende Biomaterialien

Fraunhofer-Materialwissenschaftler Dr. Sven Henning erhält internationale Auszeichnung.

Wegweisende Biomaterialien aus Halle: Dr. Sven Henning vom Fraunhofer-Institut für Werkstoffmechanik IWM ist mit dem renommierten Preis für Materialwissenschaften International Materials Science Prize of the Polychar World Forum on Advanced Materials geehrt worden. Damit wurde seine wissenschaftliche Forschungsarbeit zu Werkstoffen für den Knochenersatz ausgezeichnet. Henning forscht mit seinen Mitarbeitern an einem Material, welches in naher Zukunft den menschlichen Knochen ersetzen könnte: Die Basis für Anwendungen im



menschlichen Körper ist ein biologisch verträglicher Nanoverbundwerkstoff. Er besteht aus einer körperverträglichen Polymerkomponente und dem knochenähnlichen Stoff Hydroxylapatit. Die Herausforderung hierbei ist, den neuen Werkstoff so zu entwickeln, dass er nicht vom menschlichen Gewebe abgestoßen wird und die Neubildung von Knochen fördert. Im Idealfall wird der Werkstoff synchron mit dem Aufbau des neuen Gewebes biologisch abgebaut. Zusätzlich bestehen hohe Anforderungen an die mechanischen Eigenschaften sol-

cher Werkstoffe. Dr. Sven Henning ist seit Ende 2010 am Fraunhofer-Institut für Werkstoffmechanik IWM in Halle (Saale) in dem Geschäftsfeld Biologische und Makromolekulare Materialien tätig. Zuvor hat der Physiker Materialentwicklungen und -untersuchungen an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg durchgeführt. **ZT**

### ZT Adresse

Fraunhofer IWM Halle  
Walter-Hülse-Straße 1  
06120 Halle (Saale)  
Tel.: 0345/55 89-0  
Fax: 0345/55 89-101  
E-Mail: info@iwm.fraunhofer.de  
www.iwm.fraunhofer.de

## Flexible Edelmetall-Anlage

Ein Tafelbarren-Verbund aus 1g Minibarren der ESG Edelmetall-Service GmbH & Co. KG lässt sich durch Sollbruchstellen nach Bedarf trennen und einzeln veräußern.

Rheinstetten im Mai 2011. „In Edelmetall investieren und dennoch flexibel bleiben“, diesem Wunsch vieler Anleger kommt die Karlsruher ESG Edelmetall-Service GmbH & Co. KG mit ihrem neuen patentierten und LBMA-zertifiziertem Anlageprodukt CombiBar™ nach. Die bereits im 1. Quartal des Jahres eingeführte Goldtafel aus 999,9er Feingold erfreut sich bei Händlern und Anlegern im In- und Ausland immer größerer Beliebtheit. Nun folgen die Silbertafeln als Verbund von 100 x 1g Feinsilber-Tafelbarren. Die einzelnen 1g Minibarren sind mit Sollbruchstellen versehen und lassen sich durch einfaches Knicken präzise und verlustfrei von einander trennen. So können Erwerber bei Bedarf genauso viel Edelmetall wieder veräußern, wie sie benötigen.



recht auf die Silbertafeln“, so Dominik Lochmann. Innerhalb des nächsten halben Jahres wird es CombiBars™ wegen der großen Nachfrage auch in Platin und Palladium geben. Der Vertrieb der Produkte erfolgt in Deutschland und Österreich über die Vertriebsgesellschaft ESG Edelmetall-Handel GmbH & Co. KG sowie Deutschlands älteste Gold- und Silberscheideanstalt Heimerle & Meule. Mit ihr und dem für die Produktion und den weltweiten Vertrieb beauftrag-



ten Produzenten Valcambi in der Schweiz setzt die ESG auf zwei erfahrene und verlässliche Größen der Edelmetallbranche, die für hohe Produktqualität und Marktkompetenz stehen. **ZT**

