

**RÜCKBLICK
IDS 2011**



**TOP ANGEBOT
VOLLZIRKON-KRONE
99,- EURO**



**GEWINNSPIEL
ZUM VIDEO
AUF YOUTUBE**



Richtig guter Service



Sven-Uwe Spies und Wolfgang Schultheiss,
dentaltrade Geschäftsführer

Service bitte! So unterschiedlich die Ansprüche von Kunden und Patienten sind – was sie eint, ist der Wunsch nach einem hervorragenden Service. Doch was ist das eigentlich – ein richtig guter Service? Wir haben bei Ihnen nachgefragt und den TÜV Saarland beauftragt, im Rahmen der TÜV Service tested Zertifizierung Ihre Zufriedenheit zu messen. Das Resultat kann sich mehr als sehen lassen! Mit dem vorzüglichen Ergebnis von 1,6 haben wir auf Anhieb innerhalb unserer Branche Maßstäbe gesetzt. Vielen Dank für dieses großartige Feedback! Wir verstehen das Ergebnis als Bestätigung und Herausforderung zugleich und werden unser Full-Service-Plus Konzept zu Ihrem Vorteil konsequent fortsetzen. Dabei beinhaltet Full-Service-Plus für uns neben einem erstklassigen Service auch ebenso überzeugende Angebote. So können Sie mit unseren Spitzenkonditionen garantiert bei Ihren Patienten punkten. Freuen Sie sich auf ein attraktives Sommerpaket.

Übrigens, falls Sie hin und wieder im Internet surfen, haben Sie mit Sicherheit entdeckt, dass wir auch online für Sie aktiv sind. Etwa mit dem neuen dentaltrade Spot. Mit einem Augenzwinkern beleuchtet dieser das Thema Zahnersatz ganz neu. Lassen Sie sich überraschen! Unter www.youtube.com, Stichwort dentaltrade, können Sie sich den Film anschauen und mit etwas Glück beim großen Gewinnspiel ein MacBook Air gewinnen. Wir drücken Ihnen die Daumen und wünschen ...

... viel Spaß beim Lesen!


Sven-Uwe Spies


Wolfgang Schultheiss

So geht Service heute – dentaltrade ist TÜV Service tested

Auszeichnung mit der Note 1,6 durch den TÜV Saarland

dentaltrade wurde jetzt mit dem TÜV Service tested Zertifikat ausgezeichnet. Im Rahmen einer repräsentativen Umfrage durch den TÜV Saarland gab es ein hervorragendes Feedback von Kundenseite.

Neben einer ausgezeichneten Qualität und fairen Preisen ist eine hohe Serviceorientierung seit jeher fester Bestandteil der dentaltrade Firmenphilosophie. Im Rahmen des dentaltrade Full-Service-Plus Konzeptes wurde die Kundenzufriedenheit nun durch den TÜV Saarland getestet.

Messlatte für erfolgreiche Zertifizierung liegt hoch

„Wir haben uns bewusst und freiwillig für dieses anspruchsvolle Verfahren durch eine renommierte Institution wie den TÜV Saarland entschieden. Das Ergebnis ist damit ein echter Indikator für unsere Serviceleistungen“, unterstreichen Insa Dörffer und Mürgerref Stöckemann, Prokuristinnen bei dentaltrade. So haben die TÜV Experten dentaltrade Kunden gebeten, die erbrachten Leistungen in puncto Service, Qualität und Preis-Leistungsverhältnis zu bewerten. Dabei liegt die Messlatte hoch, denn nur bei einer entsprechend guten Note verleiht der TÜV das begehrte Zertifikat.

Sehr gute Bewertungen in zahlreichen Einzelkategorien

„Wir sind mit einem sehr ehrgeizigen Ziel in die Zertifizierung gegangen“, betont Dörffer, „daher freuen wir uns, dass unser Engagement von unseren Kunden honoriert

wird und wir bereits bei der Erstzertifizierung auf Anhieb ein Spitzenresultat erreicht haben. Auch im Branchenvergleich setzen wir Maßstäbe.“ So erzielte dentaltrade in zahlreichen Kategorien sehr gute Ergebnisse – etwa beim Preis-Leistungsverhältnis (1,33), der Schnelligkeit der Kostenvoranschläge (1,24), den Garantieleistungen (1,35) sowie bei der Freundlichkeit der Mitarbeiter (1,31).



