

## Tipp des Monats Oktober 2008

### Kleine Geschenke erhalten (nicht nur) die Freundschaft


Das ist nichts Neues, aber ihre positive Wirkung verdoppelt sich immens, wenn Sie das Geschenk individuell auswählen und zum 'richtigen' Zeitpunkt überreichen. z.B. nach

- einer gelungenen Behandlung
- einer verspäteten Futterlieferung
- 1 Jahr treuen Kundendaseins
- einer gut gelösten Beschwerde
- einer persönlichen Weiterempfehlung

Geschenke sind in solchen Fällen hochwirksame Beziehungsverstärker und Begeisterungspotential pur.

In der Tierarztpraxis scheitern diese guten Vorhaben aber oft daran, dass wir solche 'kleinen Aufmerksamkeiten' gerade dann nicht griffbereit haben, wenn wir sie bräuchten.

Mein Beziehungstipp: Legen Sie sich für solche besonderen Anlässe eine Sammlung kleiner Geschenke parat. Je individueller die Auswahl nach Kundenvorlieben erfolgt, desto grösser der positive Effekt. Für den Gourmet den edlen Tropfen, für den Wissensdurstigen ein gutes Fachbuch passend zu seiner beruflichen Situation, für den Sportlichen einen Gutschein für ein Tennismatch. Das alles kostet nicht die Welt. Und die Wahrscheinlichkeit ist gross, dass Ihr Kunde sich bei seinem nächsten Bedarf positiv an Sie erinnert.

 **Win-Win:** Gewinnt mein Kunde, gewinnt auch unsere Tierarztpraxis.