



## Die China-Krone – oder mehr?

**Uwe Kanzler**

### Einleitung

Es ist Sonntagmorgen, 1:30 Uhr. Wir betreten eine der drei Produktions-Etagen für den Bereich Gerüsterstellung und Keramik. Im etwa 150 Quadratmeter großen Vorraum stehen vier riesige Pack- und Kontrolltische. An einem dieser Tische sind acht junge Frauen damit beschäftigt, den Spät- eingang an Arbeiten vom Flughafen Hongkong aus vier Reisekoffern zu entpacken. Wir gehen weiter in die eigentliche Produktionshalle. Von den 250 Arbeitsplätzen und etwa 100 Keramikplätzen sind momentan zwei Drittel besetzt. Die Nachtschicht läuft fast auf vollen Touren. Nur im Pack- und Kontrollraum ist zu erkennen, aus welchen Ländern die Hunderte von „Cases“ kommen, die größtenteils morgen Abend die Produktion wieder verlassen werden. Auf den Auftragszetteln stehen die USA, Kanada, Australien, aber auch Frankreich, England und die Schweiz. Und natürlich auch Deutschland, erkennbar an den gelbgrauen Aufklebern unserer Firma. Die Produktionshalle ist jetzt fast komplett besetzt und uns ist es nur noch möglich, einige Qualitätsstichproben zu machen, um dann um 3:00 Uhr todmüde ins Bett zu fallen.

### Es muss etwas passieren!

Als man mich bat, diesen Artikel über den neuen Wettbewerb in der Zahntechnik, Outsourcing und Importzahnersatz, zu schreiben, zögerte ich keinen Moment. Ich sehe es eher als meine Pflicht an, der Branche, in der ich seit 25



Fachliche Zusammenarbeit im chinesischen Labor.



Der Blick in die repräsentative Eingangshalle.

Jahren mein eigenes Unternehmen betreibe, über meine gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen zu berichten und ihr persönliche Überlegungen mitzuteilen.

Als wir uns vor drei Jahren im Frühherbst 2005 überlegten, Zahnersatz aus dem Ausland, so genannten Importzahnersatz, über meistergeführte, etablierte deutsche Labore anzubieten, legte sich gerade ein tiefgrauer Schleier über die Branche. Die Einführung der Festzuschüsse sollte die Zahntechnik in ihren Grundfesten erschüttern. Zu diesem Zeitpunkt arbeiteten bereits einige tausend Zahnärzte mit großen Handelsgesellschaften zusammen und boten ihren Patienten günstigen Auslandszahnersatz an.

Der selbsternannte „Marktführer für Zahnersatz“ hatte zweifelsohne die Zeichen der Zeit erkannt und genutzt. Daraus entstand das wahrscheinlich umsatzstärkste zahntechnische Unternehmen. In diesem Fahrwasser sind ca. 15 weitere nennenswerte Handelsunternehmen gegründet worden.

Und wir ...? Ignoranz, Unwissen, aber auch Arroganz und Selbstgefälligkeit waren die Waffen, mit denen wir glaubten, dieser Entwicklung etwas entgegensetzen zu können. Erst ein Geschäftsfreund, der auf viele Jahre Erfahrung mit der Zahntechnik in China verweisen konnte, öffnete auch mir die Augen. Seine große Verwunderung über unser Defensivverhalten zu dieser Marktentwicklung wurde mir erst später verständlich. Aber wie konnte es zu dieser „Starre“ im Markt kommen?



