

Auto, Rasierer oder Zahnersatz: Entscheidungen sind emotional

Auf dem Expertengipfel des KpZ mit der BZÄK, Techniker Krankenkasse und BundesArbeitsGemeinschaft der PatientInnenstellen und -Initiativen (BAGP) in Berlin wurde ausgiebig über die Rolle von Einfühlungsvermögen und persönlicher Beratung am Patienten debattiert.

Das neue Auto, der Rasierer oder Zahnersatz: Emotionen sprechen bei jeder Entscheidung eine gehörige Rolle mit. Lange glaubten Wissenschaftler, der Mensch handle wirtschaftlich denkend und rational. Das stimmt nicht. Entscheidungen sind in der Regel längst getroffen, bevor wir es merken. Schon bis zu zehn Sekunden vor der bewussten Entscheidung gibt es entsprechende Veränderungen im Gehirn, wie neurowissenschaftliche Studien zeigen. „Das merken wir auch, wenn wir mit Patienten über Zahnersatz sprechen. Es geht um mehr als um die Funktionalität. Ganz persönliche Wünsche und Ängste des Patienten spielen mit hinein“, sagt Professor Hans-Christoph Lauer, Direktor der Poliklinik für Zahnärztliche Prothetik ZZMK der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt. Einige Patienten legten Wert darauf, dass die neueste Technik eingesetzt wird. „Bloß nicht“, sagten die nächsten. Andere wollten auf gar keinen Fall Zeit verlieren, schon die Beratung soll so effizient wie möglich sein. „Patienten zu beraten bedeutet deshalb zu einem großen Teil, sich in sie einzufühlen“, ist die Erfahrung

von Lauer. Er setzt sich in besonderem Maße für gute Beratung ein und engagiert sich als Leiter des wissenschaftlichen Beirats des Kuratoriums perfekter Zahnersatz. Dieser eingetra-

perten von Informationsstellen, Bundeszahnärztekammer, Techniker Krankenkasse und der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) über „gute Beratung“ aus. Die anschließende offene Runde

marketing und Vorstand der Gruppe Nymphenburg Consult, bei seinem Vortrag „Blick hinter die Stirn – wie man entscheidet“ klar. „Der Homo oeconomicus, der wirtschaftlich denkende und

methode fällt auf rein emotionaler Ebene.“ Patienten in der Beratung zu unterstützen, bedeute deshalb auch, sich in den anderen einzufühlen und ihn emotional zu berühren.

Für Professor Lauer ist eine gute Patienteninformation immer individuell und orientiert sich am Befund sowie an den Wünschen des Patienten. Sie sollte neutral und umfassend sein, wie es sich das Kuratorium seit 25 Jahren auf die Fahne geschrieben hat.



Von links: Bornes, Werner, Nitschke, Lauer, Uphoff, Luettke, Bußmeier, Walkenhorst, Geis-Gerstorf.

gene Verein lud anlässlich seines 25-jährigen Bestehens am Donnerstag, dem 16. Oktober 2014, Experten und Patienten in die Urania Berlin ein. Dort gab es beim Vortrag aus der Hirnforschung etliche Aha-Erlebnisse. Außerdem tauschten sich Ex-

nutzten die teilnehmenden Patienten, um mit den Experten zu diskutieren und sich an den Ständen zum Thema Zahnersatz zu informieren.

„Es gibt keine rein rationalen Entscheidungen“, stellte Bernd Werner, Experte für Neuromar-

ke rational handelnde Mensch, existiert nicht. Jede unserer Handlungen ist emotional begründet, selbst wenn es um vermeintlich rein technisch geprägte Produktfelder geht. Die Entscheidung für oder gegen ein Produkt oder eine Behandlungs-

„Patient will Behandler auf Augenhöhe begegnen“

Prof. Dr. Dietmar Oesterreich (niedergelassener Zahnarzt und Vizepräsident der BZÄK) hat in den vergangenen Jahren eine deutliche Zunahme der Patientenorientierung im deutschen Gesundheitssystem bemerkt. Das traditionelle Arzt-Patienten-Verhältnis mit alleiniger Entscheidungssouveränität des Arztes ist ihm zufolge einer eher partnerschaftlichen Beziehung gewichen. „Der Patient will seinem Behandler auf Augenhöhe begegnen, er will in einen Dialog

Fortsetzung auf Seite 27 ZT

Was ist vom 3-D-Druck in der Zahntechnik zu erwarten?

