

Zahnarzt-Helden-Club: Von Technikern für Zahnärzte

Seit knapp drei Jahren ist das Bielefelder Startup Zahnarzt-Helden auf dem Dentalmarkt aktiv. Mit dem Zahnarzt-Helden-Club haben die Jungunternehmer jetzt ein neuartiges Modell für den technischen Service ins Leben gerufen, das zu 100 Prozent dem wiederkehrenden Kundenfeedback der vergangenen Jahre entspricht. An der Entwicklung dieses Angebotes – eine Art ADAC für Dentalgeräte – waren die eigenen Servicetechniker von Zahnarzt-Helden mit ihren Erfahrungswerten maßgeblich beteiligt. Ein erstes Fazit: Was Zahnärzten hilft, macht auch Technikern die Arbeit erheblich leichter.

Sinan Gencer arbeitet seit einem halben Jahr als angestellter Servicetechniker für Zahnarzt-Helden. Zuvor hat er bereits langjährige Berufserfahrungen auf dem Dentalmarkt gesammelt, war jedoch kurz davor, der Branche endgültig den Rücken zu kehren.

„Als angestellter Servicetechniker bei einem großen Dentaldepot hatte ich es in der Vergangenheit nicht immer leicht. Auch wenn ich wirklich gerne als Servicetechniker arbeite, fand ich es mit der Zeit immer frustrierender, dass mir bei Preiserhöhungen und falschen Geräte-Empfehlungen komplett die Hände gebunden waren.“

Gencer beklagt, dass Beziehung zum Kunden unter den steigenden Servicekosten bei seinem alten Arbeitgeber extrem gelitten hat. Genauso ist er davon überzeugt, dass Vertrieb und Service besser zusammenarbeiten müssen, um Zahnärzte hinsichtlich der Gerätewahl individuell und ehrlich beraten zu können. *„Wie kein anderer Akteur beschäftigen sich Techniker jeden Tag intensiv mit Dentalgeräten. Es ist fatal, auf dieses Wissen vertriebsseitig nicht zurückzugreifen.“*

Das Club-Modell

Der Zahnarzt-Helden-Club basiert auf dem Erfahrungsschatz des gesamten Serviceteams und verfolgt zwei klare Ziele: Zum einen soll die Anzahl der technischen Einsätze pro Praxis deutlich reduziert werden und zum anderen wird beabsichtigt, die Zeiten von störungsfreiem Arbeiten erheblich zu verlängern. Damit es nicht bei losen Versprechungen bleibt, garantieren Zahnarzt-Helden jedem Club-Mitglied eine Kostensenkung um mindestens 20 % zum Vorjahr – sonst gibt's ganz einfach den Mitgliedschaftsbeitrag zurück.

Im Detail bedient sich das Club-Konzept drei simplen Ansätzen, die in anderen Branchen längst üblich sind. In einem ersten Schritt sollen technische Störungen direkt am Telefon gelöst werden. Erfahrene Techniker betreuen eine Telefonhotline und können so etwa ein Drittel der Probleme beheben, ohne selbst in die Praxis fahren zu müssen. Sowohl für den Zahnarzt als auch für den Techniker ergibt sich dadurch eine enorme Zeit- und Kostenersparnis. Gencer sieht darüber hinaus einen weiteren großen Vorteil: *„Über die telefonische Soforthilfe kann ich als Techniker bereits eine enge Kundenbindung aufbauen und bin viel besser für einen persönlichen Vor-Ort-Einsatz vorbereitet.“*

Zweitens verläuft der Service bei Zahnarzt-Helden komplett digital. Zahnärzte können beispielsweise per WhatsApp-Bild oder -Video eine Störung dokumentieren. Einsätze, die lediglich der Problemanalyse dienen, werden auch hier eingespart. Der Zahnarzt gewinnt Zeit, der Techniker kann Ersatzteile im Vorfeld bestellen und beim nächsten Einsatz direkt mitbringen.

Zuletzt punktet der Zahnarzt-Helden-Club durch absolut faire Konditionen. Eine Technikerstunde kostet 99 €, Anfahrtskosten belaufen sich je nach Wegstrecke auf 35 € bis maximal 75 € und die Ersatzteile werden zu Herstellerpreisen herausgegeben. Diese Preise sind für alle Mitglieder gesetzt, das heißt es gibt keinerlei Kundenklassifizierung, was auch Gencer sehr freut: *„Dadurch dass die Servicekosten bei Zahnarzt-Helden komplett transparent sind, bleiben mir viele unangenehme Diskussionen erspart.“*

Club-Start in NRW

Seit Anfang Juni ist der Service-Club von Zahnarzt-Helden erfolgreich in Nordrhein-Westfalen gestartet und wird nach und nach auf weitere Bundesländer ausgeweitet. Zahnärzte, die ihre Praxis außerhalb von NRW haben, können sich aber schon jetzt völlig unverbindlich registrieren, um über neueste Entwicklungen auf dem Laufenden zu bleiben. Und für alle Zahnmediziner in NRW gilt: Es gibt nichts zu verlieren! Die ersten drei Club-Monate sind als Testphase völlig kostenfrei, bevor ein monatliche Beitrag von 49 € anfällt. Doch das Beste zum Schluss: Wer sich bis zum 01.09.2020 anmeldet, kann sich zusätzlich eine Gratis-Wartung für die Praxis sichern.

Hier geht's zum Club: <https://club.zahnarzt-helden.de/>

Ihre Ansprechpartnerin:

Lea Feldkämper

Brand & PR-Managerin

E-Mail: lf@zahnarzt-helden.de

Besuchen Sie uns hier:

zahnarzt-helden.de/zahnarzt-helden/in-den-medien-presse