### Der Teufelskreis

Der Anteil an der Bevölkerung in Deutschland, der sich Zahntechnik „Made in Germany“ zu betriebswirtschaftlich relevanten Preisen nicht mehr leisten kann, wächst ständig. Nicht zu unterschätzen sind auch die Patienten, denen Zahnersatz nicht ausreichend wichtig erscheint und die über den Preis entscheiden. Erschwerend hinzu kommt der durch Einführung des Festzuschussystems seit 2005 erheblich gestiegene Eigenanteil des Patienten. Die Folge ist eine stark zunehmende Anzahl nicht umgesetzter Heil- und Kostenpläne bei unseren Kunden. Die Auswirkungen kennen viele unserer Kollegen aus ihren Betrieben. Nicht selten wird das zahntechnische Labor durch seine Zahnärzte zu einer ruinösen Preisgestaltung gezwungen, in der Hoffnung, dass sich diese Preise lediglich auf einige wenige Fälle begrenzen werden. Wird aber erst einmal zu diesen Preisen produziert, erhöht sich das Risiko enorm, dauerhaft darauf festgelegt zu werden. Sicherlich bieten neue Fertigungstechniken wie die CAD/CAM-Technologie Möglichkeiten, deutlich günstiger zu produzieren. Hier würde die deutsche Zahntechnik eine historische Chance verpassen, wenn diese Möglichkeiten dem Preiskampf geopfert werden.

Sinnvoller wäre es, mit den neuen Techniken verloren gegangene Rendite zurückzugewinnen. Die weltweit einmalige Überversorgung an CAD/CAM-Anlagen und Fräsmaschinen sowie Fräszentren führt in Deutschland fast automatisch in die falsche Richtung.

### Gibt es den Königsweg?

Wenn wir aber das „Low-budget-Segment“ nicht aus eigener Produktion abdecken wollen, müssen wir uns des Importzahnersatzes aus Billiglohnländern bedienen oder diesen Markt in Gänze dem Wettbewerb (Handelsgesellschaften) überlassen. In den über 150 Einzelgesprächen mit deutschen Kollegen gab es immer wieder drei elementare Fragen:

- „Wer garantiert mir, dass mein Kunde die Aufträge nicht auf Smile4Fair umleitet?“

Die Erfahrung seit 2005 zeigt, dass die Praxen zwischen dem Angebot des Stammhauses und Smile4Fair differenzieren. Keiner kann die Aufträge garantieren, nur der perfekte Service vor Ort und das „Rundum-Sorglos-Paket“ für den Kunden Zahnarzt minimieren das Risiko nachhaltig. Das stellt

sich bei fremden Anbietern aber genauso dar. Wenn allerdings der Auftrag über die Smile4Fair-Produktlinie abgewickelt wird, ist eine angemessene Marge gesichert.

- „Wieso muss ich für Ihr Konzept eine eigene Firma gründen?“

Die Importprodukte müssen durch getrenntes Factoring, Marketing, Verpackung deutlich von den eigenen Produkten abgegrenzt werden. Nur so läuft das Stammhaus nicht Gefahr, dass der Kunde Eigenproduktion unterstellt.

- „Was, wenn die Importprodukte genauso gut sind wie die eigenen?“

Dann wird es das Qualitätsbewusstsein jedes Einzelnen, ob Mitarbeiter oder Laborchef, aufs Äußerste schärfen und wir können auf breiter Ebene das Image der weltweit führenden Zahntechnik „Made in Germany“ stärken.



Qualität bestimmt auch das Low-Budget Produkt.

In den zweieinhalb Jahren, in denen ich meinen Kunden Smile4Fair-Produkte nun schon anbiete, habe ich die Vergabe von Aufträgen an fremde Drittanbieter weitestgehend verhindert, meinen Zahnärzten andererseits eine Möglichkeit angeboten, weniger betuchte Patienten versorgen zu können. Unersetzlich ist die Kontrolle, die wir über den Billigmarkt in unserem Kundenklientel bekommen. Dem Vorteil der Honorarabsicherung für unsere Kunden steht auf unserer Seite eine gesunde Marge an diesen Produkten gegenüber.

### Die Konsequenz für das eigene Labor

Für das eigene Labor vor Ort werden sich automatisch Erkenntnisse ergeben. Wer seinen zahntechnischen Betrieb



Produktion in Tag- und Nachtschicht.

rechtzeitig auf Service getragene Aufträge umstellen kann, wird weiter außerordentlich erfolgreich sein. Die hochwertige ästhetische Versorgung, die Implantatprothetik, die Zirkoniumdioxidtechnologie, aber auch der Umgang mit zukünftigen Materialien bieten genügend Felder, in denen wir unser Know-how, unsere hochqualifizierten Mitarbeiter und unser innovatives Servicemanagement für Zahnarzt und Patient zum Einsatz bringen werden. Die preiswerte Seitenzahnbrücke auf NEM bedarf anderer Konzepte.

