

## Aktuelles

### DIE MARKE IST TOT! ES LEBE DIE MARKE!

#### Markenmanagement in Zeiten des Wandels

Unternehmen stehen einer immer instabiler werdenden Umwelt gegenüber, Gesellschaft und Wirtschaft befinden sich in einem ständigen Wandel. Wie kann da eine Marke bestehen, die im „alten“ Sinne Beständigkeit und Tradition bedeutet? Die Marke muss heute vieles bieten: Sie muss für eine klare Markenbotschaft stehen und doch in ihrem Markenauftritt hohes Facettenreichtum bieten. Die Marke muss Werte wie Stabilität, Kontinuität und Orientierung verkörpern, sich aber gleichzeitig als anpassungsfähig erweisen. Konsumenten und Unternehmer verhalten sich häufig diffus, dynamisch und komplex. Die Marke muss als Konstante im erfolgreichen Marketing bestehen. Ein Spagat, den es zu schaffen gilt. Die Integration der Marke muss durch eine klare Formulierung der Markenaussage stattfinden. In Zeiten eines verstärkten Kunden- und Dienstleistungsmanagements sind es vor allem die Mitarbeiter, die die Markenbotschaft nach außen tragen. Der „ident“-Arbeitskreis ist ein Zusammenschluss von acht VUZ-Dentallaboren, die gemeinsam Ressourcen nutzen, Erfahrungen austauschen und den Qualitätsgedanken der VUZ leben. Diese Dentallabore wollen unter dem Markendach „ident“ gemeinsam ein höheres zahntechnisches Niveau erreichen und jede derzeit verfügbare Technik am Markt anbieten. „ident“ steht für multiples Marketing. Neben Preisgestaltung und klassischer Werbung werden eine Vielzahl von Mitteln zur

Profilierung der Marke eingesetzt. Dazu zählen Direktmarketing-Aktivitäten, wie z.B. der „ident“-Newsletter, oder Eventmarketing, wie der „ident-treff“ auf dem Petersberg. Die „ident“-Partnerlabore treten nach innen und außen auf als **Innovativ**: Verwendung neuester Techniken. **Informativ**: Aktuellster Stand von Technik und Wissenschaft im Dentalbereich. Vermittlung dieses Wissens an Patienten und Zahnärzte. **Individuell**: Beratung und Betreuung werden auf persönliche Bedürfnisse der Kunden abgestimmt. Das Logo „ident“ lehnt an das VUZ-Logo an. Eine direkte Verbindung stellt die Integration des VUZ-Logos in das ident-Logo dar, aber auch die Farbgebung (blau), sowie das i, das durch den geschwungenen, über dent verlaufenden Bogen ein V bildet. „ident“ ist individuell auf die Gruppe zugeschnitten. Das Logo besteht aus fünf Teilen: 1) Das i, es steht für Information, Innovation und Individualität. 2) Das dent, welches für dental steht. 3) Das blaue V, welches aus dem i entsteht und als geschwungener Bogen über dem dent verläuft. Dieses V bildet den Bezug zur VUZ. Um diesen zu unterstreichen wird 4) das VUZ-Logo hinzugefügt, das für Qualität und ein partnerschaftliches Verhältnis steht. 5) Der Zusatz „Bergisches Land“, gibt Auskunft über die Region des Arbeitskreises. Die Marke unterstützt das Wir-Gefühl des Zusammenschlusses und unterstreicht seine Einzigartigkeit:

- Miteinander statt Gegeneinander
- Erfahrungsaustausch in Augenhöhe
- Nutzung von Synergien.

## In dieser Ausgabe:

- **Aktuelles**  
Die Marke ist tot! Es lebe die Marke!
- **Labortern**  
Implantat – Große Wachstumspotenziale in der ästhetischen Zahnmedizin
- **Impulse**  
Vom Umgang mit schwierigen Patienten
- **Betriebswirtschaft/Steuern**  
Steuerliche Begünstigung von haushaltsnahen Dienstleistungen
- **Marketing**  
Qualitätsmanagement – muss das sein?