### ZT Information

#### Informationen zum Unternehmen

Die ESG Edelmetall-Service GmbH & Co. KG mit Sitz in Rheinstetten bei Karlsruhe und Schänis nahe Zürich, recycelt seit 1968 Scheidgut der edelmetallverarbeitenden Industrie aus ganz Europa. Dazu gehören u.a. nahezu alle großen Elektronikhersteller in Deutschland. Seit 1999 bietet die ESG das Recycling edelmetallhaltiger Materialien sowie den persönlichen oder postalischen An- und Verkauf von Edelmetallen auch für Privatpersonen an. Neben langjährigen Erfahrungen im traditionellen Edelmetallgeschäft steht die ESG ebenso für Innovationen: Mit dem Anlageprodukt CombiBar™ aus bankenüblichem Feingold oder Feinsilber brachte das Unternehmen eine patentrechtlich geschützte Erfindung auf den Markt.

### ZT Adresse

ESG Edelmetall-Service GmbH & Co. KG  
Gewerbering 29b  
76287 Rheinstetten  
Tel.: 07242/5577  
Fax: 07242/5240  
E-Mail: info@scheideanstalt.de  
www.CombiBar.com  
www.Scheideanstalt.de  
www.Edelmetall-Handel.de



ANZEIGE

## Expertentipp

### Hightech vom Labor

Intraorale Kamerasysteme sorgen in der Praxis für den richtigen Durchblick.

Die Situation auf dem Dentalmarkt macht klar: Dentallabore müssen heute mehr bieten als gute Zahntechnik, um Kunden zu gewinnen und dauerhaft zu binden. Mit außergewöhnlichen Serviceangeboten für die Praxis haben Sie die Nase vorn! Mit Hightech vom Labor machen Sie Zahnärzten ein Angebot mit großem Erfolgspotenzial für Praxis und Labor. Punkten Sie, indem Sie Ihren Kunden das erste mobile intraorale Kamerasystem für die besonders anschauliche Patientenberatung als spezielle Serviceleistung zur Verfügung stellen. Das multifunktionale, leicht zu handhabende und preiswerte Kamerasystem bietet zahlreiche Vorteile, die Zahnärzte und Patienten gleichermaßen überzeugen. Ohne aufwendigen Aufbau und langwieriges Hochfahren kann die intraorale Kamera sofort und überall in der Praxis eingesetzt werden und ist der Schlüssel, der bei Patienten Türen für hochwertigen Zahnersatz öffnet. Denn ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte und führt Patienten den Zustand der eigenen Zähne ganz deutlich vor Augen. Die Erfahrung zeigt: So lassen sich ohne großen Aufwand 50 % mehr hochwertiger



#### ZT Adresse

dieberatungssakademie  
Walramstraße 5  
35683 Dillenburg  
Tel.: 0 27 71/2 64 83-00  
Fax: 0 27 71/2 64 83-29  
E-Mail:  
info@dieberatungssakademie.de  
www.dieberatungssakademie.de



Zahnersatz und 100 % mehr Prophylaxeleistungen in der Praxis realisieren. Der Einsatz der Intraoralkamera mit optionaler Bildspeicherung auf SD-Karte oder PC fördert außerdem das Image einer modernen Praxis. Neben der Patientenberatung kann das wartungsfreie Kamerasystem in der Praxis noch für weitere Zwecke eingesetzt werden. Der integrierte DVD-Player sorgt z. B. mit Diashows, Videos oder Musik bei Angstpatienten für Ablenkung oder im Wartezimmer für gute Unterhaltung. Dabei können weitere Videogeräte angeschlossen werden. Gewinnen und binden Sie Kunden mit einem ganz besonderen Serviceangebot! Mehr zu dem einzigartigen Kamerasystem erfahren Sie bei dieberatungssakademie unter der Telefonnummer 0 27 71/2 64 83-00. Besteller erhalten außerdem einen Gutschein für weitere Leistungen der dieberatungssakademie. ZT



