

Tipp des Monats September 2008

Kundengespräche, Kundenergründung, Verkaufsgespräche

Die TPA spielt in der Kommunikation zum Tierbesitzer eine zentrale Rolle. Sie sprechen 4-5 Mal öfter mit den Kunden als dies Ihr Chef tut. Jedes Mal, wenn Sie mit Ihren Kunden sprechen, haben Sie die Chance, die Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Kunden besser zu verstehen.

So sind Sie in der Lage, dem Kunden die richtigen Produkte und DL Ihrer Praxis anzubieten.

Viele TPA`s haben eine natürliche Scheu vor Kunden- oder Beratungsgesprächen. Dies ist verständlich, denn Sie sind während ihrer Ausbildung vielleicht nur unzureichend in der richtigen Technik der Gesprächsführung geschult worden. Die richtige Gesprächsführung ist aber ein ganz entscheidender Punkt, denn nur so können Sie dem Tierbesitzer den Nutzen von Produkten und DL näher bringen und ihn quasi massgeschneidert beraten. Nur wenn der Tierbesitzer wirklich das erhält, was er braucht und er dessen Nutzen begreift, wird er ein zufriedener Kunde sein.

Bedeutung des Verkaufens

Verkaufen kann nur professionell sein, wenn es wie ein Profi gemacht wird. Verkaufen von Produkten und DL bedeutet, die Bedürfnisse des Kunden, des Tierbesitzers zu befriedigen.

Verkaufen ist dann authentisch, wenn Sie folgende Punkte beachten:

- Erfüllen Sie die wirklichen Bedürfnisse des Kunden und seines Tieres, indem Sie ergründen und verstehen, was der Kunde wirklich möchte und was das Problem ist.
- Stellen Sie sicher, dass der Tierbesitzer genau versteht, was er kauft. Dadurch entstehen keine falschen Erwartungen.
- Zielen Sie immer auf eine nachhaltige Kundenbeziehung und nie auf einen einmaligen, schnellen Verkaufsabschluss.
- Fragen Sie beim Kunden nach, ob er mit dem Produkt, der DL oder der Beratung zufrieden war. Damit versichern Sie dem Kunden, dass er das richtige Produkt oder die richtige DL gekauft hat und stellen sicher, dass er es korrekt anwendet.
- Ihre Einstellung muss klar zum Ausdruck bringen, dass Sie und die Praxis nur das Beste für sein Tier und ihn als Kunden selber erreichen möchten.

Mit einem Verkauf nützen wir in erster Linie dem Tier, dann dem Kunden und erst am Schluss der Praxis. Auf diese Weise erarbeiten Sie eine lang andauernde, loyale Kundenbeziehung.