97,8 Prozent der Kunden würden dentaltrade weiterempfehlen

Übrigens: Von Seiten des TÜV Saarland gab es ein extra Lob: „dentaltrade hat ein super Ergebnis erreicht, bei dem sich derzeit keinerlei Schwächen zeigen. Das wird auch durch die hohe Wiederkauf- und Empfehlungsbereitschaft der Befragten unterstrichen“, sagt Thomas Fischmann, Leiter TÜV Service Certification. So würden 97,8 Prozent der dentaltrade Kunden das Unternehmen weiterempfehlen.

Wer nun denkt, man ruhe sich bei dentaltrade auf den Lor-

beeren aus, der irrt. „Das Ergebnis bewerten wir als Bestätigung und Ansporn zugleich. Unsere Kunden werden wir auch künftig mit bestem Service begeistern“, unterstreicht Stöckemann.



TÜV Service tested – folgende Leistungen müssen erbracht werden:

- Bei der Gesamtzufriedenheit muss ein Durchschnittswert von 2,25 erreicht werden.
- Zudem definieren die Kunden, welche Kriterien für die Bewertung am wichtigsten sind.
- Um das Zertifikat zu erhalten, ist auch hier ein Durchschnitt von 2,25 nötig.

FULL-SERVICE-PLUS

+ „Ich habe mich vom Full-Service-Plus Konzept bei dentaltrade überzeugt. Gute Gespräche habe ich sowohl mit dem Außendienst als auch mit meinem persönlichen Ansprechpartner aus dem Technik Service-Team geführt.“

Dr. Max Mazurkiewicz

+ „Mir war der fachliche Austausch mit meinem Ansprechpartner aus dem Technik Service-Team wichtig. Ich habe das Gespräch als äußerst positiv erlebt.“

Dr. Bernhard Witt

+ **And the winner is...**
Unter notarieller Aufsicht zog unsere Glücksfée Daniela Lütjen aus dem Technik Service-Team Zirkon die Siegerin des großen dentaltrade IDS-Gewinnspiels. Frau Ilse Braun aus Osnabrück gewinnt die China-Rundreise im Wert von 5.000 €!



dentaltrade Prokuristin Insa Dörffer,
Zahntechnikerin Daniela Lütjen,
Notar Dr. Fuchs (v.l.n.r.)

Herzlichen Glückwunsch!

Alle weiteren Gewinner werden schriftlich benachrichtigt.

+ „Ein absolutes Highlight war unser Angebots-Special 2011, das eine sehr positive Resonanz erhalten hat. Wir werten dies als äußerst positives Signal für das weitere Geschäftsjahr 2011.“

Müßerref Stöckemann
Prokuristin, dentaltrade

+ „Ich wurde ausgesprochen gut und kompetent beraten. Die dentaltrade Mitarbeiter haben sich trotz des Messetrabels Zeit genommen, meine Fragen ausführlich zu beantworten.“

Dr. Werner Lay

+ „Das Full-Service-Plus Konzept ist bei unseren Behandlern super angekommen. Unser Maskottchen Dentino war der meistfotografierte Zahn der IDS.“

Friederike Wiczorek
Vertrieb, dentaltrade

Das war spitze

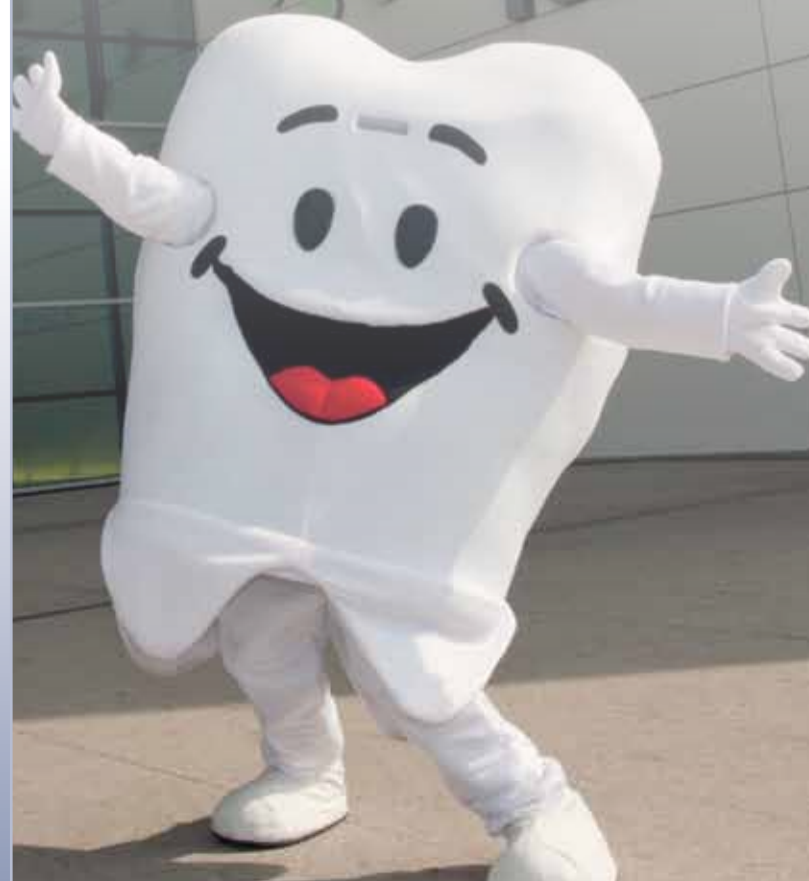
dentaltrade mit Full-Service-Plus, Angebots-Special und Dentino auf der IDS 2011

