

Erdölmultis zeigen Zähne „Made in Lübeck“:

## Eine Krone für den Scheich

**Warum Zahnersatz aus Billiglohnländern importieren, wenn man auch hochwertigen Zahnersatz aus Deutschland in alle Welt exportieren kann? Das Beispiel eines zahntechnischen Labors aus der Hansestadt Lübeck zeigt, dass man mit antizyklischem Handeln und der richtigen Strategie durchaus bestehen kann.**

So hat das Zahnzentrum Lübeck (ZZL), ein Dentallabor am Kohlmarkt, das in Lübeck und Umgebung für 17 engagierte Zahnarztpraxen arbeitet, nach ersten hochpreisigen zahntechnischen Implantatarbeiten für England, Irland und Portugal jetzt einen neuen Zahnarztkunden im Königreich Bahrain am persischen Golf. Denn statt Billigzähnen aus Fernost ist im Erdölkönigreich Bahrain neuerdings High-Tech „Made in Lübeck“ gefragt.

Diese erste Zusammenarbeit – ein Patient mit siebzehn Implantaten – ist „ready to load“. Die Produktionskosten für die Prothetik, rund 12.000 Euro – lassen die 15 Mitarbeiter des ZZL – innerhalb der vergangenen anderthalb Jahre stieg die Zahl der Mitarbeiter im Zahnzentrum von sieben auf 15 – und deren Chef, ZTM Heino Merten, strahlend lächeln. Die Arbeit ist bereits eingegliedert und bezahlt. Implantate von Straumann, AGC-Galvano-Ausgleichskäppchen und vollverblendete festsitzende Suprastruktur

aus Reflex-Keramik und Porta Reflex.

Wie gefragt Zahnersatz aus Lübeck auch in anderen Teilen der Welt ist, lassen 80.000 bis 100.000 Zugriffe monatlich auf die Internetseite des Unternehmens erahnen. Noch für Dezember ist der Relaunch der neuen Internetpräsenz mit 420 Seiten Infos im Content-Management-System geplant.

Das Zahnzentrum hat sich bereits seit der Eröffnung im März 2001 auf Privatleistungen wie Implantatkonstruktionen, Galvanotechnik, Vollkeramik und individuelle Totalprothetik – also die eher hochpreisige und hochwertige Zahntechnik – spezialisiert. Erfahrene Fachkräfte zusammen mit leistungsstarken, engagierten Zahnärzten und Kieferchirurgen machen den entscheidenden Unterschied zur einfachen Kassenprothese. Die Patienten profitieren von einer auf Grund der hochwertigen Ausführung und der verwendeten Materialien verlängerten Garantiezeit von drei bis fünf Jahren. Hinzu kommen für den

Patienten interessante Finanzierungsmodelle für Zahnersatz, etwa mit Z-Easy. Ohne finanzielle Bedenken kann sich so auch der Kassenpatient zusammen mit seinem Zahnarzt und Chirurg die komfortable und ästhetisch perfekte Lösung aussuchen. Das dem ZZL angeschlossene Informationszentrum für Zahnersatz und ein digitales Farbstudio runden das Leistungsspektrum ab und un-



Laborinhaber ZTM Heino Merten

terstützen den Patienten auf hohem technischen Niveau bei der Erfüllung seines Traums von schönen Zähnen.

So viel Initiative und Unternehmergeist bleiben nicht lange verborgen, wozu auch der Laborinhaber seinen Teil beiträgt, frei nach dem Motto „Tue Gutes und rede darüber“. Erst kürzlich berichteten die *Lübecker Nachrichten* und der *Wochenspiegel* über die Wahl des ZZL zu einem Top-Gründer des Jahres 2004 im Handwerk. Bereits vor zwei Jahren nahm das Zahnzentrum an der Endausscheidung zum Gründerpreis Schleswig-Holstein teil.

### Qualität im Bündel

Geschäftsführer Merten (48), seit 30 Jahren Zahntechniker in Lübeck, sieht dem sich verändernden „Zahn der Zeit“ gelassen entgegen. „Jeder möchte schöne Zähne. Mit unserer Ausbildung, dem High-Tech-Standort Deutschland, dem deutschen Medizinproduktegesetz, verlängerter Garantiezeit, erstklassigen Materialien und viel Zeit und Service für den Kunden Patient, also einem ganzen Bündel von Qualitätskriterien, nehmen wir Zahntechniker in Deutschland weltweit eine Spitzenposition ein.“ Die um sich greifende Spar- und Rabattmentalität hat seiner Meinung nach in der Medizin nichts zu suchen, denn das könne fatale Folgen für Gesundheit und Ästhetik, aber letztlich auch den Geldbeutel haben, denn Besseres halte meistens auch länger.