**IMPRESSUM**  
Herausgeber: proxi. gmbh, melchiorstraße 14 • 50670 köln  
tel: 0221/2 83 56 0 • fax: 0221/2 83 56 29 • e-mail: info@proxi.de • www.proxi.de  
Kooperation: Der Newsletter „ident“ entsteht in Zusammenarbeit und mit Unterstützung der VUZ  
Redaktion: Projektleitung Karl-Heinz Martiné, Heike Klein  
Text/Lektorat: Sabine Lang, Ulrike Burgi  
Grafik: Olaf Schwarz  
Erscheinungsweise: alle drei Monate, viermal im Jahr, Auflage: 8 x 200 Stück  
Litho, Druck, Verarbeitung, Versand: Druckerei Kiever Digital • 51429 Bergisch Gladbach  
Copyright: proxi. gmbh. Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Zeitschrift darf ohne schriftliche Genehmigung vervielfältigt oder verbreitet werden. Unter dieses Verbot fällt insbesondere auch die gewerbliche Vervielfältigung per Kopie, die Aufnahme in elektronische Datenbanken und die Vervielfältigung auf CD-ROM.  
Mitglieder von „ident“: Alle „ident“-Betriebe sind gleichzeitig Mitglieder im Qualitätsverbund VUZ. Dentaltechnik Kemmerling GmbH, Neunkirchen-Seesecheid; Fehling + Wader Zahntechnik GmbH, Remscheid; guntram bieber dental-labor gmbh & co. kg, Rösrath; Keller Dental-Labor GmbH, Remscheid (Herr Alles); Zahntechnik Köln Karl von Laufenberg GmbH, Köln; Strunk Zahntechnik GmbH, Siegen; Dental-Labor Froesch GmbH, Bonn; Precht Zahntechnik GmbH, Köln.



**Dental-Labor Froesch GmbH**  
Karl-Heinz Froesch  
Neustraße 11 • 53225 Bonn  
Telefon: 02 28 / 46 16 60 • www.froesch-dental.de

### Implantat

#### Große Wachstumspotenziale in der ästhetischen Zahnmedizin

Gesundheit und Schönheit sind nicht selbstverständlich. Und dass beides nicht umsonst zu haben ist, spüren die Patienten spätestens seit in Kraft treten der neuen Gesundheitsreform am eigenen Portemonnaie. Trotzdem hält der Trend zu ästhetisch perfekten Zähnen unvermindert an. Eine jung gebliebene und auf Ästhetik getrimmte Generation wird vermehrt bereit und auch in der Lage sein, in ihr gutes Aussehen und die eigene Gesundheit zu investieren. Studien prophezeien einen Anstieg der ästhetischen und adhäsiven Zahnmedizin bei jungen Patienten sowie einen Zuwachs bei festsitzendem Zahnersatz und Implantatversorgungen bei älteren Patienten. Der Bereich der Implantologie birgt für die Zukunft ein enormes Wachstumspotenzial. Dabei spielen medizinisches und naturwissenschaftliches Spezialwissen der Implantathersteller, Zahnärzte und Dentalfachlabore eine große Rolle.

#### In welchen Fällen können Implantate eingesetzt werden

Die Verwendungsmöglichkeiten von Implantaten sind sehr vielfältig. Bei vier klassischen Situationen werden Implantate überwiegend eingesetzt:

- Implantatgetragene Einzelkronen zur Vermeidung von Brücken
- Implantatgetragene Kronen und Brücken zur Ver-

meidung von herausnehmbarem Zahnersatz

- Implantatgetragene Stegkonstruktionen zur Verankerung von Totalprothesen
- Implantatgetragene Druckkopf- oder Magnetkonstruktionen zur Verankerung von Totalprothesen.



Bildunterschrift xxx

#### Das Implantat bietet gegenüber der konventionellen Behandlung folgende Vorteile

- Die Nachbarzähne müssen nicht beschliffen werden. Das heißt: Zahnschubstanz wird geschont
- Die Versorgung mit einem Einzelzahnimplantat ist auch bei lückiger Zahnstellung möglich. Die ehemalige Situation kann wiederhergestellt werden
- Der besondere Vorteil des Implantats: Einem weiteren Knochenabbau in diesem Bereich wird vorgebeugt.

#### Partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Praxis und Labor bei der Implantatversorgung

Die interdisziplinäre Zusammenarbeit von allen Beteiligten, i.e. Zahnarzt, Kieferchirurg, Implantathersteller, Dentallabor und Patient, ist für das gute Gelingen von Implantatversorgungen wichtig. Nur so werden alle notwendigen Voraussetzungen für den gemeinsamen Erfolg im umkämpften Gesundheitsmarkt geschaffen. Unser Labor kann auf langjährige Erfahrung mit allen gängigen Implantatsystemen und unterschiedlichsten Konstruktionen zurückgreifen. Zahnarztpraxen, die bisher noch nicht implantologisch behandelt haben, bieten wir gerne unsere volle Unterstützung an. Ein besonderes Anliegen des Labors ist es, alle mit uns zusammen arbeitenden Zahnärztinnen und Zahnärzte an die Implantologie heranzuführen. Wir vermitteln auch Kontakte zu Kieferchirurgen für Praxen, die nicht selbst chirurgisch tätig werden möchten. Der Kieferchirurg überweist den Patienten nach dem chirurgischen Eingriff wieder an die behandelnde Praxis zurück. Fit sein für die Zukunft heißt aufgrund gemeinsamer Fortbildung und Entwicklung die Probleme des anderen kennen zu lernen. So lassen sich Lösungen gemeinsam erarbeiten und finden.

Sprechen Sie uns an! Gerne vermitteln wir Ihnen Kontakte zu Implantatfirmen und besuchen Sie gemeinsam mit deren Spezialisten.

Mit freundlichen Grüßen  
Karl-Heinz Froesch  
Zahntechnikmeister

# Impulse

## VOM UMGANG MIT SCHWIERIGEN PATIENTEN

Nicht immer ist der Umgang mit Patienten leicht: Welchen Behandlungsplan Sie auch empfehlen, welche Reinigung Sie vorschlagen – 90 Prozent Ihrer Patienten lehnen Ihren Vorschlag ab. Eine Zeitschrift rät von bestimmten Füllungen ab oder ein Freund hat mit dieser Behandlung schlechte Erfahrungen gemacht.

Im Umgang mit Ihren Patienten sollten Sie einen Grundsatz berücksichtigen: Es gibt keine schwierigen Patienten, nur die falschen Argumente oder die falsche Kommunikationsstrategie.

Darum: Machen Sie Ihre Beratung zu einem Erlebnis. Wenn Sie Ihrem Patienten Argumente für eine Behandlung, eine neue Füllung oder eine umfassende Reinigung (die er vielleicht auch noch aus eigener Tasche zahlen muss) liefern, achten Sie genau darauf, wie Sie das tun. Mancher Kunde will Daten, Fakten und Zahlen, objektive Informationen. Dann zeigen Sie ihm doch einfach die aktuellen Trends in der Fachpresse. Es überzeugt nichts mehr, als handfeste, konkret überprüfbare Fakten.

Dennoch: Ihr Patient ist nur begrenzt aufnahmefähig. Ihre Argumente dürfen maximal 60 Prozent der Stoffmenge ausmachen, den Rest sollten Sie mit Beispielen

und bildhaften Vergleichen gestalten. Achten Sie auf die individuelle Neigung Ihrer Kunden. Bei manchem müssen Sie das Verhältnis genau umdrehen: Ihn oder sie überzeugen Sie mehr durch Bilder oder Aussagen von zufriedenen Kunden. Oder Sie erzählen von einer Weiterbildung, auf der Sie sich intensiv mit Gebissanierung beschäftigt haben.

Genau genommen gibt es eigentlich nur zwei Gründe, warum ein Patient Ihnen zuhört: weil er Schmerzen hat oder weil er sich verändern möchte. In beiden Fällen sollten Sie ihn in seinen Wünschen ernst nehmen und ihm von etwas sinnvollem Neuen für seine Bedürfnisse erzählen.

