



» EXPERTENTIPP FÜR DEN VERTRIEB

nicht ausreichend pflegen. Der Zahnarzt ist häufig unter Zeitdruck oder nicht offen für ein weiterführendes Gespräch. So bleiben wichtige Themen, damit auch die Beziehungspflege, auf der Strecke.

Ein gutes Mittel ist die Entkopplung der technischen

Frage: Wie kümmere ich mich richtig um meine Bestandskunden außerhalb einer rein technischen Betreuung?

Thorsten Huhn: Grundsätzlich ist das Herstellen und Pflegen einer Beziehung zwischen zwei Menschen, also dem Laborinhaber bzw. der betreuenden Person und dem Zahnarzt als Kunden, das A und O einer gesunden Kundenbetreuung. Naturgemäß lässt sich im Rahmen einer technischen Betreuung, etwa der Unterstützung bei der Eingliederung einer Arbeit oder einer Farbnahme, eine Beziehung

Betreuung von allen weiteren Inhalten, die zwischen Labor und Zahnarzt zu klären sind. Diese weiteren Themen sind sauber zu definieren und zu kommunizieren, vor allem sind sie aber zu einem anderen Zeitpunkt und im besten Fall nicht in der Zahnarztpraxis zu führen.

Ein sinnvolles Thema ist beispielsweise die Planung der Zusammenarbeit zwischen Labor und Zahnarztpraxis im kommenden Jahr. Wie soll die Geschäftsbeziehung im kommenden Jahr aussehen? Was war in der Vergangenheit positiv und soll auch in Zukunft

beibehalten werden? Welche Maßnahmen sind zu treffen, um eine Zusammenarbeit effektiver oder effizienter zu gestalten?

Die Schaffung von Transparenz in einer Geschäftsbeziehung ist oberstes Gebot. Das heißt, dass nicht nur der Zahnarzt ein Feedback zum Stand der Zusammenarbeit geben soll, sondern auch der Laborinhaber. Ein weiterführendes Feedback enthält auf jeden Fall balanciertes Lob und Kritik. Der typische Fall „Die Zusammenarbeit ist prima“ ist zwar grundsätzlich gut, aber kein hilfreiches Feedback. Solche Aussagen müssen hinterfragt werden: „Was genau ist aus Ihrer Sicht denn prima?“

Transparenz lässt sich sehr gut mit aufbereiteten Umsätzen zwischen Labor und Praxis herstellen. Welche Umsätze (Leistung/Material) haben wir im letzten Jahr/im vorletzten Jahr zusammen gemacht? Welche Punkte haben dazu geführt, dass sich der Umsatz verbessert/verschlechtert hat? Welchen Umsatz planen wir für das kommende Jahr? Die letzte Frage wird

dem Zahnarzt keine verbindliche Aussage abringen, aber ihn dennoch zum Nachdenken bewegen. Sie sollten auf jeden Fall die Kommunikation zum Sachstand der laufenden Umsätze mit der Praxis auch im kommenden Jahr aufrechterhalten. Ein quartalsweise geführtes Gespräch bietet sich hier an, um die geplanten Umsätze pro Quartal auf ihre Erfüllung hin zu diskutieren. Abschließend sollten Sie das gemeinsam Besprochene auch schriftlich fixieren und an den Zahnarzt kommunizieren. So werden nicht nur die vereinbarten Maßnahmen dokumentiert, sondern auch die besprochenen Umsätze.

Bitte beachten Sie, dass ein solcher Ansatz ein gewisses „Training“ im Geben und Nehmen von Feedback braucht sowie eine saubere (bestenfalls grafische) Aufbereitung der Geschäftszahlen. Auf jeden Fall ist Ihnen aber der „Aha-Moment“ sicher, da diese Vorgehensweise ungewöhnlich ist und Sie Ihren Kunden ggf. zum ersten Mal mit den Umsätzen

Ihrer Geschäftsbeziehung konfrontieren.

Sie schaffen mit dieser Transparenz eine Vertrauensbasis zwischen sich und Ihrem Kunden, dem A und O einer gesunden Kundenbetreuung. Und Sie machen Ihre Geschäftsbeziehung planbarer.