#### Anwenderschulungen

Da wir lieben, was wir tun, wollen wir dies auch weitergeben. Wir wollen stolz auf unsere Kunden sein und möchten aus ihnen

## Starke Argumente

### [ Hochwertiger Zahnersatz zu günstigen Preisen ]

Immer mehr Dentallabore ergänzen ihr Angebot bereits professionell mit hochwertigem Zahnersatz von dentaltrade und schaffen sich so einen Wettbewerbsvorteil.

- Firmenstammsitz und eigenes Meisterlabor TÜV-zertifiziert nach EN ISO 13485:2003 + AC:2007
- Attraktive Sonderkonditionen für Laborkunden
- Keine Vertragsbindung
- Voller Kundenschutz
- Bundesweite Lieferung



## „Wir schmieden Helden.“

Zirkonzahn setzt auf konsequente Fortbildung in ihren Educationzentren.

#### Anwenderschulungen

begeistert hat. In unserem Education Campus in Bruneck entwickeln wir neueste Technologien, testen und verfeinern sie bis zur absoluten Sicherheit. Dann werden unsere neuesten

ter dem Motto „Lerne was, dann wirst du was“, schmieden wir dich zum Helden.

In Deutschland steht das Zirkonzahn Education Center in Neuler bei Ellwangen. Trainings bieten auch die Zirkonzahn Education-Partner Wandtke Dental Technik in Lüneburg und Jochen Essl Zahntechnik in Bottrop an. Termine und Infos unter [www.zirkonzahn-education.com](http://www.zirkonzahn-education.com)



Zirkonzahn Education Center in Neuler bei Ellwangen.

die Besten machen. Wir bauen Bildungszentren, in denen wir unsere Anwender schulen. Nur wer sich müht, wird auch morgen einen guten Lohn bekommen. Uns geht es um Perfektion und gutes Handwerk, weil Qualität immer schon bestochen und

Erkenntnisse freigegeben, um sie mittels eines straffen Programms an unsere Schüler zu bringen.

Aus unseren besten Schülern machen wir Lehrer, um die Technologien in all unseren Educationzentren weiterzugeben. Un-

#### Heldentag

Der 4. Zirkonzahn Heldentag findet am 3.9.2011 im Neanderthal unter dem Motto „Vom Homo manualis zum Homo digitalis“ statt. ZT

#### ZT Adresse

Zirkonzahn GmbH  
An der Ahr 7  
39030 Gais (BZ), Südtirol, Italien  
Tel.: +39-04 74/06 66 60  
Fax: +39-04 74/06 66 61  
E-Mail: [info@zirkonzahn.com](mailto:info@zirkonzahn.com)  
[www.zirkonzahn.com](http://www.zirkonzahn.com)