Die technologische Entwicklung schreitet voran und inzwischen wird das additive Verfahren, der 3-D-Druck, für einige Anwendungen in der Zahntechnik eingesetzt.

Der CoCr-Modellguss ist bereits durch Lasercusing-Anlagen oder Selectiv Laser Melting vornehmlich durch die Industrie substituiert worden. Kiefermodelle, Aligner-Schienen, individuelle Abformlöffel und chirurgische Schablonen werden inzwischen mittels 3-D-Druck-Verfahren aus Thermoplasten oder Photopolymeren gefertigt. Schnelle, kostengünstige und reproduzierbare digitale Fertigung steht im Vordergrund. Die Integration in den digitalen Workflow ist selbstverständlich. Auch colorierte Keramik wird getestet. Bei der Suche „Keramik im 3-D-Druck“ listet Google verschiedene Internetseiten, die weiterführende Informationen bieten, unter anderem vom Fraunhofer-Institut Stuttgart, die das Verfahren kompakt beschreibt, und die Website 3d-print-news, die in einem Video-clip die Herstellung eines Lampenschirms aus eingefärbter Keramik zeigt.

Es ist keine Science-Fiction oder Utopie, dass eines Tages vollkeramische Zahnrestaurationen haltbar, funktionell und

ästhetisch „gedruckt“ werden können.

CEREC – Der Beginn der Digitalisierung

Vor 27 Jahren stellte Siemens Dental das Frässystem CEREC® auf der IDS 1987 in Stuttgart vor. Damals begann die reale Digitalisierung in der Dentalbranche.

Es gab viele kritische Stimmen, die an der Präzision zweifelten und dem Fräsen kaum Überlebenschancen in der Zahntechnik prophezeiten. „Keramikinsel im Kunststoffsee“ scherzten einige. Zahntechnik ist ein Handwerk, in dem es auf manuelles Geschick und künstlerische Kreativität ankommt, beruhigte man sich. Heute sieht die zahntechnische Welt anders aus.



© Monkey Business Images

Das Erscheinungsbild der zahntechnischen Betriebe hat sich gewandelt und es wird sich weiter verändern.

Bei der Beurteilung der 3-D-Druck-Verfahren, die Einzug in die Branche halten, ist das ähnlich, denn diese neue Technologie steht am Anfang ihrer Möglichkeiten, wie einst das Fräsen. Geometriefreiheit ist das unschlagbare Argument. Formstabilität, Materialdichte und Präzision haben je nach Anwendung noch deutlich Luft nach oben. Hard- und Softwareentwickler arbeiten ständig daran. Die Verbesserung des Handlings der Materialien ist Sache der Werkstoff-Spezialisten.

Was ist vom 3-D-Druck in der Zahntechnik zu erwarten und wie wird sich die dentale Welt weiter verändern? Es ist nur eine Frage der Zeit bis die einzelnen Komponenten, sprich Anlagen oder Maschinen, Software, Werkstoffe und Verfahren, anwendungsspezifisch validiert sind. Es wird Kompaktsysteme geben, mit denen Standardprodukte wirtschaftlich hergestellt werden. Die typische Wachs- und Monomer-Atmosphäre wird

säuselnden Maschinengeräuschen weichen und immer mehr Bildschirmarbeitsplätze ersetzen Labortische. Kiefermodelle werden nicht mehr tonnenweise in Modellkästen gelagert, sondern gigabyteweise in Clouds oder auf Speichermedien abgelegt und nur nach Bedarf geprintet ...