Rund 115.000 Besucher und 1956 Aussteller – es war eine Messe der Superlative. Mit unserem Messerückblick lassen wir nochmals Ihre und unsere IDS Highlights Revue passieren.



SIE FINDEN DENTALTRADE UND DENTINO JETZT AUCH BEI FACEBOOK

www.facebook.com/Dentaltrade.Zahnersatz
www.facebook.com/dentino.dentaltrade





RECHTSTIPP: Zahnärzte fragen, Rechtsanwalt Dr. Schnieder antwortet

Konkretisierung der Anforderungen an Zweigpraxen

Wenn ein Zahnarzt an weiteren Orten außerhalb seines Vertragszahnarztsitzes vertragszahnärztlich tätig werden möchte, muss ihm dies von seiner Kassenzahnärztlichen Vereinigung genehmigt werden.

§ 24 Abs. 3 Zahnärzte-ZV stellt die Bedingungen auf, dass die Versorgung der Versicherten an dem Ort der Zweigpraxis verbessert und die ordnungsgemäße Versorgung der Versicherten am Ort des Vertragszahnarztsitzes nicht beeinträchtigt werden darf. Diese Anforderungen hat das Bundessozialgericht jüngst konkretisiert. Hinsichtlich der erforderlichen Verbesserung der Versorgung der Versicherten kann ein speziell auf Kinder ausgerichtetes Leistungsangebot eine solche Verbesserung der Versorgung aufzeigen. Hierfür ist allerdings eine besondere Fachkunde erforderlich, die nicht allein durch den Umstand belegt wird, dass

ein Zahnarzt mehr Kinder als der Durchschnitt behandelt, sondern bspw. durch das „Zertifikat des Schwerpunktes der Kinderzahnheilkunde“ der Hessischen Zahnärztekammer (BSG, Urteil v. 09.02.2011, Az.: B 6 KA 49/09 R).

Für eine Verbesserung der Versorgung als unzureichend wurde auch das Angebot kieferorthopädischer Leistungen in einem zeitlich eingegrenzten Rahmen von 1,5 Tagen bei einer Entfernung von Vertragszahnarztsitz zu geplanter Zweigpraxis von ca. 500 km angesehen. Gerade bei kieferorthopädischen Leistungen ist es für Patienten wichtig, dass sie in Schmerzfällen oder bei technischen Problemen den Behandler aufsuchen können. Eine Ausnahme kommt lediglich bei so erheblichen tatsächlichen Versorgungsdefiziten am Ort der Zweigpraxis in Betracht, dass der Vorteil eines

nur sehr eingeschränkten Angebots dessen Nachteile ausgleichen würde (vgl. BSG, Urteil v. 09.02.2011, Az.: B 6 KA 3/10 R). Die meisten Kassenzahnärztlichen Vereinigungen stellen diesbezüglich auf einen vom BSG zur Residenzpflicht gebilligten Richtwert der Fahrtzeit von Vertrags(zahn)arztsitz zur Zweigpraxis von höchstens 30 Minuten ab, auch wenn der Zweck der Residenzpflicht, die Sicherung der Beratungs- und Behandlungstätigkeit des Arztes in seiner Praxis, zur Konsequenz hat, dass keine schematischen Kilometer- bzw. Minutenangaben möglich sind (vgl. BSG, Urteil v. 05.11.2003, Az.: B 6 KA 2/03 R).