Achtung: Bleiben Sie fachlich immer auf dem neuesten Stand, lesen Sie Fachzeitschriften und bilden Sie sich weiter. Wenn Sie Ihren Patienten rechtzeitig von den Neuigkeiten, zum Beispiel den neuesten Methoden der Zahnreinigung, einer empfohlenen Füllungssanierung oder Implantat getragenen Zahnersatz erzählen, benötigen Sie vielleicht gar keine Kaufargumente für den kassenunabhängigen Zusatzumsatz mehr, sondern er wird Sie von sich aus danach fragen. ■

Quelle: DZV, Ausgabe 06/05 vom 09.02.2005, Autor: Gerhard Reichel, Forchheim

# Marketing

## QUALITÄTSMANAGEMENT – MUSS DAS SEIN?

### Weit mehr als graue Theorie

Qualität ist erreichbar. Qualitätsmanagement sorgt dafür, dass der einmal erreichte Standard nicht mehr unterschritten wird. Vorausgesetzt, es besteht Klarheit darüber, welche Einzelschritte die gewünschten Ziele ausdrücken. Das ist schon alles. Und das ist schon ziemlich viel.

Qualitätsmanagement für Ihre Zahnarztpraxis heißt nicht, dass Sie sich einem starren Regelwerk unterwerfen müssen. Nein. Qualitätsmanagement wird in Ihre tägliche Arbeit eingebaut und lässt sich hervorragend in die Arbeitsabläufe Ihrer Praxis integrieren.

Nach den neuesten gesundheitspolitischen Änderungen – Einführung der Festzuschüsse – sind Sie als Zahnarzt mit einer ausführlichen Beratung gefragt, um den Patienten in seiner Eigenverantwortung und Souveränität in der Entscheidung seines Zahnersatzes zu bestärken – und ihn für Sie entscheiden zu lassen. Zahnärzte werden Dienstleister. Deshalb sollte Ihnen nichts wichtiger sein als die gute Meinung Ihrer Kunden über Sie.

Auf der Suche nach einem Werkzeug, mit dem sich die Kundenzufriedenheit steigern lässt, stolpern Sie irgendwann einmal über das Kürzel „QM“ beziehungsweise über das Schlagwort „Qualitätsmanagement“. Dann ist immer auch von der Normenreihe ISO 9001 die Rede und von Zertifizierung.

### Was ist Qualitätsmanagement?

Qualitätsmanagement unterstützt die prozessorientierte Betriebsführung des Zahnarztes. Es regelt Abläufe, legt Zuständigkeiten fest und sorgt dafür, dass die Ergebnisse der Dienstleistungserstellung gesichert werden. Qualitätsmanagement ist ein wichtiges Hilfsmittel für das zeitgemäße Management in der Zahnarztpraxis.

### Die Vorteile sind:

- Kostenersparnis – durch geringe Fehlerquote
- Zeitersparnis – durch gesteuerte Abläufe
- Imagegewinn – durch hohen Bekanntheitsgrad der ISO Norm 9001:2000
- Kontinuität – durch jährliche Prozessanalyse

### Wie lassen sich Arbeitsprozesse systematisieren?

Wir unterscheiden zwischen Verfahrens- und Arbeitsanweisungen. Verfahrensanweisungen enthalten detaillierte Regelungen zu den Arbeitsprozessen in der Zahnarztpraxis. Anwendung finden diese bei den Kernprozessen. Die Arbeitsanweisungen regeln die Handhabung der Randprozesse – den Umgang mit Daten und Dokumenten. Sie eignen sich ebenfalls für den Regelkreis des Qualitätsmanagement. Zu den Arbeitsmitteln gehören alle notwendigen Checklisten, Formblätter und Muster, die die Arbeit im Praxisalltag unterstützen.

