



## » 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

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

**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

## 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](mailto:melanie.schwarzer@flemingschule.de) **ZT**

ANZEIGE

**Work - Don't Play**  
Professionelles Licht für jeden Arbeitsbereich  
**neu!**  
  
www.rieth-dentalprodukte.de  
**RIETH.**

### 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](mailto:ingo.schiedt@c-hafner.de)

## 58.200 Euro Zahngoldspende

Eine stolze Summe gespendet für regionale Hilfsprojekte.

Seit nunmehr 10 Jahren geht die Praxis Dr. Päßgen 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. Päßgen 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.

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](mailto:info@goldquadrat.de)  
[www.goldquadrat.de](http://www.goldquadrat.de)

### Über Goldquadrat

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