Erfolgsfaktor Mittelstand

| Kristin Jahn

Mittelständische Unternehmen bilden das wirtschaftliche Rückrat Deutschlands. Zahnärzte und -techniker haben mit mittelständischen Dentalfachhändlern oder Industrieunternehmen die typischen, Erfolg versprechenden Charakteristika dieser Unternehmensform gemein. In der Zusammenarbeit mit mittelständischen Unternehmen – wie den Dentaldepots der DENTAL-UNION – profitieren Praxen und Labore von der Kommunikation auf Augenhöhe.

Nach Angaben des Bundesverbands Wirtschaft und Mittelstand Deutschland e.V. umfasst der Mittelstand in der Bundesrepublik Deutschland rund 99,7 Prozent aller Unternehmen, in denen rund 70 Prozent aller sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten rund 40 Prozent aller Umsätze erwirtschaften und rund 83 Prozent aller Auszubildenden ausgebildet werden. Das Institut für Mittelstandsforschung in Bonn definiert den Mittelstand über quantitative Merkmale als kleine und mittlere Unternehmen (ab zehn Mitarbeitern und einer Million Euro Umsatz im Jahr) und über qualitative Merkmale als Familienunternehmen im engeren Sinne, also eigentümergeführte Unternehmen ohne jedwede Größenbeschränkung. Deutschlands Zahnarztpraxen und Dentallabore bilden damit gemeinsam mit anderen Mittelständlern, wie den in der DENTAL-UNION organisierten Dentalfachhändlern und circa 3,5 Millionen weiteren Betrieben in Deutschland, „das wirtschaftliche und politische Zentrum der Gesellschaft in Deutschland" (Quelle: Bundesverband Wirtschaft und Mittelstand Deutschland e.V.). Die Zusammenarbeit von Praxen und Laboren mit mittelständischen Depots ist eine Begegnung auf einer Stufe vom Mittelständler zu Mittelständler. Ob auf der Ebene der Mitarbeiter oder der Inhaber: Die Depots kennen die Situation der Zahnärzte und -techniker, sind mit ihrem unternehmerischen Denken und Wünschen vertraut und wissen, was ihnen wichtig ist.

Dentaldepots als zuverlässige Partner ...

In der DENTAL-UNION haben sich 13 Gesellschafter mit annähernd 80 Vertriebsstützpunkten zu Europas größtem Zentrallager mit modernster Logistik zusammengeschlossen. Das gemeinsam geführte Zentrallager in Rodgau bei Frankfurt am Main ermöglicht es den DENTAL-UNION-Depots, in der Regel deutschlandweit innerhalb von 24 Stunden von Rodgau aus seinen Kunden die gewünschten Produkte zu liefern. Alle Depots bieten die Eigenmarke Omnident an und präsentieren über 22.000 Artikel in Praxis- und Laborkatalogen, die im Frühjahr jeden Jahres erscheinen. Aktuelle Angebote finden die Kunden der DENTAL-UNION-Depots im „Aber Hallo"-Anzeiger. Spezialkataloge, z. B. zum Thema Geräte, informieren zielgerichtet über die neuesten Trends. Die Materialbestellung wird über das Bestellsystem EasyScan erleichtert. Durch diese Zusammenarbeit ist ihnen im Interesse ihrer Kunden ein großes Leistungsspektrum möglich, ohne dass dafür ihre mittelständischen Strukturen in Großkonzernen aufgehen mussten. Die besonderen Merkmale mittelständischer Unternehmen sind tief in der deutschen Wirtschaftslandschaft verwurzelt und allen in der DENTAL-UNION organisierten Dentaldepots gemein.

Ihren Kunden, die Zahnärzte und Zahntechniker, ist es aus der eigenen Praxis oder dem eigenen Labor bekannt: Als Inhaber besitzt man eine große Leidenschaft zum eigenen Unternehmen, denn der unternehmerischer Erfolg ist auch ein persönlicher Erfolg. Es gibt

In der DENTAL-UNION haben sich 13 Gesellschafter mit annähernd 80 Vertriebsstützpunkten zu Europas größtem Zentrallager mit modernster Logistik zusammengeschlossen.

keine anonyme Konzernstruktur und auch keine austauschbare Unternehmensführung. Stattdessen prägen Kontinuität und persönliche Kontakte den Unternehmenserfolg.

