

# ZT SERVICE

## „Wichtig ist Transparenz und die Nähe zum Kunden“

Warum persönliche Telefonberatung nichts mit Callcenter-Abfertigung zu tun hat, erklärt Ismail Yilmaz, Geschäftsführer der Denseo GmbH aus Aschaffenburg, im Gespräch mit der Redaktion. Er schaut zurück auf neun erfolgreiche Jahre im Dentalmarkt und macht deutlich, was Denseo von anderen Unternehmen unterscheidet.

**ZT** Wie entwickelte sich die Denseo GmbH seit der Gründung in 2007?

Die Denseo Fee war das erste Produkt, das wir mit der Denseo GmbH verkauften. Zunächst versuchten wir über Außendienst-

wir immer mehr Produkte für die Zahntechnik und gingen Vertriebskooperationen mit anderen Herstellern wie Bien-Air, DEKEMA, YETI Dental, Baumann-Dental, Evonik, Schick Dental und Imetric ein. Im Mo-

ten wir Dentafräser für fast alle Fräsmaschinen an.

Herstellen lässt Denseo Zirkon- und NEM-Rohlinge sowie verschiedene Bonder, Multicolor-Zirkon, hochtransluzentes Zirkon, Feuchthaltesysteme für Keramikmassen, Dentallegierungen, Malfarben für Keramiken und PEEK Blanks. Der meistverkaufte Artikel bleibt bis heute die Denseo High-Quality-Glasur, für die wir nicht nur in Deutschland ein Patent haben, sondern in ganz Europa und den USA. Durch diese HiQ-Glasur

wird die Verblendkeramik deutlich robuster, sodass wir eine 6-Jahres-Garantie auf das Zahnarzt Honorar geben können.

Mit dem Denseo-Wissensdinner veranstalten wir zusätzlich eine Fortbildung mit innovativem Charakter. Hier verbinden wir die fachlichen Vorträge, in denen Referenten maximal 15 Minuten sprechen dürfen, mit einem Galadinner in exklusivem Ambiente. Das nächste Wissensdinner findet im März 2017 im Kitzbühel Country Club statt.

**ZT** Worauf achten Sie bei der Qualität Ihrer Produkte?

Unsere Lösungen sind in erster Linie auf die Anwenderfreundlichkeit ausgelegt. Wir sehen den Zahntechniker als Kunsthandwerker und möchten ihm die perfekten Werkzeuge und Materialien an die Hand geben.

**ZT** Was ist Ihnen als Geschäftsführer persönlich wichtig?

Wichtig ist mir, dass Denseo nah am Marktgeschehen ist und eine starke Verbindung zu anderen Unternehmen hat.

rialien zurück, mit denen der Kunde nicht zufrieden ist. Bei Reparaturfällen kümmern wir uns schnellstmöglich um Ersatzgeräte. Bei uns gilt außerdem ein Gleichstellungsgebot



Ismail Yilmaz, Gründer und Geschäftsführer der Denseo GmbH.

mitarbeiter an die Labore heranzutreten und mit ihnen über die Vorteile des Verbundstoffes zu reden. Leider war das schwieriger als gedacht, denn die Zahntechniker wollten im persönlichen Gespräch nicht gern über Sprünge sprechen. Wir stellten fest, dass unsere Kunden am Telefon sehr viel offener waren und keine Scheu hatten, sich über Materialien wie die Denseo Fee zu informieren. Deswegen führen wir bis heute die Beratung und den Verkauf ausschließlich am Telefon durch. Diese Methode verschafft uns ein gewisses Alleinstellungsmerkmal im Markt. Gleichzeitig sparen wir uns die hohen Kosten für den Außendienst und können diese Ersparnis als Preisvorteil direkt an unsere Kunden weitergeben.

**ZT** Geben Sie uns bitte einen Einblick in das Portfolio von Denseo.

Nach dem erfolgreichen Start mit der Denseo Fee entwickelten

ment sind wir in Deutschland die einzige Firma, die die CAD/CAM-Software exocad nicht nur verkaufen, sondern auch vermieten darf. Darüber hinaus bie-



Ob Denseo Fee, High-Quality-Glasur oder Bonder – Zahlreiche Denseo-Produkte unterstützen Dentallabore bei der täglichen Arbeit.



Seit 2007 kann sich Denseo durch ein starkes Netzwerk, hochwertige Produkte und eine außergewöhnliche Kundenbetreuung am Markt behaupten.

für Kunden. Konkret bedeutet das, dass alle Labore – egal welcher Größe – gleichbehandelt werden. Es gibt keinen Mengenrabatt oder Ähnliches auf Großbestellungen.

**ZT** Wie würden Sie Ihre heutige Marktposition beschreiben?

Mit dieser Philosophie konnten wir über die letzten Jahre in Deutschland rund 6.400 und weltweit mehrere Tausend treue Kunden an uns binden, die wir stets individuell beraten. Wir liefern in 24 Länder und haben ein breitgespanntes Partnernetzwerk, sodass wir uns neben anderen großen Playern der Dentalbranche gut behaupten können. **ZT**



Infos zum Unternehmen

### ZT Adresse

**Denseo GmbH**  
Stengerstraße 9  
63741 Aschaffenburg  
Tel.: 06021 45106-0  
fragen@denseo.de  
www.denseo.de