



Hier werden die Patienten 365 Tage im Jahr empfangen: Eingangshalle des Zahnärzteszentrum Zürich.

Wie ein Unternehmerpaar die Zahnärzte-Branche umkrempelte

In nur 7 Jahren haben Sara und Christoph Hürlimann 80 000 Kunden gewonnen. Die «Unternehmer des Jahres 2010» definierten die Spielregeln in der Zahnärzte-Branche neu. Unter dem Label zahnarztzentrum.ch führen sie heute zwölf Praxen im Zweischichtbetrieb – bis in vier Jahren sollen es deren 30 sein.

Von Mathias Morgenthaler

So stellt man sich den Besuch beim Zahnarzt nicht vor. Im Besprechungszimmer ist der ganze Tisch übersät mit Süßigkeiten: Schokolade, Torten, Kekse, Buttergebäck. «Das bringen uns die Patienten vorbei», sagt Sara Hürlimann und lächelt. Auch das ist ungewohnt: Von Patienten, die aus Dankbarkeit Geschenke mitbringen, können die wenigsten Zahnärzte berichten. Aber Sara und Christoph Hürlimann führen auch keine gewöhnliche Zahnarztpraxis. Sie betreiben vielmehr unter der Marke zahnarztzentrum.ch zwölf moderne Zentren in elf Schweizer Städten. Und das ist erst der Anfang: In vier Jahren soll es bereits 30 Niederlassungen von zahnarztzentrum.ch in der Schweiz geben. So sieht es der Busi-

nessplan des ehrgeizigen Unternehmerehepaares vor. Aber schon heute lässt sich festhalten: Sara und Christoph Hürlimann haben die Zahnarztbranche in wenigen Jahren komplett verändert. Laut ihren eigenen Angaben haben die beiden in den sieben Jahren seit der Unternehmensgründung 80'000 Patienten als Kunden gewonnen. Mit einem Umsatz von rund 36 Millionen Franken (2010) ist zahnarztzentrum.ch der wohl grösste Anbieter von zahnmedizinischen Leistungen in der Schweiz. Ende Oktober erhielten die beiden Gründer von Ernst & Young die Auszeichnung «Entrepreneur of The Year 2010».

Bei 10 Banken abgeblitzt

Es fehlte nicht viel, und das Unternehmen, das heute rasend schnell wächst und Anlass zu Auszeichnun-

gen gibt, wäre gar nie gegründet worden. Als der HSG-Absolvent Christoph und die Zahnärztin Sara Hürlimann bei Banken ihr Konzept vorstellten und um einen Kredit in siebenstelliger Höhe nachfragten, lächelten die Finanzspezialisten und empfahlen freundlich den Erwerb einer einzelnen gut laufenden Praxis von einem Zahnarzt, der in Pension ging. «Das ist bezeichnend: Banken kennen sich nur aus in Märkten, die es schon gibt – wenn jemand etwas Neuartiges realisieren will, winken sie ab», sagt Ökonom Christoph Hürlimann. Im Rückblick kann er darüber lachen, aber damals wars zum Verzweifeln. Zehn Banken winkten ab, dann erhielten die beiden den Kredit von der Migros Bank.

«Wir haben von Anfang an in anderen Dimensionen gedacht», erinnert sich Sara Hürlimann.

Massgebend seien die Bedürfnisse der Kunden gewesen. «Wenn ich Zahnschmerzen habe, dann will ich möglichst rasch gut beraten und behandelt werden.» Dies führte zum Konzept, dass pro Zentrum 15 bis 20 Mitarbeitende im Zweischichtbetrieb für die Patienten da sind. Während viele kleine Praxen um 17 Uhr schliessen, empfängt zahnarztzentrum.ch die Patienten zwischen 7 und 20 Uhr. Auch für Samstag können Termine vereinbart werden, sogar am Sonntag erhält man bei Notfällen kurzfristig einen Termin. Notfallpatienten werden grundsätzlich ohne Terminvereinbarung und Zuschlag am selben Tag behandelt.

