



Aktives Marketing durch Qualitätssicherung

Das Dachmarkenkonzept Q_AMZ

Uwe Bußmeier

Einleitung

Die zahntechnischen Meisterbetriebe gelten als die erste Fachadresse in Deutschland für moderne Zahnprothetik auf hohem Qualitätsniveau.

In den letzten Jahren haben sich die bisher bewährten Strukturen im Zahntechniker-Handwerk jedoch fundamental verändert. Die herausragenden Leistungen der Meisterbetriebe, ihre Qualität und ihre Leistungsfähigkeit von der Information und Beratung des Zahnarztes bis hin zu schnellsten Serviceleistungen werden durch eine einseitig auf den Preis fixierte Billigzahnersatzkampagne in den Medien diskreditiert.

Hier gilt es, dieser Geiz-ist-geil-Mentalität eine überzeugende imagebildende Medienarbeit für die Meisterbetriebe in Deutschland entgegenzustellen.

Die Dachmarke Q_AMZ

Als ein wirksames marktpolitisches Instrument haben die Innungen und der VDZI ein bundesweites Kommunikationsinstrument für die Innungsbetriebe entwickelt. Die Dachmarke Q_AMZ ist als ein umfassendes Kommunikationskonzept anzusehen, das die besten zahntechnischen Teilnehmer im Markt positionieren soll: Die Gruppe der Meisterbetriebe der Innungen. Diesen bietet die Dachmarke exklusiv die Möglichkeit, ihre herausragenden Leistungen für die Versorgungsqualität in Deutschland zu kommunizieren und das Qualitätsbewusstsein der Zahnärzteschaft und Patienten bei der Wahl des herstellenden Labors zu schärfen.

Q_AMZ präsentiert die Innungsbetriebe als eine Qualitätsgemeinschaft, die sich grundsätzlich als bester Leistungspartner versteht. In den bundesweit organisierten Anzeigenkampagnen werden die Innungsbetriebe somit als die erste Adresse für Zahnersatz positioniert.

Die Maßnahmen dienen der Entwicklung der Markenbekanntheit und vermitteln die ethischen Grundsätze, qualitativen Ansichten und das Markenversprechen. Den Betrieben bietet sich die Möglichkeit, auf dieses Funda-

ZAHNARZT MEISTERLABOR
Damit für PATIENTEN alles stimmt.

Die Gemeinschaft der zahntechnischen Meisterbetriebe ist eine Qualitätsgemeinschaft.

Deutsche Innungsbetriebe liefern eine sichere Qualität aus Verantwortung! Sie sind die Experten in allen Fragen der Zahntechnik und bieten größte Sicherheit und höchsten Patientenschutz. Für sie ist Gesundheitsschutz nicht verhandelbar. Sie arbeiten mit dem Zahnarzt im Team - für die individuellen Wünsche der Patienten.

Die gemeinsamen Werte der Meisterbetriebe bündeln sich in der Dachmarke: Q_AMZ. Q steht für Qualität, Sicherheit, Kompetenz und Vertrauen. Somit ist Q_AMZ die sichere und saubere Marke für Zahnersatz aus dem Innungs-Meisterbetrieb.

Infos: www.q-amz.de

QUALITÄT DURCH VERANTWORTUNG

Der beste Verbraucherschutz ist das Meisterlabor vor Ort

Die Gemeinschaft der Innungsbetriebe wirbt mit der gemeinsamen Dachmarke Q_AMZ.

ment mit werblichen Einzelmaßnahmen oder auch gemeinschaftlichen Werbekampagnen aufzusetzen.

Neben den wirtschaftlichen Anpassungsherausforderungen werden die Betriebe auch durch Horrormeldungen über gesetzliche oder vertragliche Zertifizierungsverpflichtungen verunsichert. Hierfür gibt es derzeit keine gesetzliche Grundlage. Man erkennt hierbei das Spiel der Unternehmensberater auf der Klaviatur der Angst. Die Labore sehen sich so gedrängt, nicht unerhebliche finanzielle Mittel und personelle Kapazitäten in eine normenbasierte



Expertenwissen im Team...

...für Sicherheit und Qualität.

Unsere Versorgungsqualität beruht auf

- ▶ erstklassiger Qualifikation,
- ▶ moderner Technik,
- ▶ hochwertigen Materialien,
- ▶ sauberer Umwelt und
- ▶ höchster Hygiene,
- ▶ bester Ausbildung und
- ▶ umfassendem Arbeitsschutz.

Dies alles bieten die Meisterbetriebe der Innungen.

Gesundheit ist unteilbar!

ZAHNARZT MEISTERLABOR

Damit für PATIENTEN alles stimmt.

Meine Entscheidung für Qualität und Sicherheit!

Infos: www.q-amz.de

Anzeige aus dem Kampagnenzeitraum August 2007 bis September 2008.

Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems zu investieren. Aus markenpolitischer Sicht ist dies töricht, denn damit wird der portugiesische oder indische Anbieter den Meisterbetrieben, die mit dem gleichen ISO-Zertifikat winken, gleichgestellt. Diese Zertifizierung bietet damit kein Merkmal, das die Meisterbetriebe im Markt unterscheidbar macht. Hierauf soll im Folgenden jedoch nicht näher eingegangen werden.

Es ist aber sinnvoll, vor diesem Hintergrund den Unterschied deutscher Meisterbetriebe im Markt auch zu präsentieren. Als markenbildendes Instrument wurde daher speziell für die Meisterbetriebe das berufsspezifische Qualitätssicherungskonzept QS-Dental entwickelt und in das Dachmarkenkonzept integriert. Da QS-Dental nur von Innungsbetrieben umgesetzt werden kann, repräsentieren ausschließlich diese – ganz exklusiv – das Marken- und Qualitätsversprechen aus QS-Dental.

Im seinem wesentlichen Grundsatz folgt QS-Dental dem Prinzip der Qualitätssicherung durch beste Qualifikation. Es setzt primär an den fachlichen Qualitätszielen bei der Herstellung an und betont so die Kompetenz und die Verantwortung des Zahntechnikermeisters für die Qualität des individuellen Zahnersatzes. Besonders die Schnittstelle im Herstellungsprozess zwischen Zahnarzt und Meisterlabor wird durch QS-Dental optimiert – ein einzigartiges Leistungsmerkmal des branchenspezifischen Qualitätssicherungskonzeptes.

Mit einer erfolgreichen Prüfung nach den Anforderungen von QS-Dental belegt der Meisterbetrieb seine hohen Ansprüche an die Qualität und Sicherheit seiner Arbeit. Qualität aus Meisterhand wird damit konsequent und nachvollziehbar dokumentiert. Zahnarzt und Patient können sich hier bester Leistungen sicher sein.

Marketing durch Zertifizierung

20 erfolgreiche Prüfungen nach QS-Dental allein im September 2008 steigern die regionale Wahrnehmung für die Dachmarke Q-AMZ. Pressemitteilungen der Innungen oder PR-Termine geprüfter Labore finden Eingang in die lokale Berichterstattung. Dadurch, aber auch durch Flyer, Plakate und Zertifikate werden die Dachmarke Q-AMZ und das Qualitätssicherungskonzept QS-Dental immer bekannter. Die Marke gewinnt an Glanz. Mit Anzeigen wirbt darüber hinaus die Gemeinschaft der AMZ Allianz für Meisterliche Zahntechnik für die starke Anbietergruppe der Innungsfachbetriebe – und zwar mit einem konkreten Versprechen: Das lokale Labor, das in die Ausbildung vor Ort und in neuste Technologien investiert, sichert mit Wissen und Verantwortung die sichere und nachweisbare Versorgung der Patienten mit Zahnersatz.

In einer aktuellen Pressemeldung der Zahntechniker-Innung Bielefeld anlässlich der QS-Dental-Prüfung des Dentallabors Rosenberger und Reese wird genau dieser Aspekt betont: "QS-Dental ist ein exklusives Qualitätssiegel, das die hohen Anforderungen des Medizinproduktegesetzes gleich mehrfach aufgrund anerkannter Qualitätsmanagement-Systeme nach verschiedenen ISO-Normen übertrifft. Mit dem QS-Dental-Zertifikat ausgezeichnete Meisterlabore garantieren bei der Herstellung von Zahnersatz höchste Qualität und bieten größte Sicherheit für jeden individuellen Patientenwunsch. Das Gütesiegel erhalten nur deutsche Meisterbetriebe, die den Produk-



Die unabhängige Prüforganisation überzeugt sich im Labor von der Umsetzung des Qualitätssicherungskonzeptes QS-Dental.

tionsprozess nach bestimmten strengen Kriterien überwachen und sich durch Qualität dem Patienten verpflichtet fühlen.“

Betriebliche Vorteile

Mit dem Qualitätssicherungskonzept QS-Dental zeigen die geprüften Betriebe ihren Kunden und seinen Patienten, dass sie bei ihnen auf Qualität und Sicherheit beim Zahnersatz vertrauen können.

Um dies nachhaltig kommunizieren zu können, stehen geprüften Betrieben Flyer, Plakate und Pressemeldungen zur Verfügung, die sie zur gezielten Kommunikation in den Praxen ihrer Kunden einsetzen können. Nützliche Give-Aways runden das Angebot ab. Darüber hinaus sind der Kreativität der Betriebe bei der Konzeption eigener Marketing-Tools keine Grenzen gesetzt.