Vergessen Sie bitte nicht: Die Bedeutung der richtigen Betreuung Ihrer Bestandskunden wird deutlich, wenn Sie sich vor Augen führen, dass der Aufwand, einen Neukunden zu gewinnen, etwa um den Faktor 10 größer ist als das Halten eines Bestandskunden.

Gerne entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen Ihren persönlichen Betreuungs- und Gesprächsfahrplan. Rufen Sie uns an. **ZT**

C&T Huhn – coaching & training GbR
Tel.: 02739 891082
Fax: 02739 891081
claudia.huhn@ct-huhn.de oder
thorsten.huhn@ct-huhn.de
www.ct-huhn.de

Goldene „Stuttgarter Einblicke“

Glänzende Einblicke bildeten im goldenen Oktober den Rahmen für die jährliche Mitgliederversammlung des Fördervereins der zahntechnischen Meisterschule (VdMZ).



Dass Edelmetall in der Zahntechnik nicht wegzudenken ist, bestätigt jeder in der Dentalbranche, der für sich selbst die passende Versorgung auswählt. Beständigkeit und Langlebigkeit ist uns allen mehr als bewusst. Umso mehr begeisterte es die Mitglieder des VdMZ, dass das diesjährige Rahmenprogramm der Mitgliederversammlung eine goldene Reise der besonderen Art war.

So setzten sich nach den vereinstypischen Regulatorien die Vereinsmitglieder gemeinsam mit den Lehrern der zahntechnischen Meisterschule Stuttgart vor der Alexander-Fleming-Schule in einen goldenen Reisebus. Das historische Modell SH/10 der Marke Neoplan wurde im Jahr 1957 gebaut, 2009 grundlegend restauriert und mit 4.000 Feingoldblättchen vergoldet (22 Karat Orangegold).

Mit bereits knapp 2,5 Millionen Kilometern auf dem Buckel und dem 125 PS starken Motor setzte sich der goldene Bus mit der dentalen Reisegruppe in Bewegung und bezwang, in gemäßigttem Tempo, die Hügel rund um Stuttgart.

An dieser Stelle sei dem Edelmetallspezialisten C.HAFNER, der diese goldene Stadtbesichtigung ermöglicht hat, gedankt.

Somit ergänzten die „Stuttgarter Einblicke“ sehr hochwertig die Mitgliederversammlung und boten den ehemaligen Meisterschülern und Förderern der Meisterschule die Möglichkeit zum Austausch im geselligen Rahmen. Der VdMZ ist der Förderverein der ehemaligen Hoppenlau-Schule und jetzt der Alexander-Fleming-Schule in Stuttgart. Die Mitgliedsbeiträge und die Einnahmen aus Fachveranstaltungen dienen hauptsächlich der Beschaffung von Unterrichtsmaterial. Interessierte wenden sich gerne per E-mail an: melanie.schwarzer@flemingschule.de **ZT**

ANZEIGE

Work - Don't Play

Professionelles Licht für jeden Arbeitsbereich

RIETH.

neu!

www.rieth-dentalprodukte.de

ZT Adresse

Verein der ehemaligen Meisterschüler, Freunde und Förderer der Bundesfachschule für Zahntechnik Stuttgart e.V.
Hedwig-Dohm-Straße 1
70191 Stuttgart
Tel.: 07044 90333-149
Fax: 07044 90334-149
ingo.schiedt@c-hafner.de

58.200 Euro Zahngoldspende

Eine stolze Summe gespendet für regionale Hilfsprojekte.

Seit nunmehr 10 Jahren geht die Praxis Dr. Paffgen und Dr. Dylong nicht nur achtsam mit den Zahngoldspenden der Patienten um, sondern leistet damit vielseitig be-

bieter für hochwertige Prothetik und kompetenter Partner in allen Bereichen des Prothetikmarktes. Die Produktpalette umfasst die Bereiche CAD/CAM-Technologie,



Das Praxisteam mit Herrn Dr. Paffgen und Frau Dr. Dylong sowie Hans-Günther Graeff bei der Scheckübergabe in Höhe von 7.200 Euro für das Jahr 2015.

nötigte Hilfe. Menschen in schweren Lebenssituationen zur Seite zu stehen hilft nicht nur, sondern gibt auch ein gutes Gefühl – sowohl den Patienten als auch den Zahnärzten.