Noch befinden wir uns in der Gegenwart und den heutigen Möglichkeiten.

Einen aktuellen Überblick über das dentale CAD/CAM-Geschehen und Anwendungstipps geben am 6. Dezember 2014 fünf Branchenexperten beim 4. yodewo Insider Talk. Weiterführende Informationen sind auf www.yodewo.com zu finden. ZT

Autor: Klaus Köhler
für www.yodewo.com

joDENTAL GmbH & Co. KGaA
Rotehausstr. 36
58642 Iserlohn



ZT Fortsetzung von Seite 26

treten und sich keinen Monolog des ‚Halbgottes in Weiß‘ anhöhen“, ist er überzeugt. „Wir haben es heute mit stärkeren partizipativen Entscheidungsprozessen zu tun, wodurch die Eigenverantwortung des Patienten wächst.“

Auch auf Krankenkassenseite sind diese neue Rolle und das sich verändernde Bewusstsein des Patienten deutlich erkennbar. „Patienten sind heute – auch ihrem Zahnarzt gegenüber – wesentlich kritischer als noch vor ein paar Jahren. Sie neigen eher dazu, eine Zweitmeinung einzufordern“, beschrieb Karen Walkenhorst die Situation. Sie ist bei der Techniker Krankenkasse unter anderem für medizinische Informationen verantwortlich. Zahlreiche Patienten wenden sich außerdem an unabhängige Patientenberatungsstellen. Die Unabhängige Patientenberatung (UPD) berät im gesetzlichen Auftrag rund um das Thema Gesundheit, bei rechtlichen und medizinischen Fragen sowie bei psychosozialen Problemen im Umgang mit Krankheiten. „Unser Angebot ist kostenfrei, neutral und unabhängig“, erläuterte Gregor Bornes, Sprecher der Bundesarbeitsgemeinschaft der

PatientInnenstellen und -Initiativen (BAGP) und Patientenberater in der Unabhängigen Patientenberatung (UPD).

Fazit

„Es gibt ein breites Angebot für Patienten und eine hohe Bereitschaft, optimal zu informieren“, bilanzierte Moderatorin Dr. Karin Uphoff nach der Diskussion. „In der nahen Zukunft werden uns zwei Dinge stark beschäftigen: das sich verändernde Bewusstsein der Patienten und die Vielzahl von Informationskanälen. Es gibt noch viel zu tun, damit wir auch die Menschen vermehrt erreichen, die verunsichert sind und möglicherweise Angst vor einer prothetischen Behandlung haben. Unser Austausch heute bietet dazu viel Stoff zum Nachdenken – herzlichen Dank für Ihre Offenheit.“ ZT

ZT Adresse

Kuratorium perfekter Zahnersatz
Alfred-Wegener-Str. 6
35039 Marburg
Tel.: 06421 40795-40
pressestelle@
kuratorium-perfekter-zahnersatz.de
www.zahnersatz-spezial.de

Gipfeltreffen auf der Zugspitze

Klasse 4 Dental lädt zur Rocky Mountains-Jubiläumsfeier.

Zehn Jahre nach der Einführung von Rocky Mountain kehrt Klasse 4 Dental auf die Zugspitze zurück. Das Unternehmen lädt am 16.1.2015 ein, seine Erfolgsstory auf dem Gipfel des höchsten Berges Deutschlands zu feiern. Die Veranstaltung wird im 2.962 Meter hoch gelegenen Panoramasaal stattfinden und von den renommierten Referenten Reinhold Messner und ZTM Stefan Picha gestaltet. Reinhold Messner zeigt in seinem Vortrag „Berge versetzen“ auf, wie man mit der Kraft seines Geistes nicht nur hohe Berggipfel, sondern auch ungewöhnliche Ziele für sich und sein Unternehmen erreichen kann. Der Mut zum Ungewissen, oft „Unmögliches“, und die Kunst der Selbstbeschränkung – als Verzicht auf Technologie – sind seine Devise. Seine Abenteuer spiegeln Erfolg und Niederlage im Grenzreich des Möglichen wider. Seine Unternehmungen sind Risikomanagement in Perfektion. „Je höher der Berg, desto dünner die Luft“ ist das Thema, zu dem Stefan Picha referiert. Dabei wird er darauf eingehen, wie