### Es ist unsere Entscheidung

Die Entscheidung, sich am Importmarkt für Zahnersatz zu beteiligen, muss jeder Zahntechniker alleine für sich treffen, so wie jeder Zahnarzt die Entscheidung trifft, Patienten zu verlieren oder zu versorgen. Zahlreiche unserer Kunden haben sich bereits für Import-Zahnersatz entschieden, seit vielen Jahren. Dieser Markt wird sich weiter entwickeln. Wir werden das nicht aufhalten. Hier bedarf es eines Umdenkens in der deutschen Zahntechnik. Das zeigt auch der Blick über den europäischen Tellerrand. Nur wenn wir uns an diesem Markt beteiligen, können wir ihn beurteilen und zu unserem Vorteil lenken.

### Fazit

Wie ist die Marktsituation des deutschen Dentallabors nun einzuschätzen? Nach wie vor bestimmt die „Chemie“ zwischen Zahnarzt und Dentallabor zu großen Teilen den Umfang der Zusammenarbeit. Selbstverständlich muss die Qualität stimmen und die Kriterien Termintreue, Kulanzverhalten und Verfügbarkeit des Dentallabors müssen passen. Da der Wettbewerb über die Kollegen vor Ort hinaus durch Fräszentren, Industrieanbieter und ausländische Produktionen bestimmt wird, hat das Kriterium Preis-/Leistungsverhältnis eine ganz neue Qualität bekommen. Hier heißt es nicht, den Wettbewerber zu bekämpfen, da aus-

sichtslos, sondern ihn intelligent zu nutzen! Es ist wichtig, einen Partner zu finden, der ein breites preisgünstiges Angebot an Gerüstvarianten bereithält, um die Produkte aus eigener Herstellung zu ergänzen oder auch teilweise auszulagern. Wir werden außerdem in die komfortable Situation versetzt, neue Gerüstprodukte und Materialien nicht mehr selber auszutesten. Ein marktgerechter Preis wird abhängig sein von unseren Einkaufsmöglichkeiten. Ebenso verhält es sich mit Importzahnersatz – ihn zu nutzen und die eigene Angebotspalette preislich nach unten abzurunden, macht Sinn. Das Wichtigste aber wird der Wandel vom Produktionsunternehmen Dentallabor zum Dienstleistungsunternehmen sein. Nur dann, wenn wir unserem Kunden das perfekte „Rundum-Sorglos-Paket“ schnüren und ihm unsere zahntechnische Kompetenz zum Wohle seiner Praxis zur Verfügung stellen, wird das Produkt „Zahntechnik Made in Germany“ eine nachhaltige Überlebensfähigkeit haben.

### Der Verfasser

Uwe Kanzler wurde 1955 in Berlin geboren. 1974 folgte, nach seinem Abitur 1973, die Ausbildung zum Zahntechniker von April 1974 bis September 1976 im Dentallabor Schenke, Berlin. 1976 bis 1978 als Zahntechniker für Edelmetall und Kombitechnik im Dentallabor Schenke, von Juni 1978 bis August 1983 Zahntechniker für Edelmetall und Keramik im Dentallabor Winkhaus in Lüdenscheid. Seit 1983 selbständig mit eigenem Dentallabor in Soest, seit November 2004 Seminar- und Schulungsbereich ProFutureDent und seit Dezember 2005 Geschäftsführer und Mitgesellschafter von Smile4Fair International, Import-Zahnersatz für meistergeführte Labore.



### Adresse des Verfassers

Uwe Kanzler, Smile 4 Fair International, Dentale Handesgesellschaft mbH & Co. KG, Hafenstraße 58, 41460 Neuss  
E-Mail: uwe.kanzler@smile4fair.de