## ZT Veranstaltungen Juni/Juli 2011

Datum	Ort	Veranstaltung	Info
20./21.06.2011	Bremen	Grundlagen implantatgetragenen Zahnersatzes I Referent: N.N.	BEGO Tel.: 04 21/20 28-3 72 E-Mail: <a href="mailto:gloystein@bego.de">gloystein@bego.de</a>
22.06.2011	Hamburg	CAD/CAM Expert-Workshop Referentinnen: ZT Simone Ketelaar, ZT Claudia Bobuescu	FLUSSFISCH GmbH Tel.: 0 40/86 60 82 66 E-Mail: <a href="mailto:info@flussfisch-dental.de">info@flussfisch-dental.de</a>
25.06.2011	Frankfurt am Main	GC Initial IQ Basic-Kurs Referent: ZT Garlef Roth	GC Germany GmbH Tel.: 0 61 72/9 95 96-11 E-Mail: <a href="mailto:c.wagner@gcgermany.de">c.wagner@gcgermany.de</a>
28./29.06.2011	Dortmund	Sirona CEREC®/inLAB® Technik im Praxislabor Referentin: ZT Marianne Höfermann	dentona E-Mail: <a href="mailto:mailbox@dentona.de">mailbox@dentona.de</a> <a href="http://www.dentona.de/fortbildung.html">www.dentona.de/fortbildung.html</a>
30.06.–01.07.2011	Senden bei Ulm	Individuelle visio.lign Verblendung von Implantat-Suprakonstruktionen aus Zirkon Referent: ZT Andreas Lüdtke	bredent GmbH & Co. KG Tel.: 0 73 09/8 72-22 E-Mail: <a href="mailto:info@bredent.com">info@bredent.com</a>
08.07.2011	Münster	Die gaumen- bzw. bügelfreie Teleskopprothese im Einstück gussverfahren aus CoCr Referent: ZT Michael Martin	DENTAURUM Tel.: 0 72 31/8 03-0 E-Mail: <a href="mailto:kurse@dentaumurum.de">kurse@dentaumurum.de</a>
13.07.2011	Schwäbisch Gmünd	Lava Groß-VA, „Innovative Behandlungskonzepte unter Einsatz moderner restaurativer Systeme und CAD/CAM“ Referenten: Prof. Edelhoff, Heike Stöth	Geiger-Dentaltechnik Tel.: 0 71 71/98 06 11 E-Mail: <a href="mailto:info@geiger-dentaltechnik.de">info@geiger-dentaltechnik.de</a>

## ZT Kleinanzeigen

Einfach, schnell und sicher Einkaufen  
[www.wollner-dental.de](http://www.wollner-dental.de)



 **muffelforum.de**  
Die Community der Zahntechniker

Jetzt mit einzigartigem Anzeigenmarkt - effektiv und individuell

- Benachrichtigung per E-Mail mit Anzeigen aus Ihrem PLZ-Bereich
- Immer informiert mit Ihrem individuell eingestellten RSS-FEED
- Inserieren und sofort online stellen
- eigene Anzeigen selbständig administrieren



# DIE ZUKUNFT BRAUCHT VISIONEN UND SICHERHEIT.

Können Sie Ihre tägliche Arbeit direkt in Liquidität umsetzen? Eine Frage, die Factoring und LVG schnell beantworten.

Wir begleichen Ihre Rechnung in nur ca. drei Werktagen ab Rechnungseingang. Das Factoring wird so zum stabilisierenden Baustein im Finanzhaushalt des Dentallabors.

Es passt sich unbürokratisch der Umsatzentwicklung an. Die LVG ist die älteste Institution ihrer Art für Dentallabore.

Seit 1984 bieten wir bundesweit finanzielle Sicherheit in diesem hochsensiblen Markt.

**Wir machen Ihren Kopf frei.**

#### UNSERE LEISTUNG – IHR VORTEIL:

- Finanzierung der laufenden Forderungen und Außenstände
- kontinuierliche Liquidität
- Sicherheit bei Forderungsausfällen
- Stärkung des Vertrauensverhältnisses Zahnarzt und Labor
- Abbau von Bankverbindlichkeiten
- Schaffung finanzieller Freiräume für Ihr Labor

***Lernen Sie uns und unsere Leistungen einfach kennen. Jetzt ganz praktisch mit den LVG Factoring-Test-Wochen.***

#### Antwort-Coupon

Fax 0711/617762  
Gleich ausschneiden, ausfüllen und faxen an

Π Bitte senden Sie mir Informationen über  
 Leistungen  Factoring-Test-Wochen  
 an folgende Adresse:

Name \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_



Labor-Verrechnungs-Gesellschaft mbH  
 Hauptstr. 20 (Schwabengalerie)  
 70563 Stuttgart  
 ☎ 0711/666 710 · Fax 0711/617762  
 info@lvg.de · www.lvg.de