Leider werde man durch die seiner Meinung nach verfehlte Gesundheitspolitik sozial schwache Menschen in Zukunft an Zahn-lücken, Klammerprothesen oder Stahlkronen erkennen können, so Merten weiter. So seien etwa schon seit dem 1. Januar 2004 klamm-

heimlich hochwertige Leistungen der Krankenkassen aus dem Leistungskatalog für Kassenpatienten gestrichen worden. Darunter Vollverblendungen aus Kunststoff oder Keramik (im sichtbaren Bereich nur noch vestibulär verblendet, im Seitenzahnbereich massiv aus Stahl), Geschiebe, Riegel, Anker sowie Stege als hochwertige Halteelemente. Freundbrücken zum Ersatz eines endständigen fehlenden Zahns muss der Patient seitdem selbst zahlen.

Ab Januar 2005 kann der Patient seinen neuen Festzuschuss auch

arzt sich entschieden haben – auch wenn er Implantate wählt, wie die Ölmultis aus Nahost.“

Es gebe aber auch den anderen, den aufgeklärten Patienten. „Viele Patienten sind erstens bereit, für brillante Ästhetik auch mehr zu zahlen, und zweitens finanziell dazu in der Lage“, so Merten. Erst kürzlich habe sich eine Gruppe griechischer Zahnärzte per E-Mail an das Zahnzentrum gewandt und eine Preisliste angefordert. Zwei Zahnärzte aus Indien hatten sich schon im Juni für eine Fortbildung mit Hotelaufenthalt und Sightseeing interessiert. Merten: „Ob Indien oder Griechenland, Irland oder Portugal, auch dort geht es um schöne Zähne, dort hat man verstanden, was unser Know-how, unser Hochleistungshandwerk mit dreieinhalb Jahren Ausbildungszeit und das fundierte Studium der Zahnmedizin in Deutschland an Möglichkeiten bietet.“

Dass man im ZZL überhaupt Kontakte nach ganz Europa und darüber hinaus habe, sei allerdings keinesfalls selbstverständlich, sondern Ergebnis harter Arbeit. Erste und wichtigste Voraussetzung seien solide Sprach-

beck nützen dem Kunden in Bahrain allerdings wenig, also muss man auch digitale Bildbearbeitung und digitale Kommunikation beherrschen. Nur dank massiver Fortbildung in digitaler Kommunikation, Bilddatentransfer, Digitalfotografie und vor allem Fach- und Business-Englisch sei er heute in der Lage, zusammen mit seinen Mitarbeitern für Customer Care – Dr. Lawa und Max Darjes – die Exportschiene selbst – und

mit Erfolg – zu führen. Trotz aller bisherigen Erfahrungen mit europäischen Kunden sei aber selbst für sein Labor der Kontakt zum orientalischen Kulturkreis etwas Besonderes – für die Mitarbeiter des ZZL war der Bahrain-Auftrag ein Highlight im stressigen Laboralltag.

### Ein strahlendes Lächeln als Weihnachtsgeschenk

Mertens Kernthese: „Warum aus Billiglohnländern importieren, wenn der Export viel lukrativer ist?“ Gerade Exporterlöse seien eine Möglichkeit, die katastrophal hohen Lohnnebenkosten in Deutschland überhaupt noch zu kompensieren, durch die die kaum noch konkurrenzfähigen Preise der Betriebe überhaupt erst verursacht würden.

Mit den Aktivitäten seines Labors und seinen innovativen, antizyklisch denkenden Partnern in den zahnärztlichen und kieferchirurgischen Praxen in Deutschland sieht Merten der Zukunft gelassener entgegen. Der offizielle Sponsor des VFB Lübeck und Mitglied der Lübecker Kaufmannschaft wird mit seinem selbstbewussten Team aus erfahrenen Spezialisten direkt im Herzen der Hansestadt an der Ostsee auch in Zukunft „Lust auf schöne Zähne“ machen – und zwar auf seine Art: „Qualität ist geil“. ■



Intensive Beratung – für ZTM Imke Meyer selbstverständlich

für eine „Luxusleistung“, zum Beispiel Implantate, verwenden. Die Qual der Wahl habe dann der Patient, allerdings ohne zu wissen, welche unterschiedlichen Behandlungsmöglichkeiten es gibt, geschweige denn, auf welche Qualitätskriterien zu achten ist. „Ab 31. Dezember 2004 werden die Kassen keine Labore in China und Manila mehr empfehlen, weil sie sich dann nur noch mit einem einheitlichen Festzuschuss an den Kosten des Patienten beteiligen, unabhängig davon, für welche Versorgung Patient und Zahn-

kennnisse. „Englisch sprechen mittlerweile die meisten Deutschen, jedenfalls genug, um im Urlaub zurecht zu kommen. Aber fragen Sie doch mal, was ‚Gerüst-anprobe‘ oder ‚Kostenvoranschlag‘ auf Englisch heißt“, erläutert Merten. Um sein Labor dahin zu bringen, wo es heute ist, seien Investitionen in vielerlei Hinsicht – nicht nur in Technik – nötig gewesen, denn neben der sprachlichen Ebene müsse man ebenso in der Lage sein, visuell, etwa mit Mitteln der Dentalfotografie, zu kommunizieren. Bilddaten in Lü-



Das Team des Zahnzentrums Lübeck