

## Digital Clinical Education in der MENA-Region - Ein Interview mit Florian Piquet, Regional Marketing Leader

### **Corporate Communications: Wann hat MENA mit seiner Strategie für digitale Webinare begonnen?**

**Florian Piquet:** Unsere erste Serie digitaler Webinare haben wir bereits im Juli 2019 begonnen. Im vergangenen Jahr veranstalteten wir sieben erfolgreiche Sitzungen für Endodontie und Restauration, an denen etwa 700 Personen aus der MENA Region teilnahmen.

Dieses Jahr hatten wir 15 Webinare mit John Crouch geplant - auch zu Laborthemen. Kurz nach dem Ausbruch der Coronavirus-Pandemie arbeiteten wir alle von zu Hause aus weiter, aber unser Webinar-Konzept war bereits fertig.

Bei der Entwicklung der Strategie haben wir die digitale Bildung erst an der Struktur der Region orientiert. MENA ist kein einheitliches Land, sondern wir sind eine vollständige Region von Marokko bis Pakistan und umfassen 22 Länder. Nur vier von ihnen (Saudi-Arabien, Ägypten, Vereinigte Arabische Emirate, Kuwait) haben Handelsvertreter. In den übrigen ist das Geschäft von Dentsply Sirona vollständig von unseren Handelspartnern abhängig. Wir haben auch den Vorteil, Englisch als Zweitsprache im Nahen Osten zu haben, und in der Bevölkerung eine unglaubliche Leidenschaft für soziale Netzwerke, die eine einfache Ankündigung für Webinare ermöglichen. Unsere Facebook-Seite hat mehr als 50.000 Follower!

### **Corporate Communications: Wie sieht Ihr MENA-Webinare-Programm jetzt aus? Was hat sich geändert?**

**Florian Piquet:** Live -Webinare werden mit einer Mischung aus internationalen und lokalen externen Referenten durchgeführt. Es gibt auch eine Vielzahl von Live-Webinaren mit internen Sprechern. Digitale Bildung ist wirklich ein Konzept, das sich selbstbeflügelt. Je mehr Live-Webinare wir durchführen, desto mehr E-Mail-Adressen sammeln wir für die Kommunikation unserer zukünftigen Webinare. Alle Webinare werden in unserer On-Demand-Bibliothek gespeichert und dann erneut über Angebote von On-Demand-Webinaren an den Markt kommuniziert. Kunden müssen sich registrieren, um sie herunterzuladen und entsprechend teilnehmen zu können.

Drei Aspekte unserer digitalen Strategie haben sich in den letzten zwei Wochen drastisch verändert. Erstens die Häufigkeit: Allein in dieser Woche haben wir 15 Webinare in unseren sozialen Netzwerken kommuniziert! Zweitens, die Art der Referenten, die in unser Programm eingebunden sind: Zu Beginn konzentrierten wir uns nur auf internationale Referenten, die von den DPGs (Dental Product Groups) zur Verfügung gestellt wurden, da wir diese Verbindung durch den bestehenden Kontakt mit John Crouch haben. Jetzt, da mehr Softwarekenntnisse vorhanden sind, gibt es einen Wechsel zu lokalen MENA-Sprechern. Dies erwies sich als weitaus effizienter, da diese bereits lokale Anhänger haben und die Probleme, mit denen sie im Nahen Osten täglich konfrontiert sind, präsentieren. Die dritte große Veränderung schließlich ist der Umfang des Portfolios, das von unseren Webinaren abgedeckt wird: Zu Beginn lag der Schwerpunkt auf unserem endodontischen und restaurativen Geschäft, aber jetzt befassen wir uns auch mit Labor, CAD-CAM, Imaging, Implants und digitaler Kieferorthopädie. Wir nutzen wirklich die Stärke von Dentsply Sirona!

Ich möchte betonen, wie wichtig das Follow-up durch Außendienstmitarbeiter ist. Unser Team möchte eine menschliche Interaktion jenseits des Bildschirms erhalten. Sie werden ermutigt, die Kunden in dieser Zeit eher mit den Aspekten der klinischen Ausbildung als mit dem Verkauf zu beschäftigen: nächste Themen, an denen sie teilnehmen könnten, zusätzliche Produktkenntnisse, Feedback zur Umsetzung dieser Innovationen in der Zahnarztpraxis usw. Wir konzentrieren uns darauf, eine stärkere Beziehung zu unseren Kunden aufzubauen und aufrechtzuerhalten, die sich ggf. in Verkäufe umwandeln wird.

Es ist erwähnenswert, dass MENA nicht nur Webinare für Endnutzer durchführt. All unsere Produktspezialisten und klinischen Ausbilder schulen unsere verschiedenen Händler in der gesamten Region. Es handelt sich um ein weiteres vollständiges Angebot an digitalen Aktivitäten, die in kurzer Zeit eingerichtet wurden.

### **Corporate Communications: Waren die Webinare ein großer Erfolg?**

**Florian Piquet:** Bevor ich über die tatsächlichen Ergebnisse spreche, möchte ich die positiven menschlichen Auswirkungen dieses Projekts in dieser Zeit der Krise hervorheben. Es hat das MENA-Marketing-Team mit einem klaren Ziel und einem gemeinsamen Fokus wirklich zusammengeschweißt. Es war definitiv intensiv, aber befreiend für mein Team, erfolgreich zu sein, wenn alles andere auf der Welt aktuell unglaublich herausfordernd ist.

In zwei Wochen haben wir unser Bildungsprogramm neu aufgebaut, und in dieser Woche haben wir über unsere Webinare etwa 1.000 Teilnehmer erreicht. Die Zahlen wachsen weiter, und für die nächste Woche erwarten wir 2.000 weitere Teilnehmer. Jeden Tag brechen wir als Team unsere eigenen Rekorde. Geografisch gesehen können wir Kunden aus der gesamten Region erreichen: 30% aus Saudi-Arabien, 30% aus Ägypten, 15% aus den Vereinigten Arabischen Emiraten, 10% aus Kuwait und den GCC-Ländern, 10% aus dem Maghreb und 5% aus dem Libanon. Im Vergleich zu unseren Erfahrungen im Jahr 2019 würde ich schätzen, dass sich die reguläre Teilnehmerzahl während der COVID-19-Krise verfünffacht hat. Es gibt eine große Nachfrage nach klinischer Fortbildung aus der Zahnarztpopulation, und wir antworten darauf als Dentsply Sirona.

