

Trotz Kontaktlinsen-Abo keine treuen Kunden?



Marcel Zischler

Schreiben Sie uns Ihre Meinung!
zischler@doz-verlag.de

„Ich habe ein Kontaktlinsen-Abo und trotzdem wandern mir immer mehr Kunden ins Internet ab.“ Solche oder ähnliche Aussagen höre ich immer wieder. Da muss also was dran sein. Sind die hochgelobten Erfolgsversprechen der Abo-Anbieter nur warme Luft, ist das Internet halt doch attraktiver für die Kunden oder wo liegt der Hase begraben?

Bei genauem Hinschauen fallen mehrere Dinge auf. Erstens, ist es wirklich so, dass ein Kontaktlinsen-Abo alleine kein Garant für Kunden-Treue ist. Ist doch wohl klar, werden jetzt einige von Ihnen denken. Zweitens, sind die Kontaktlinsen-Abos im Markt fast so unterschiedlich, wie es verschiedene Kontaktlinsentypen gibt. Drittens (und jetzt kommt's), sind die kommunikativen Fähigkeiten (Verkauf und Motivation) des Augenoptikers das Hauptkriterium Nummer eins, wenn's nicht läuft. Seien Sie mir bitte nicht böse, doch vor allem der letzte Punkt ist eine Tatsache und lässt zu wünschen übrig. Ich erlebe es auch im näheren Kollegen-Umfeld immer wieder, dass es den Augenoptikern schwerfällt, die Kunden von ihren Serviceleistungen rund um das Kontaktlinsen-Abo zu überzeugen.

Gut, jetzt kennen Sie also die Faktenlage und was tun Sie nun mit diesen Erkenntnissen? Ganz einfach, Sie optimieren, Sie packen den Stier an den Hörnern! Wie das geht, finden Sie ein paar

Seiten weiter. Der Artikel „Erfolgsfaktoren für ein Kontaktlinsen-Abo“ lässt Experten zu Wort kommen, die etwas von der Sache verstehen. Dies sind Anbieter und Nutzer solcher Kontaktlinsen-Abos. Was sich dabei klar herauskristallisiert, ist die Tatsache, dass „selbst gebastelte“ Abos nicht wirklich das Gelbe vom Ei sind. Warum? Weil sie oft zu aufwändig und damit nicht wirklich profitabel sind. Dies stellt man spätestens fest, wenn das darüber abgewickelte Auftragsvolumen eine gewisse Größe überschreitet und man eine wahrheitsgetreue Kosten-Nutzen-Rechnung macht. Oft ist es sogar der Buchhalter (Steuerberater), der die Geschäftsinhaber auf diesen Umstand aufmerksam macht.

Es lohnt sich auf jeden Fall, das Service- und Dienstleistungspaket eines Kontaktlinsen-Abos kritisch zu hinterfragen und zu prüfen, ob es wirklich den 360°-Bedürfnissen des Kunden und auch Ihren Vorstellungen entspricht. Wenn dies alles stimmt, dann geht es ums Verkaufen, ums Kommunizieren und vor allem ums Motivieren Ihres Teams, um daraus eine Erfolgsgeschichte zu machen. Auch hierzu finden Sie ein paar Seiten weiter wertvolle Tipps. Treue Kunden ist das, was Sie brauchen! Ein professionelles Kontaktlinsen-Abo ist ein wichtiges Puzzleteil dazu.

Puzzeln Sie richtig!