Von 2006 bis 2015 kam eine stolze Summe von 58.200 Euro zusammen. Die Spenden wurden hauptsächlich auf Hilfsprojekte in der Region angewandt. Goldquadrat übernahm in jedem Jahr die anfallenden Scheidekosten.

Über Goldquadrat

Mit Goldquadrat haben Sie gut lachen. Das Unternehmen ist An-

Dentallegierungen, Verblendkeramiken, Galvanotechnik sowie weitere innovative zahntechnische Zusatzprodukte.

Goldquadrat steht mit Kunden- und Kompetenz an der Seite der Labore und ist Wegbegleiter für digitale Zukunfts-Lösungen. **ZT**

ZT Adresse

GOLDQUADRAT GmbH
Büttnerstraße 13
30169 Hannover
Tel.: 0511 449897-0
Fax: 0511 449897-44
info@goldquadrat.de
www.goldquadrat.de

Meisterschule Berlin auf Klassenfahrt

Dentaurum führt durch die Produktion und Firmengeschichte.



Wie entstehen eigentlich die Produkte, die ein Zahntechniker für seinen täglichen Arbeitsalltag benötigt? Mit der Antwort auf diese spannende Frage hat das Ispringer Dentalunternehmen Dentaurum kürzlich eine weitere Besuchergruppe beeindruckt. Eine ausführliche Betriebsbesichtigung erhielten die Schülerinnen und Schüler sowie zwei Lehrer der Meisterschule Berlin im Herbst 2015.

Ein Blick hinter die Kulissen

In der chemischen Fertigung wurde die Produktion der Einbettmassen und Wachse gezeigt. Die Herstellung der Legierungen im Strangguss-Verfahren konnten die Teilnehmer in der Gießerei besichtigen. Danach demonstrierte Chemotechniker Uwe Schmitt, welche Messungen und Prüfun-

gen notwendig sind, damit die Kunden immer die gleichbleibende optimale Produktqualität erhalten. Gern stand Uwe Schmitt für alle Fragen rund um zahn-technische Materialien zur Verfügung und gab Tipps bezüglich Verarbeitung und Lagerung von Einbettmassen. Eine kurze Demonstration von Orthocryl® LC, dem lichthärtenden Kunststoff von Dentaurum, rundete das Programm im Chemie-Labor ab.

Modernste Technologien

Anschließend wurde die kieferorthopädische Fertigung besichtigt, in der die Besucher unter anderem über die Herstellung orthodontischer Produkte, wie z.B. Brackets, Bänder und Dehnschrauben, informiert wurden. Hier kommen modernste Technologien zum Einsatz: In der Laserabteilung wird

z.B. vollautomatisch durch den Einsatz von Robotern geschweißt und beschriftet. Den Abschluss der ausgewählten Stationen bildete das Logistikzentrum, wo mehr als 8.500 Produkte gelagert und schnell und effektiv an Kunden auf der ganzen Welt verschickt werden. Am beeindruckendsten fanden die Teilnehmer die Tatsache, dass vom Eingang der Bestellung bis zur fertig verpackten Sendung nur ca. zehn Minuten vergehen.

Zeitreise im Dentalmuseum

Nach dem gemeinsamen Mittagessen hatten die Teilnehmer Gelegenheit, einen Blick auf das Dentalmuseum zu werfen. Die Schülerinnen, Schüler und Lehrer waren begeistert von den historischen Exponaten und den Bildern, die die Firmengeschichte von 1886 bis heute verdeutlichen. Mit einem herzlichen Dankeschön und der Versicherung, dass man unheimlich viel gelernt hat, verabschiedete sich die Gruppe und begab sich auf die Heimreise in die Hauptstadt Berlin. **ZT**



ZT Adresse

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

Der eigene Beitrag zu stabilen Umsätzen

Dentallegierungen made in Germany sichern eigene Aufträge.