eine umfassende Vorplanung die Umsetzung von Implantatarbeiten unter Einbezug aller Tätigkeitsbereiche erleichtern kann. Der fränkische ZTM fand seinen zahntechnischen Weg bei Michael Polz und Stefan Schunke. Er ist Mitglied im Ausschuss der Meisterprüfungskommission Nürnberg und betreibt seit 2010 sein eigenes Labor. Neben den spannenden Vorträgen runden Sektempfang und Kaffee mit Kuchen das Programm im Panoramasaal ab. Anschließend wird im rustikalen „Sonnapin“ ein Bayerisches Büfett gereicht. Das

offizielle Programm endet mit der gemeinsamen Fahrt ins Tal, wo in der Bar des Hauses Hammersbach bei gemütlichem Zusammensein der ereignisreiche Tag sein Ende findet. ZT

ZT Adresse

Klasse 4 Dental GmbH
Bismarckstraße 21
86159 Augsburg
Tel.: 0821 608914-0
Fax: 0821 608914-10
info@klasse4.de
www.klasse4.de

ANZEIGE

Corona
Metall GmbH seit 1993

SERIÖS · SICHER · SCHNELL

Nutzen Sie jetzt die **noch** hohen Preise zum Verkauf Ihres Altgoldes

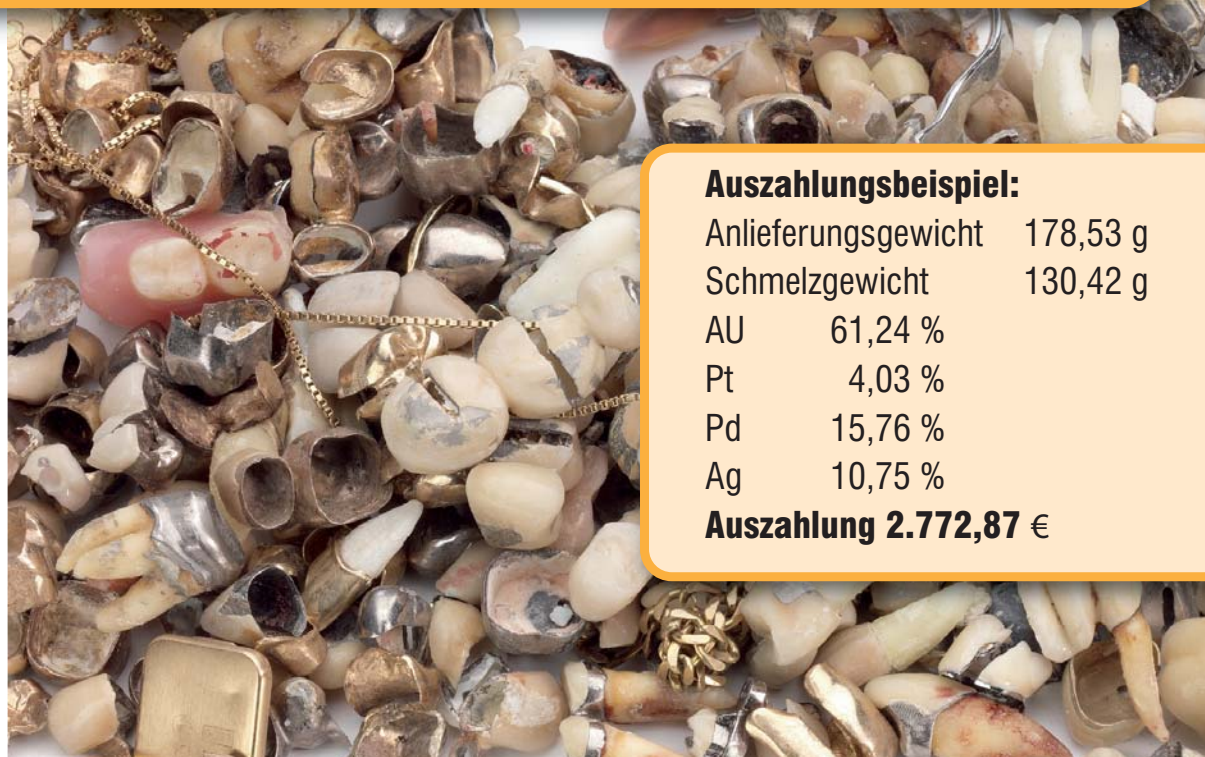
Gold: 30,85 €/g · Platin: 33,05 €/g · Palladium: 18,20 €/g · Silber: 0,48 €/g

