

Weihnachtswünsche für 2015



Marcel Zischler

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

Weihnachten kommt bald und darum machte ich mir Gedanken, was ich mir für die Branche wünsche. Hier meine Wunschliste:

1. Mehr Freundlichkeit und Service. Ein Kundenkontakt sollte mit einem Lächeln und einer Portion Charme beginnen und auch enden. Ich wünsche mir, dass die vielen Augenoptiker und Außendienstler draußen an der „Kundenfront“ (was für ein hässlicher Begriff) realisieren, dass der Weg in den Kopf des Kunden sehr oft über sein Herz geht. „Behandle Dein Gegenüber mindestens so gut so, wie Du selbst gerne behandelt werden möchtest“, oder „Wir überschätzen dramatisch die Freundlichkeit unseres eigenen Gesichts, obwohl wir es selbst von allen anderen erwarten“. Dies sind keine neu erfundenen Lebensphilosophien oder Erkenntnisse, doch scheinen viele im Verkauf und der Beratung tätige Augenoptiker und Außendienstler sich diese Weisheiten nicht wirklich verinnerlicht zu haben. Die Servicewüste lebt leider vielerorts noch immer ...

2. Mehr Unternehmertum. Ich stelle oft fest, dass das Bewusstsein, wer am Ende des Monats den Lohn bezahlt, nicht ganz klar ist. Rein technisch gesehen ist es zwar wohl der Chef, die Firma, doch real betrachtet ist es der Kunde. Darum wünsche ich mir mehr Engagement, mehr Drive, mehr unternehmerisches Handeln und Denken des ganzen Teams und nicht nur des Chefs. Dieser hingegen muss eine Unternehmenskultur schaffen, in welcher solche Anstrengungen gewünscht, gefördert und auch belohnt werden. Augenoptiker sind gute Berater, doch allzu oft schlechte Verkäufer und Marketingfachleute. Leider geht es ohne die beiden letzt genannten Punkte nicht.

3. Mehr Interesse, mehr Fragen, mehr Lösungen. Grundvoraussetzung für eine gutes Beratungs- und Verkaufsgespräch ist eine Top-Bedarfsanalyse. Das kennen Sie. Bitte stellen Sie mehr Fragen zum „Seh-Alltag“, zeigen Sie Interesse und gehen Sie mehr in die Tiefe. Sie werden erkennen, dass der Kunde oft mehr als nur eine Sehlösung gebrauchen könnte. Zeigen Sie animierend, welche dieser Lösungen zu mehr Seh- und Lebensqualität führt.

4. Mehr Wertschätzung und Empowerment. Dieser Wunsch betrifft vor allem die Chefetage. Ihre Mitarbeiter (besser Teamkollegen) wollen und brauchen Lob und Anerkennung für ihre gute Arbeit. Sie brauchen aber auch Ziele, konstruktives Feedback und Führung. Begriffe wie fordern und fördern liegen nahe beieinander. Doch nicht nur Chefs sind hier gefordert. Diese Regeln gelten auch im Team untereinander.

5. Weniger Tunnelblick in Sachen Optometrie. Optometrie im Sinne der Gesundheitsprävention unserer Kunden in Ehren. Ich befürworte eine hochwertige Optometrie. Bevor aber der Gesetzgeber (und die Krankenkassen) die Übernahme der Kosten und der erlaubten Methoden und Vorgehensweisen bei Glaukom-Screening & Co. nicht anders geregelt hat, werden Optometristen immer wieder in Konfliktsituationen mit Ophthalmologen und auch Ihren Kunden kommen. Die Optometrie alleine wird die Branche nicht retten, auch wenn hier einige Extremisten dies einem gerne vorgaukeln. Die Berufsverbände haben sicher noch viel zu tun, um die Gesetzgeber von der Sinnhaftigkeit der Optometrie zu überzeugen. Inzwischen sollten wir nicht vergessen, mit was wir unser Geld verdienen: mit Brillen und Kontaktlinsen.

Fröhliche Weihnachtsgrüße