

Tipp des Monats Mai/Juni 10

Vertrauensbrücke Mitarbeiter

Ihr Kunde ist König. Er will mit seinen Bedürfnissen auf Ihr Verständnis und Ihre Hilfsbereitschaft stossen. Erledigen Sie seine Anliegen unbürokratisch und kompetent. Er möchte Ihnen, Ihrer Praxis und Ihren Mitarbeitern vertrauen können. Vertrauen erfordert Ihre Zuwendung und Aufmerksamkeit. Enttäuschen Sie ihn, dann erschüttern Sie sein Vertrauen und er wendet sich einer anderen Praxis zu.

Die wichtigste Vertrauensbrücke zu Ihren Kunden ist Ihr Team. Aus Kundensicht arbeiten Ihre Mitarbeiter nicht für die Tierarztpraxis, sie sind die Tierarztpraxis. Jeder Kundenkontakt Ihrer Mitarbeiter entscheidet darüber, ob Ihre Praxis Kunden zu begeistern oder verprellen vermag. Begeisterte Kunden sind in erster Linie nicht die Folge irgendwelcher Innovationen. Man trifft sie vor allem dort, wo fachlich versierte und emotional hochkompetente Mitarbeiter arbeiten. Damit auch Ihre Kunden von Ihren Mitarbeitern begeistert sind, sollten Sie bei Ihrer Personalarbeit folgende Punkte beachten:

Die richtige Ausrüstung

Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter all das haben, was sie für ihren Job brauchen, z.B. einen eigenen Arbeitsplatz, funktionierende Geräte oder eine zusätzliche Weiterbildung. Mitarbeiterbedürfnisse unterliegen Schwankungen und ändern sich.

Kommunizieren Sie klare Zielvorgaben

Verdeutlichen Sie die Werte und Ziele Ihrer Praxis und definieren Sie, was Sie unter Erfolg verstehen. Ihre Mitarbeiter können nur dann erfolgreich arbeiten, wenn Sie ihnen eindeutige und überprüfbare Ziele im Sinne der Praxis setzen.

Feedback und ständige Verbesserung

Zeigen Sie Interesse an der Arbeit Ihrer Mitarbeiter und legen Sie Wert auf deren Feedbacks. So erkennen und beseitigen Sie miteinander Schwachstellen.

Personalrekrutierung optimieren

Sorgen Sie für professionelle Auswahl sowie kontinuierliche Entwicklungs- und Weiterbildungsmaßnahmen. Mitarbeiter im Kundenkontakt brauchen besondere emotionale und psychologische Fähigkeiten. Erfolgreiche Profis sind Meister der Kommunikation, sie lösen Konflikte stets zur Zufriedenheit ihrer Praxis **und** ihrer Kunden.

Clevere, langfristige Anreizsysteme

Schaffen Sie verständliche und clevere Entlohnungs- und Anreizsysteme. Natürlich abgestimmt auf die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter. Belohnen Sie erreichte Ziele **und** hervorragende Anstrengungen. Engagieren Sie sich langfristig. Nichts enttäuscht Menschen mehr als kurzfristiger Aktionismus. Ihre Mitarbeiter werden sich nur dann mit voller Überzeugung und Begeisterung für Ihre Praxis einsetzen, wenn die Chefs sie konsequent unterstützen und ein stetes Interesse an ihrer Arbeit und Leistung zeigen.

Wie wäre es mit einer Umsatzbeteiligung im Petshop von 3% für Ihre TPA's? Oder einem Bonus auf eine gute Geschäftstätigkeit im letzten Jahr für Ihre Assistentin?

Ihre Mitarbeiter machen den Unterschied! Sie sind Ihr Erfolgsschlüssel. Ihr Einsatz, Feedback und Enthusiasmus entscheiden darüber, ob Ihre Tierbesitzer begeistert von Ihren Dienstleistungen und fachlichem Können sind oder zur Konkurrenz überlaufen.

Mein Tipp:

Praxen, die ihre Mitarbeiter konsequent unterstützen und ein stetes Interesse an ihrer Arbeit zeigen, werden nicht nur ihre Kunden überzeugen. Ihnen wird es auch gelingen, im Wettbewerb um die besten TPAs und AssistentInnen zu punkten.