Edelmetallkurse bei Drucklegung 22. August 2014 (aktuelle Kurse unter Tel.-Nr. 0 2133 /47 82 77)

- **Kostenloses Zwischenergebnis vor dem Schmelzen**
- **Modernste Analyse**
- **Vergütung von: AU, Pt, Pd, Ag**
- **Schriftliche Abrechnung, Scheck bzw. Überweisung innerhalb von 5 Tagen**
- **Kostenlose Patientenkuverts**
- **Kostenloser Abholservice ab 100 g**
- **Auszahlung auch in Barren möglich**



Kleinere Einsendungen von Ihnen, als Expressbrief oder Paket, sind bei der Post bis 500,- € versichert.



Auszahlungsbeispiel:

Anlieferungsgewicht	178,53 g
Schmelzgewicht	130,42 g
AU	61,24 %
Pt	4,03 %
Pd	15,76 %
Ag	10,75 %
Auszahlung	2.772,87 €

ANRUF GENÜGT

Walhovener Str. 50 · 41539 Dormagen · Tel.: (0 21 33) 47 82 77 · Fax.: 47 84 28

„Meister unter sich“

ZTM Frank Willershäuser lud zum Arbeitskreistreffen unter Kollegen nach Fernwald ein.

Insgesamt 14 Teilnehmer, davon zwölf Zahntechnikermeister und Laborinhaber, folgten seiner Einladung und genossen einen Zweitageskurs unter der Leitung des Zahntechnikermeisters Rainer Semsch.

Vortrag mit Demo die Vorteile und Besonderheiten des ceraMotion®-Keramiksystems. „Die Keramik ist im Handling erstaunlich unkompliziert und sicher und bietet uns die Möglichkeit, geniale ästhetische Ergeb-

remanium® star), Titan, Zirkonoxid und Lithiumdisilikat.

„Die Philosophie in unseren Laboren ist die enge Zusammenarbeit von Zahnarzt, Zahntechnikermeister und Patient, damit eine hohe Sicherheit und die Qualität, die unser Team liefert, gewährleistet sind. Stetige Fortbildungen und das Testen neuer Materialien und Produkte stellen sicher, dass wir immer auf dem aktuellsten Stand der Anwendungstechnik sind“, so Frank Willershäuser, neben ZTM Nikolaus Langner einer der Gründer des Arbeitskreises. Nach einem arbeitsreichen Tag und anregenden fachlichen Diskussionen ließen die Meister ihr diesjähriges Arbeitskreistreffen bei einer geselligen Grillfeier ausklingen. **ZT**