... mit maßgeschneiderter Beratung

In diesem Zusammenhang können sich die Kunden der DENTAL-UNION-Depots darauf verlassen, dass sie mit verlässlichen und berechenbaren Partnern zusammenarbeiten. Die Ansprechpartner, die Praxen und Labore zum Teil seit Jahren oder gar Jahrzehnten begleiten, beraten dank dieses gewachsenen persönlichen Kontakts kompetent und zielgerichtet. Als Bürger derselben Gemeinde oder Bewohner derselben Region kennen die Außendienstmitarbeiter die regionalen soziodemografischen Strukturen und können aufgrund ihrer Kenntnis der Mentalität der Patienten im Einzugsgebiet der Zahnärzte und Zahntechniker praxisnah und effizient Hilfe bei Entscheidungsfindungen anbieten.

Die niedrigen Hierarchien innerhalb der Depots ermöglichen kurze und schnelle Entscheidungswege, und der Depot-Inhaber ist jederzeit persönlich erreichbar und ein kompetenter Ansprechpartner, mit dem zielführendere Gespräche möglich sind als mit einem Callcenter-Mitarbeiter.

Jedes DENTAL-UNION-Depot ist seine eigene Zentrale. Die Entscheidungswege vom Inhaber bis zur eigenen Vertriebsmannschaft sind kurz und die Angestellten kennen ihren Vorgesetzen nicht nur von einem Passbild in der Mitarbeiterzeitschrift. Beim Controlling gewährleistet die direkte interne Kommunikation, dass das Unternehmen effektiv arbeitet und für seine Kunden ein starker Partner bleibt.

Die Investition in gut ausgebildete Mitarbeiter kommt dabei der Leistungsfähigkeit des Depots zugute. Die über 200 Außendienstmitarbeiter, über 300 Techniker und über 50 Auszubildenden verdanken ihre Fachkompetenz umfangreichen Schulungen. Als Mitarbeiter eines mittelständigen Unternehmens, das nicht nur nah am Kunden, sondern auch nah an seinen Mitarbeitern ist, identifizieren sie sich in besonderem Maße mit ihrem Arbeitgeber. Diese hohe Motivation kommt dem Kunden zugute, der bestmögliche Beratung erwartet. Der Depot-Außendienst arbeitet eng mit den Repräsentanten der Lieferanten zusammen. Somit ist gewährleistet, dass Informationen über neue Produkte und Technologien, über weiteres Zubehör, über besondere Angebote oder über Trends, die die Zukunft bereithält, auf schnellem Weg und aus erster Hand zum Endkunden gelangen. Individuelle Lösungen, innovative Dienstleistungen und optimaler Service im Sinne des und mit Verständnis für den Kunden sind in diesem Zusammenhang ein fester Bestandteil des Angebotsspektrums.

Die Vertriebsstützpunkte der mittelständischen DENTAL-UNION-Gesellschafter Bauer & Reif, dental bauer, dental 2000, Hubert Eggert, funck Dental-Medizin, Futura-Dent, Anton Gerl, Anton Kern, C. Klöss Dental, Paveas Dental, van der Ven-Dental und Dental-Depot Wolf + Hansen sind deutschlandweit vertreten.

Vom Mittelstand für den Mittelstand

Am Beispiel der mittelständischen DENTAL-UNION-Depots wird deutlich, was den Mittelstand in Deutschland ausmacht. Der Mittelstand „stellt sich den Herausforderungen des sich in permanentem Wandel befindlichen Marktes ebenso wie seiner sozialen Verantwortung. [...] In den mittelständischen Unternehmen werden die Werte unserer Gesellschaft gelebt – damit stellen sie das Rückgrat in wirtschaftlicher, kultureller, sozialer und ethischer Hinsicht dar." (Quelle: Bundesverband Wirtschaft und Mittelstand Deutschland e.V.). Quantitativ lässt sich diese Bedeutung in den eingangs erwähnten Zahlen messen, qualitativ weiß jeder Zahnarzt und Zahntechniker am Ende eines Tages, was hinter den Schlagworten „kurze Wege" und „inhabergeführt" steht. Mittelständler arbeiten nicht für die Quartalszahlen, sondern mit Herzblut für ein partnerschaftliches Verhältnis zu ihren Kunden und für ein gesundes Unternehmen mit hoher Eigenkapitalquote. Die mittelständischen Depots der DENTAL-UNION verstehen das Denken ihrer Kunden, schließlich sprechen sie von Mittelständler zu Mittelständler. Sie sind mittelständig in der Struktur, aber groß in der Leistung.

kontakt.

DENTAL-UNION GmbH
Gutenbergring 7–9
63110 Rodgau
Tel.: 0 61 06/8 74-0
www.dental-union.de