

Tipp des Monats Januar 08

Dienstleistungsmarketing

Die Bedeutung des Begriffs „Dienstleistung“ hat in den vergangenen Jahren sehr stark zugenommen. Dienstleistungen sind selbstständige, marktfähige Leistungen, die mit der Bereitstellung und/oder dem Einsatz von Leistungsfähigkeiten verbunden sind.

Dienstleistungen weisen einige Besonderheiten auf:

- Sie sind immateriell und damit weder lager- noch transportfähig.
- Sie können nur mit der spezifischen Fähigkeit des Anbieters (Tierarzt, TPA) erbracht werden.
- Bei der Leistungserstellung wirken stets Menschen und Objekte mit, die nicht zur Praxis gehören (Landwirt, Lieferant, Kleintierbesitzer).
- Die „Produktion“ der DL ist eng mit der Nachfrage gekoppelt, kurzfristig können massive Nachfrageschwankungen auftreten (die offene Sprechstunde ist entweder leer oder gerammelt voll mit Kunden und kranken Tieren).
- DL erhalten ihre endgültige Form erst während der Erstellung.

Aus diesen Besonderheiten ergibt sich ein besonderes Marketing für Dienstleistungen.

DL-Marketing hat zum Ziel, die angebotenen DL sichtbar zu machen, sie quasi zu materialisieren. Die Fähigkeiten der Praxis werden besonders herausgestellt und dokumentiert. Dies geschieht durch Praxiszeitschriften, Broschüren, Empfehlungen von zufriedenen Kunden, Praxiseinrichtung, Photoalbum im Wartezimmer, Homepage mit virtuellem Rundgang etc.

Eine emotionale Ansprache des Kunden durch gelungene und durchdachte Anlässe, Seminare oder ähnliches erhöht die Kundenbindung und positioniert Ihre Praxis als einzigartig in der Wahrnehmung des Kunden im Vergleich zu anderen Tierarztpraxen.