Infos zum Unternehmen



Der Arbeitskreis trifft sich regelmäßig für Demokurse, um neue Produkte und Entwicklungen aus der Industrie unter die Lupe zu nehmen und zusammen mit Kollegen zu diskutieren. Zum diesjährigen Treffen wählten sie das Thema „Neuigkeiten im Bereich der Verblendkeramiken“. ZTM Rainer Semsch vermittelte in einem anderthalbstündigen

nisse zu erreichen“, so der Referent über das System. Es deckt mit einfacher Schichttechnik die wichtigen Gerüstwerkstoffe im Bereich der Metall- und Vollkeramik ab und ist geeignet für alle Legierungen im klassischen und hoch expandierenden WAK-Bereich. Insbesondere eignet sich ceraMotion® auch für edelmetallfreie Legierungen (z. B.

ZT Adresse

DENTAURUM GmbH & Co. KG
Turnstraße 31
75228 Ispringen
Tel.: 07231 803-0
Fax: 07231 803-295
info@dentaurum.de
www.dentaurum.de

» EXPERTENTIPP FÜR DEN VERTRIEB

Im Moment schwächeln fast alle meine Kunden. Sie sagen zwar, dass in der Praxis gut zu tun ist, allerdings einfach weniger ZE als sonst. Gibt es einen Weg, wie ich schnell zu einem neuen Kunden komme?

Claudia Huhn: Nein, gibt es nicht. Wenn doch, dann ist es Zufall. Schnell ist ja bekanntlich relativ. Für einen schnellen Neukunden braucht man in der Regel mindestens sechs bis neun Monate. Ein durchschnittlicher Neukunde nimmt ca. neun bis zwölf Monate Akquisearbeit bis zum ersten Auftrag in Anspruch, ein langsamer Neukunde kann sich durchaus auch mehr als zwei Jahre Zeit lassen.

Wenn es also darum geht, das Umsatzloch jetzt sofort zu stopfen, dann gibt es keinen sicheren Weg. Auf Nummer sicher gehen Sie, wenn Sie konstant Zeit, Energie und auch ein wenig Geld in die Ansprache neuer Kunden stecken; Ihren Akquisetrichter also regelmäßig mit neuen Kontakten befüllen. Die für Sie interessanten Kontakte sollten Sie jetzt auch noch mit einem durchdachten, abwechslungsreichen Konzept regelmäßig kontaktieren. So stellen Sie sicher, dass Sie eine belastbare Beziehung zu diesem potenziellen Kunden aufbauen, die dann auf Sicht gesehen auch Aussicht auf Umsatz, also Erfolg, hat.

Das Zauberwort für neuen Umsatz heißt Konstanz, Konzept und Persönlichkeit – immer wieder und auf Dauer mit interessanten Themen in die Kundenansprache gehen. Wenn der Schwerpunkt jetzt noch auf der Vermarktung Ihrer eigenen Person liegt, dann können Sie in Zeiten, in denen Sie dringend Umsatz benötigen, auf die Kontakte zugreifen, zu

denen Sie mithilfe Ihres Konzeptes bereits Beziehung aufgebaut haben. Und die Vermarktung Ihrer Person hat noch den Vorteil, dass Sie unverwechselbar und unkopierbar werden. Bitte bedenken Sie: Alle Themen, die Sie sich im Rahmen Ihrer Vertriebsplanung zum Ende des einen oder zu Beginn des anderen Jahres überlegen, öffnen Ihnen die Tür in die Praxis leichter und weiter. Das alles sind professionelle Hilfsmittel, ähnlich einem Elektromotor am Fahrrad. Den Berg hinauf müssen Sie immer noch strampeln, aber deutlich entspannter als ohne Motor. Ohne Motor geht es auch, dann braucht es mehr Zeit und mehr Energie. Das ist schlicht Geschmackssache. Fazit: Mit der Akquise zu beginnen, wenn das Umsatzloch bereits da ist, ist ungefähr so, als würden Sie erst dann Kartoffeln pflanzen, wenn der Vorratskeller leer ist.

