



Right Path

Verblüffend einfach – auf den Zahn gefühlt!

Wann haben Sie Ihren Patienten positiv überrascht und dadurch verblüfft? Wozu denn auch, wenn Sie ausschliesslich zufriedene Patienten haben! Doch reichen zufriedene Patienten noch aus, um in Zukunft bestehen zu können?

Ein Patient ist zufrieden, wenn seine Erwartungen erfüllt werden. Kundenzufriedenheit schafft aber noch keine Kundenbindung. **Dieser** Patient ist schnell bei einem anderen Anbieter, wenn dieser es schafft, ihn zu begeistern, indem er seine Erwartungen übertrifft. Begeisterung schafft Kundenbindung und setzt Emotionen voraus – auf beiden Seiten: Ich kann nur begeistern, wenn ich das mit Leidenschaft und von Herzen tue und meinen Kunden durch etwas unerwartet Positives auf der Gefühlsebene erreiche. Einem begeisterten Kunden fällt es schwer, den Anbieter zu wechseln. Im Gegensatz zum zufriedenen Kunden wird ein begeisterter Patient seine Geschichte weiter erzählen und

wird so zum kostbaren kostenlosen Werbeträger. Ein zufriedener Kunde hat nichts zu erzählen, denn er bekommt schliesslich das, was er erwarten darf.

Positiv überraschen

Gerne erzähle ich Ihnen meine Geschichte: Ich war auf der Suche nach Schuhen. Die Verkäuferin im Schuhgeschäft fragte mich, ob sie mir bei der Wahl behilflich sein könne, was ich verneinte, denn ich wollte in Ruhe ganz verschiedene Modelle anprobieren. Da ich nicht zu den leidenschaftlichen Shoppingqueens gehöre, ist dieses Prozedere für mich jeweils mehr Tortur als Vergnügen. Ich wühlte mich durch die Schuhregale, probierte unzählige Paare an und alle passten sie leider nicht. Die ganze Übung umsonst. Mir blieb **nicht** anderes übrig, als all die vielen Schuhe wieder fein säuberlich in die verschiedenen Regale zurück zu legen, so wie ich sie vorgefunden hatte.

Als ich mich aus dem Geschäft verabschiedete, lief mir die Verkäuferin hinterher, wünschte mir einen schönen Tag und sie wollte sich bei mir noch bedanken. Ich wies sie darauf hin, dass ich diesmal nicht fündig geworden sei, worauf sie erwiderte, sie wolle sich bei mir ganz herzlich bedanken, weil ich all die anprobierenen Schuhe wieder aufgeräumt hätte. Sie habe mich die ganze Zeit aus der Ferne fasziniert beobachtet und konnte es kaum fassen, dass es noch solche Menschen gibt, welche die Schuhe wieder zurück ins Regal bringen. Ich hätte sie mehr als verblüfft.

Nun war ich diejenige, die verblüfft war. Sie erklärte mir, dass die meisten Kunden die anprobierenen Schuhe einfach liegen lassen und erwarten, dass das Personal aufräumt. Sie danke mir herzlich, dass ich ihr die Arbeit erleichtert hätte und ich sei wirklich eine grosse Ausnahme. Dieser Vorfall hat mich in zweifacher Hinsicht ver-

blüfft: Einerseits war ich emotional berührt von der Dame, die sich die Zeit genommen hatte, um mich vor Verlassen des Geschäftes aufzuhalten, nur um mir Danke zu sagen für meine Hilfsbereitschaft. Und andererseits war ich auch betroffen, weil es mir zu denken gab, in welche Richtung sich unsere Gesellschaft entwickelt. Ist es nicht anmassend, Unordnung zu verursachen und die Verantwortung zum Aufräumen in einer Selbstverständlichkeit anderen zu überlassen? Ich frage mich, nach welchen Werten unsere Gesellschaft heute funktioniert und welche Verhaltensregeln für ein soziales Miteinander noch gelten. Wie weit sind wir gekommen, wenn ich jemanden schon verblüf-

fen kann, indem ich lediglich einfache Anstandsnormen einhalte?

Kundenbindung schaffen

So gesehen müsste es ein Leichtes sein, Ihre Patienten zu verblüffen und positiv zu überraschen, mit Dankbarkeit und Wertschätzung als Basis, gepaart mit einer kleinen Portion Mut, um etwas Gutes zu tun, das der Andere nicht erwartet. Das Grosse findet im Kleinen statt und kommt von Herzen. Und wenn Sie nicht nur den Zahn des Patienten sondern auch dessen Herz berühren, so wird er es Ihnen mit Kundenbindung danken. Danke, dass Sie bis hierhin gelesen **haben** und mir damit Ihre Aufmerksamkeit und Wertschätzung geschenkt haben.

Kontakt



BB SELFMANAGEMENT
Barbara Brezovar

BB SELFMANAGEMENT Tel. +41 79 633 98 75
Barbara Brezovar Capobianco info@bb-selfmanagement.ch
CH-9512 Rossrüti (Wil SG) www.bb-selfmanagement.ch

Headline Zeile 1

Subheadline

Vorspann

Fliesstext

Literatur

Xx