Wichtig für die Akzeptanz des Systems ist die nahtlose Integration in den täglichen Ablauf in der Praxis. Qualitätsmanagement funktioniert, wenn Zufriedenheit herrscht – innerhalb des Betriebs, sowie zwischen dem Betrieb als Dienstleister und seinen Kunden. Ein gelebtes Qualitätsmanagement führt zu zufriedenen Patienten, sichert den Umsatz Ihrer Praxis und spart Geld. ■

# Betriebswirtschaft/Steuern

## STEUERLICHE BEGÜNSTIGUNG VON HAUSHALTSNAHEN DIENSTLEISTUNGEN

Seit 2003 kann bei haushaltsnahen Beschäftigungsverhältnissen und bei haushaltsnahen Dienstleistungen in Privathaushalten eine Steuerermäßigung in Anspruch genommen werden (§ 35a EStG). Der Abzug von der Einkommenssteuer beläuft sich auf

- 10 v. H. der Aufwendungen, höchstens 510 Euro jährlich, bei geringfügiger Beschäftigung (z.B. einer Haushaltshilfe)
- 12 v. H. der Aufwendungen, höchstens 2.400 Euro jährlich, bei sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungen und
- 20 v. H. der Aufwendungen, höchstens 600 Euro jährlich, bei Inanspruchnahme haushaltsnaher Dienstleistungen.

Für die Steuerermäßigung bei Beschäftigungsverhältnissen mindern sich die Höchstbeträge, wenn das Beschäftigungsverhältnis nicht das ganze Jahr bestanden hat. Bei den haushaltsnahen Dienstleistungen ist zu beachten, dass die Steuerermäßigung das Vorhandensein einer **Rechnung** und eine **Überweisung** des Entgeltes voraussetzt; wird der Dienstleister bar bezahlt, ist die Steuerermäßigung ausgeschlossen. Die Finanzverwaltung hat nun zu einigen Fragen in diesem Zusammenhang Stellung genommen.

Zu den begünstigten haushaltsnahen Tätigkeiten gehören zum Beispiel die Zubereitung von Mahlzeiten im Haushalt, die Reinigung der Wohnung, die Gartenpflege sowie die Pflege, Versorgung und Betreuung von Kindern oder von kranken, alten oder pflegebedürftigen Personen, wenn die Tätigkeit im eigenen Haushalt erfolgt. Nicht begünstigt ist die Vermittlung von besonderen Fähigkeiten wie beispielsweise Nachhilfeunterricht. Alle Tätigkeiten, die Gegenstand eines haushaltsnahen Beschäftigungsverhältnisses sein können, sind auch als haushaltsnahe **Dienstleistungen** begünstigt. Abgrenzungsschwierigkeiten gibt es insoweit insbesondere bei Leistungen von Handwerkern im Haushalt. Begünstigt sind derartige Leistungen nur dann, wenn diese gewöhnlich auch durch Mitglieder des privaten Haus-

halts erledigt werden und in regelmäßigen (kürzeren) Abständen anfallen. Neben Reinigungs- und Gartenpflegearbeiten sind handwerkliche Arbeiten nur begünstigt, wenn es sich um Schönheitsreparaturen oder kleine Ausbesserungen handelt, die im Rahmen eines Mietverhältnisses üblicherweise vom Mieter durchgeführt werden, wie zum Beispiel

- Streichen und Tapezieren von Innenwänden
- Lackieren von Türen, Fenstern, Heizkörpern und -rohren
- Beseitigung kleiner Schäden (Ausbessern von Löchern in Wänden und Fliesen, Auswechseln einzelner Fliesen).



**Nicht** begünstigt sind demnach beispielsweise

- Reparaturen und Wartungen an Heizungsanlagen, Elektro-, Gas-, und Wasserinstallationen, Schornsteinfeger- und Dacharbeiten sowie die Reparatur von Haushaltsgeräten und PCs
- Erneuerung des Bodenbelags, Einbau von Badarmaturen
- Austausch von Fenstern und Türen oder von Teilen der Heizungsanlage
- Verputzarbeiten an Innen- und Außenwänden
- Arbeiten an der Fassade, an Garagen.

Die Inanspruchnahme der Steuerermäßigung für haushaltsnahe Beschäftigungsverhältnisse und entsprechende Dienstleistungen ist nebeneinander möglich. ■