Sie haben eine konkrete Fragen an die Experten? Dann mailen Sie uns unter c.gersin@oemus-media.de **ZT**

C&T Huhn – coaching & training GbR
Tel.: 02739 891082
www.ct-huhn.de



Welt der Wertanlagen

Welches Edelmetall eignet sich am besten für eine Investition?

Ob Immobilien, Aktien oder Edelmetalle: Immer mehr Menschen investieren in Wertanlagen. Neben Gold stehen auf dem Edelmetallmarkt auch Weißedelmetalle wie Silber, Platin, Palladium und Rhodium zur Verfügung. „Worin hierbei die beste Wahl besteht, hängt vom gewünschten Ziel der Käufer ab“, weiß Dominik Lochmann, Geschäftsführer ESG Edelmetall-Service GmbH & Co. KG. Im Folgenden erklärt der Experte, wie Investoren die beste Wertanlage für sich finden.

Goldener Steuervorteil

Gold lässt sich als einziges Edelmetall – sofern die Prägung gewissen gesetzlichen Anforderungen entspricht – ohne Mehrwertsteuer erwerben. „Für Käufer mit einem kurzen zeitlichen Anlagehorizont besteht dadurch der Vorteil, dass An- und Verkaufskurs bereits zu Beginn eines Investments dicht beiein-

ANZEIGE

ab 24€¹⁾

CADfirst

www.cadfirst.de
Tel. 0 84 50 / 92 95 973
1) per Einh., zzgl. 7% MwSt. und Versand

NEM - gefräst

zur Gesamtmenge fällt der Recycling- bzw. Umschmelzanteil sehr gering aus. „Da die Weltbevölkerung – und damit auch die Nachfrage nach Industrieprodukten – wächst und gleichzeitig die Minenproduktion relativ konstant bleibt, muss der Preis von Weißedelmetallen langfristig steigen“, erläutert der Experte. „Wer also sein Investment so lange hält, bis er den Steuernachteil einholt, erfreut sich langfristig an höheren Wertsteigerungen als bei reinen Goldinvestments.“



anderliegen“, erklärt Dominik Lochmann. Es reicht also bereits ein kleiner Kursanstieg, um bei einem Verkauf Gewinn zu erzielen. Wer stattdessen in Silber, Platin, Palladium oder Rhodium investiert, gibt von der Investitionssumme zunächst 19 Prozent Mehrwertsteuer an den Staat ab. Diesen Wert muss der Preisanstieg erst einmal übertreffen, bevor Käufer mit diesen Investments im Plus liegen.

Weißedelmetall nicht nur als Anlage

Für langfristige Anleger bieten Weißedelmetalle jedoch trotz des Steuernachteils erhebliches Potenzial. Denn diese gibt es nicht nur – wie ein Großteil des Goldes – in Form von Schmuck, Barren und Münzen. Sie kommen in vielen Industrieanwendungen wie Solarzellen, Elektronikbauteilen, medizinischen Produkten oder Katalysatoren zum Einsatz und werden dort regelrecht verbraucht. In Proportion

Sinnvolle Kombination

In welches Edelmetall Käufer letztendlich am besten investieren sollten, lässt sich mit einer eindeutigen Aussage beantworten: in alle. „Gold gilt dabei als Basisinvestment für kurzzeitige Gewinne und die anderen Edelmetalle als langfristige Anlagewerte“, betont Dominik Lochmann. „Welches Weißedelmetall in den nächsten zehn oder gar 20 Jahren am besten abschneidet, lässt sich heute jedoch nur vermuten, da zu den bestehenden Anwendungsgebieten in der Industrie stets neue hinzukommen.“ **ZT**

ZT Adresse

ESG Edelmetall-Service GmbH & Co. KG
Gewerbering 29 B
76287 Rheinstetten
Tel.: 07242 5577
Fax: 07242 5240
info@scheideanstalt.de
www.edelmetall-handel.de
www.scheideanstalt.de