Alles unter einem Dach

Nach der Eröffnung des ersten Zentrums in Zürich 2003 zeigte sich

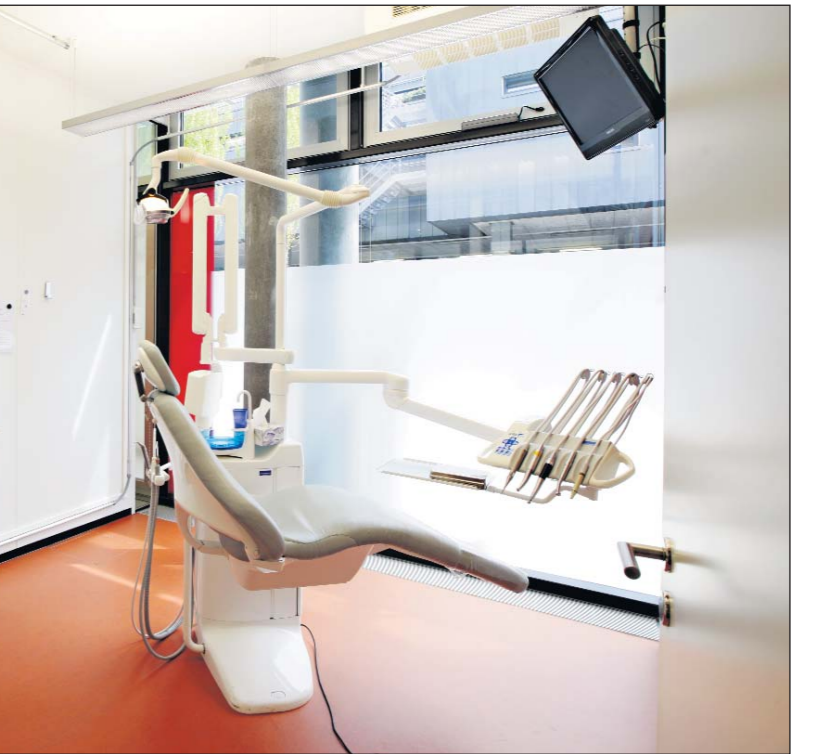
rasch, dass die Patienten solche Kundenfreundlichkeit schätzen. «Seit der Gründung gewinnen wir konstant jeden Monat rund 200 Patienten pro Zentrum dazu», sagt Christoph Hürlimann. Dies auch deshalb, weil in den Zentren alles unter einem Dach vereint ist: Kontrolle, Dentalhygiene, Wurzelbehandlung, Implantate, chirurgische Eingriffe oder ästhetische Zahnmedizin – für jedes Anliegen gibt es in jedem Zentrum Spezialisten. «Das ist nicht nur ein Vorteil für die Patienten, sondern auch für die Mitarbeiter», sagt Christoph Hürlimann.

«Es ist viel angenehmer, in einem Team zu arbeiten denn als Einzelkämpfer.» Und der Aufwand für Praxisausstattung und Administration wird kleiner, wenn mehrere Spezialisten am gleichen Ort tätig sind. In der Branche wurde das ra-

sche, von Werbekampagnen begleitete Wachstum des neuen Players mit Argwohn beobachtet. Das Unternehmen rekrutiere im Ausland Zahnärzte ohne Berufserfahrung, war in einzelnen Medienberichten zu lesen. Die Fluktuation sei erschreckend hoch, zudem halte sich zahnarztzentrum.ch nicht an die Qualitätsstandards der Zahnärztes-Gesellschaft SSO.

