

Tipp des Monats Februar 08

Der erste Eindruck zählt


Der erste Eindruck Ihrer Kunden ist der Grundstein dafür, wie zufrieden, loyal und zuversichtlich sich Ihre Kunden fühlen, wenn sie zu Ihnen in die Praxis kommen.


Tierärzte denken oft, dass es die medizinischen Qualitäten sind, welche potenzielle Kunden in die Praxis bringen. Dem ist leider nicht so.

Der Kunde kann in den seltensten Fällen die fachliche Qualität der medizinischen Versorgung beurteilen. Der Kunde geht beim Anblick eines Tierarztes und seiner Praxis davon aus, dass der Tierarzt fachlich die nötigen Voraussetzungen mitbringt, ein guter Tierarzt zu sein. Alle weiteren Eindrücke der Praxis werten diesen ersten Vertrauensbonus entweder auf oder ab.

Umso mehr sucht der Kunde daher nach Indikatoren, die er auf Grund seiner Erfahrung und seines Wissens beurteilen kann.

Fündig wird der Kunde bei nicht medizinischen Fakten, sondern beim Praxisgebäude, der Gestaltung des Empfangsbereichs, der allgemeinen Sauberkeit oder der Freundlichkeit des Personals.

 **S**chauen Sie Ihre Praxis mit den Augen Ihrer Kunden an. Nur so werden Sie feststellen, was Ihre Kunden an Ihrer Praxis attraktiv finden und warum Ihre Kunden zu Ihnen kommen.

 **Y**ou never get a second chance to make a first impression!