Ein weiterer Vorteil von QS-Dental: die Labororganisation wird verbessert und die

- Mängelrisiken und deren Kosten im Herstellungsprozess verringern sich,
- die Arbeitsabläufe im Labor können effizienter gestaltet werden und
- die gesetzlichen Anforderungen an Arbeits- und Gesundheitsschutz lassen sich systematisch bewältigen.

Image für Innungsfachbetriebe

Nach erfolgter Prüfung von QS-Dental und bei Unterstützung der imagebildenden Maßnahmen kann jeder

Urkunde
Urkunde



Hiermit wird bestätigt,
dass der zahntechnische Meisterbetrieb

Dentaltechnik Mustermann
Musterstraße 1
12345 Musterstadt
der Zahntechniker-Innung ABC

alle Kriterien des Qualitätssicherungskonzeptes

QS-Dental

des Fachverbandes VDZI erfüllt. Der Nachweis wurde in einer Prüfung durch eine externe Prüfkommision erfolgreich erbracht. QS-Dental dokumentiert das Qualitätsversprechen der AMZ Allianz für Meisterliche Zahntechnik.

Die Urkunde ist gültig bis zum 29.09.2011.

Verband Deutscher
Zahntechniker-Innungen

Prüforganisation

Frankfurt am Main, 30. September 2008

Nach erfolgreicher Prüfung erhalten die Innungsfachbetriebe unter anderem die QS-Dental-Urkunde.



Innungsbetrieb das Markenzeichen „Q“ individuell für sein Marketing nutzen. Mit dem Logo und dem Qualitätsversprechen verfügt das Labor über ein wirksames Kommunikationsbündel im überfluteten Informationsmarkt.

Die bundesweiten imagebildenden Anzeigen vermitteln den Anspruch der Betriebe an Sicherheit und Qualität und bieten das Marketingfundament für die Betriebe.

Das Logo und ein Qualitätszertifikat, das den Neuanfertigungen beigelegt werden kann, heben den Meisterbetrieb definitiv von seinen Mitbewerbern ab.

Die zahntechnischen Meisterlabore der Innungen sind die Garanten für die ausgezeichnete Versorgungsqualität mit Zahnersatz in Deutschland und für höchsten präventiven Patientenschutz. Sie leisten aber nicht nur einen herausragenden Beitrag zur Zahngesundheit durch Prothetik von hoher Qualität und Sicherheit: Sie bieten auch eine qualifizierte und attraktive Ausbildung für junge Menschen und schaffen und sichern Arbeitsplätze in der Region. Damit legen die zahntechnischen Meisterbetriebe dieser Dachmarke auch ein klares Bekenntnis ab, den Standort Deutschland zu stärken. Diese Werte finden sich in der Dachmarke Q_AMZ und sind der Anspruch der Betriebe – im einzelnen Labor sowie in der Qualitätsgemeinschaft, die sich den Namen AMZ Allianz für Meisterliche Zahntechnik gegeben hat.

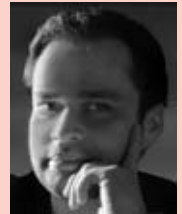
Fazit

Die Dachmarke Q_AMZ steht also zusammenfassend für Qualität, Sicherheit, Kompetenz und Vertrauen. Dies gilt es gemeinschaftlich, bundeseinheitlich und selbstbewusst zu kommunizieren und zu leben. Einer Entwicklung der größten Anbieter- und Qualitätsgemeinschaft im Rahmen von Q_AMZ steht nichts im Wege. Exklusiv für Innungsbetriebe.

Weitere Information gibt es bei den Innungen oder dem VDZI unter www.q-amz.de, telefonisch über 069 66 55 86 10 oder per E-Mail an info@q-amz.de.

Der Verfasser

Uwe Bußmeier wurde 1963 in Greven bei Münster (Westfalen) geboren. 1979 bis 1983 folgte die Ausbildung zum Zahntechniker. Von 1983 bis 1986 war er in einer großen Zahnarztpraxis in Köln als Zahntechniker tätig, ab 1986 bis 1990 dann im H. J. Borchard Dentallabor in Münster. 1990 folgte die Meisterprüfung. Seit 1991 führt er ein eigenes zahntechnisches Labor in Greven, Neugründung 2007. 2007 wurde Uwe Bußmeier zum Obermeister der Zahntechniker-Innung Münster gewählt. Seit 2007 ist er Herausgeber der Fortbildungsreihe „Basiswissen Zahntechnik“ des Quintessenz Verlags, Berlin. Uwe Bußmeier ist Referent und Demonstrator auf zahlreichen Veranstaltungen für Zahnärzte und Zahntechniker.



Adresse des Verfassers

ZTM Uwe Bußmeier, Rathausstraße 27, 48268 Greven
E-Mail: bussmeier@schoene-zaehne.de