Ein revolutionärer Ansatz

«Unser Ansatz war revolutionär für die Schweiz», sagt Christoph Hürlimann, «ich verstehe, dass nicht alle arrivierten Zahnärzte das toll finden». Er könne aber versichern, dass sein Unternehmen viel höhere Qualitätsansprüche habe als der Branchendurchschnitt – «weil wir Qualität nicht nur vorschreiben, sondern auch kontrollieren». Ein-



Fotos: zVg

sélection

Die KMU-Erfolgsserie

FIRMENPROFIL

Das «zahnarztzentrum.ch» in Zahlen

Gründungs-jahr: 2003

Führung: Sara und Christoph Hürlimann (CEOs)

Produkt: Zahnkontrolle, Dentalhygiene, Wurzelbehandlung, Implantate, chirurgische Eingriffe und ästhetische Zahnmedizin.

Umsatz: 36 Millionen Franken

Mitarbeiter: 250

Filialen: 12 Praxen

Standorte: Aarau, Baden, Basel, Bern, Luzern, Solothurn, St.Gallen, Thun, Wil, Winterthur (Bahnhof und Deutweg), Zürich.

ge Nachfragen beim Personal in verschiedenen Zentren bestätigen die Aussage des Gründers. «Unsere Arbeit und die Patientendossiers werden hier peinlich genau kontrolliert», sagt eine Mitarbeiterin. «Wenn alles gut ist, gibt es Lob, sonst wird es ungemütlich.» Sara Hürlimann sagt dazu: «Vor einigen Jahren fragte mich jemand aus meinem Umfeld, welchen unserer Zahnärzte im Zentrum X ich besonders empfehlen könne. Ich nannte drei der vier Zahnärzte. Da wurde mir bewusst: Vom vierten müssen wir uns trennen. Alle unsere Zahnärzte müssen so gut sein, dass ich bedenkenlos meine Mutter zu ihnen schicken würde.» Trotz der strengen Qualitätskriterien liege die Fluktuation konstant bei fünf Prozent, sagt Christoph Hürlimann. Dem Berufsverband seien sie nicht angeschlossen, weil sie als AG gar nicht aufgenommen würden.

Dass viele Ausländer angestellt sind, dementiert er nicht. Drei von vier Zahnärzten kommen aus dem EU-Raum, die meisten aus Deutschland. Ohne Einführung der Personenfreizügigkeit hätte zahnarztzentrum.ch niemals in diesem Tempo wachsen können. «Wir würden gerne mehr Schweizer anstellen, aber es gibt schlicht nicht genug Zahnärzte hier», sagt Sara Hürlimann. «Es ist aber keineswegs so, dass nur Schweizer Zahnärzte gut arbeiten.» Insgesamt hat das Unternehmen derzeit 250 Angestellte.

20 Millionen für Expansion

In den nächsten Jahren soll das Wachstum noch beschleunigt werden. Bis 2014 ist in der Schweiz die Eröffnung von knapp 20 weiteren Zentren vorgesehen, was den Umsatz von 36 auf 100 Mio. Franken erhöhen soll. Zudem steht die Expansion nach Schweden, Sara Hürlimanns frühere Heimat, bevor. Das Geld für die erforderlichen Investitionen war diesmal leichter zu beschaffen. Vor kurzem hat die französische Beteiligungsfirma G Square 20 Millionen eingeschossen. Sara und Christoph Hürlimann sind nach wie vor Mehrheitsaktionäre. «Seit wir einen Minderheitsaktionär haben, können wir die Verwaltungsratsitzung nicht mehr im Café oder im Ehebett abhalten», sagt Christoph Hürlimann und lacht. Auch operativ hat sich das Ehepaar durch die Einstellung eines Managers entlastet. «In der Aufbauphase war es unerlässlich, dass wir rund um die Uhr am Ball bleiben und alles gemeinsam machen», sagt er, «nun ist das Geschäft breiter abgestützt». «Das ist auch gut so», ergänzt seine Frau, «denn wir haben in den letzten Jahren nicht nur dieses Unternehmen aufgebaut, sondern auch vier Kinder bekommen.» Wenn der Nachwuchs nur einen kleinen Teil der süßen Patientengeschenke verzehren darf, wird er sich wohl bald im elterlichen Unternehmen behandeln lassen