kwm Hamburg
Ballindamm 8
20095 Hamburg
www.kwm-rechtsanwaelte.de
hamburg@kwm-rechtsanwaelte.de
Rechtsberatungshotline: +49 (0) 40 20 94 49-0



Messeplan 2011

Natürlich sind wir auch in diesem Jahr auf zahlreichen Fachmessen im In- und Ausland für Sie vor Ort

Wir freuen uns darauf, Sie oder Ihre Patienten auf folgenden Messen und Kongressen zu begrüßen:

13.–14. September	Seniora / Bremen
16.–17. September	Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Parodontologie / Baden-Baden
16.–17. September	Fachdental Leipzig / Leipzig
08. Oktober	id süd / München
14.–15. Oktober	Fachdental Südwest / Stuttgart
28.–29. Oktober	Jahrestagung Neue Gruppe / Zürich
05. November	id ost / Berlin
11.–12. November	id mitte / Frankfurt
25.–26. November	Implant expo / Dresden

Alles tipp-topp

Erfolgreiches TÜV Audit zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 13485

Nach der erfolgreichen Zertifizierung unseres Firmenstammsitzes nach dem international anerkannten Standard DIN EN ISO 13485:2003 + AC 2007 in 2010, führten die Experten des TÜV Nord jetzt das übliche Überwachungsaudit durch.

Das Ergebnis: Nach wie vor alles bestens!



Unsere Top 3 zu Spitzenpreisen!

TOP PREIS

VOLLZIRKON-KRONE Für den Seitenzahnbereich

- anatomisch gefräst
- biokompatibel
- Keramik statt Metall

komplett inkl. MwSt. und Versand nur **99,00 €**

TOP ANGEBOTE

TELESKOP-KRONE Primär- und Sekundärteil

komplett nur **99,99 €***

* Jede Vollverblendung nur 24,92 € / zzgl. MwSt. Das Angebot ist gültig bis zum 31.07.2011. Es gilt das Auftragsdatum der Praxis.

VMK-KRONE

- NEM, vollverblendet
- inklusive Arbeitsvorbereitung
- inklusive MwSt. und Versand

komplett nur **99,99 €****

** Das Angebot ist gültig bis zum 31.07.2011. Es gilt das Auftragsdatum der Praxis.

Mit dentaltrade ein MacBook Air gewinnen

dentaltrade Video auf YouTube lädt zum großen Gewinnspiel ein

Mit einem Augenzwinkern widmen wir uns mit unserem neuen Imagefilm auf YouTube dem Thema Zahnersatz. Einfach vorbeiklicken und gewinnen.

„Weißt Du eigentlich, in was ich mich zuerst bei Dir verliebt habe? In Dein gewinnen-des Lächeln.“ Im neuen dentaltrade Video nimmt diese romantische Liebeserklärung eines Mannes an seine Angebetete eine plötzliche Wende, als er selbst zu lächeln beginnt. Dennoch verspricht der Video-Clip, der ab sofort bei YouTube zu sehen ist, ein Happy End - zumindest für die Zuschauer des Spots: denn unter allen Teilnehmern des Gewinnspiels wird ein MacBook Air*** verlost. Das MacBook Air im Wert von 999,- Euro verfügt über einen 11,6-Zoll-Hochglanz-Widescreendisplay sowie einen 64-GB-Speicher.

WEITERE INFOS
„MacBook Air gewinnen“
www.youtube.com/user/dentaltradebremen
Teilnahmeschluss:
30.06.2011



*** MacBook Air ist eine eingetragene Marke der Apple Inc., die in den USA und anderen Ländern eingetragen ist. Apple is not a participant in or sponsor of this promotion.

Impressum

Herausgeber
dentaltrade GmbH & Co. KG
Grazer Straße 8
28359 Bremen / Germany

Tel.: +49 (0) 421 247 147-0
Fax: +49 (0) 421 247 147-9
service@dentaltrade.de
www.dentaltrade.de

Geschäftsführer
Wolfgang Schultheiss
Sven-Uwe Spies
V.i.S.d.P.
Sven-Uwe Spies

Redaktion und Text
dentaltrade-media
Journalistenkontakt
Claudia Schallenberg
Tel.: +49 (0) 421 247 147-0
claudia.schallenberg@dentaltrade.de

Gestaltung
dentaltrade-media
Auflage
5.000 Exemplare
ABDRUCK erscheint viermal jährlich



Unsere Kundenbetreuung ist bundesweit **kostenlos** für Sie erreichbar:
(0800) 247 147-1*

*Aus dem deutschen Festnetz. Mobilfunkpreise ggf. abweichend.