Seit über 30 Jahren produziert und vertreibt die in Walsrode ansässige Firma ExklusivGold by Ahlden Edelmetalle GmbH hochwertige Dentallegierungen – made in Germany.



„Der Markt wird jedoch immer enger, weil viele Dentallabore aufgrund sinkender Umsätze schließen oder sich verkleinern müssen“, sagt Brüscke, Geschäftsführer und Inhaber von ExklusivGold by Ahlden Edelmetalle GmbH.

Es ist kein Geheimnis, dass die Umsätze bei den mittelständischen Dentallaboren stagnieren. „Schuld an diesem Trend sind aber nicht nur ‚die anderen‘, sondern meiner Meinung nach

auch die mittelständischen Dentallabore selbst“, so Brüscke. Damit spricht der Geschäftsführer einen Trend an, den man in der Branche schon seit Jahren beobachten kann, denn ein immer größer werdender Teil des Geldes fließt ins Ausland. Aber auch die Praxislabore und die großen Dentalfirmen, die schon seit Jahren eigene Fräscenter betreiben, nehmen sich Jahr für Jahr ein größeres Stück vom Umsatzkuchen.

„Erschreckend ist aber, dass sich viele Dentallabore gar nicht bewusst darüber sind, dass sie selbst aktiv diesen Trend unterstützen, indem sie mit ihren eige-

nen Gold- und Legierungsbestellungen bei genau den Firmen für steigende Umsätze sorgen, die ihnen auf der anderen Seite durch die Fräscenter ihre Arbeit, ihren Umsatz und dadurch natürlich auch ihre Rendite entziehen“, so Brüscke, der großen Wert darauf legt, dass seine Firma kein Fräscenter betreibt und bei diesem Thema nicht müde wird, immer wieder auf diese gefährliche und absurde Entwicklung hinzuweisen.

Dennoch blickt Jörg Brüscke zuversichtlich in die Zukunft, denn seiner Meinung nach wird sich das Qualitätsmerkmal „made in Germany“ durchsetzen. **ZT**

ZT Adresse

Ahlden Edelmetalle GmbH
Hanns-Hoerbiger-Straße 11
29664 Walsrode
Tel.: 05161 9858-0
Fax: 05161 985859
kontakt@ahlden-edelmetalle.de
www.ahlden-edelmetalle.de

DCMHOTBOND IST FÜGUNG

Damit sich das Fügen von verschiedenen Materialien nicht als schicksalhaft erweist: **hotbond®**



Optimierte Verbundoberfläche auf ZrO2

- » Optimale Verbindung zum Befestigungsmaterial dank Diffusion
- » Anätzen möglich
- » Kompositverblendung möglich
- » Marylandbrücken



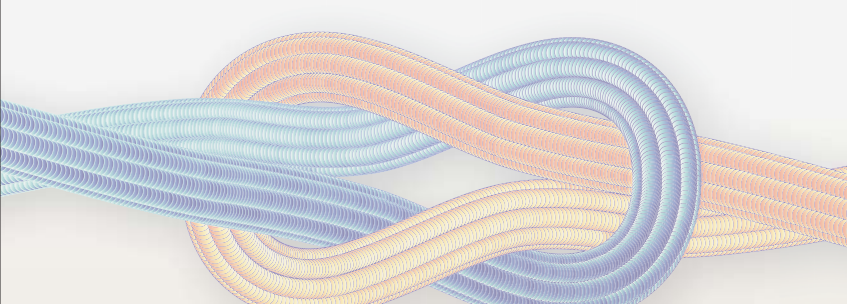
Verbinden artgleicher und artfremder Werkstoffe

- » Titan mit Zirkondioxid (sterilisierbare, individuelle Hybridabutments)
- » Titan mit Lithium-Disilikat
- » Zirkondioxid mit Lithium-Disilikat



Verbinden artreiner Werkstoffe

- » Spannungsfreies Fügen segmentierter Brücken
- » Stoffschlüssiges Fügen von Zirkondioxid mit Zirkondioxid



Beratung und Vertrieb:
DENTAL BALANCE GmbH
+49 (0)331 88 71 4070
info@dental-balance.eu
dental-balance.eu

DENTAL
BALANCE