

Tipp des Monats Mai 09

Erfindungen und Innovationen beleben das Kundengeschäft

Nicht jeder von uns ist der geborene Erfinder. Eine gute Beobachtungsgabe jedoch, gepaart mit pragmatischen Lösungsansätzen, zeichnet eine gute Tierarztpraxis und ihr Team aus. Schauen Sie als TPA oder Tierarzt doch mal über den eigenen Tellerrand hinaus. Wie machen es die Leute denn in anderen Branchen? Eine Tierarztpraxis muss sich wie ein lebender Organismus stetig anpassen und verändern, wenn sie finanziell erfolgreich am Markt nachhaltig bestehen will. Die tägliche Routine, das Verharren im Althergebrachten nach dem Motto „Veränderung verboten“, bringen Stillstand und hemmen jegliche Weiterentwicklung. Das Praxis-Team stumft ab und wird betriebsblind. Wo bleiben da Dynamik, die genuine Freude an Innovation und der Stolz auf das eigene Know-how? All das soll wie ein feu sacré auf unsere Kunden überspringen und sie für uns und unsere Praxis begeistern.

Trends beobachten

Innovationsmanagement in der Tierarztpraxis bedeutet, seine Kunden gut zu beobachten und Trends aufzuspüren. Ziel ist immer die Optimierung des Kundennutzens. Bieten Sie Ihren Kunden wirklich Neues oder Überraschendes, etwas, das sie so nirgendwo sonst bekommen oder von Ihnen nicht erwartet hätten. Ich lege z.B. im Moment jeder Rechnung an meine Kunden ein Sugus bei. Oft sind es die kleinen, vorerst unscheinbaren Ideen, die sich später als genial oder gelungen herausstellen. Zünden Sie das Innovationsfeuer in Ihren Köpfen und Herzen. Sie werden sich wundern, was da alles an überraschenden Ideen zum Vorschein kommt.

Innovationsbox einführen

Regelmässige Brainstormings fördern bei allen das Verständnis und die Akzeptanz für Innovationsprozesse. Signalisieren Sie Ihren Teamkollegen, dass ihre Ideen und kreativen Lösungen willkommen und wertvoll sind. Führen Sie eine *Innovationsbox* ein, in der alle Ideen gesammelt werden, unabhängig davon, ob sie sich je umsetzen lassen. Werfen Sie niemals Ideen weg, denn oft sind sie ihrer Zeit einfach nur voraus. Prüfen Sie die Ideen gemeinsam und setzen Sie diejenigen um, die am besten zu Ihrer Praxisphilosophie und Ihren derzeitigen Anforderungen passen.

Innovationspreis für die beste Idee

Belohnen Sie Ideengeber damit, indem sie ihn/sie als Projektverantwortliche(n) einsetzen und/oder massgeblich an der Umsetzung „seiner/ihrer“ Idee mitarbeiten lassen. Verleihen Sie regelmässig den „*begehrten Praxis-Innovationspreis*“, und kommunizieren Sie das auch Ihren Kunden: Erfolgreiches Innovationsmanagement ist eine Frage Ihrer persönlichen Einstellung, die immer auch positiv auf Ihre Kunden abstrahlt.

Mein Tipp:

Verschenken Sie Prepaid Telefon-Karten mit Tier-Sujets an Ihre wichtigen Kunden - zu kaufen in jedem Media Markt.