

Kompetenz – oder was man darunter so alles verstehen kann



Marcel Zischler

Frage an Sie: „Sind Sie der kompetenteste Kontaktlinsen-anpasser im Umkreis von 25 Kilometern?“ Wenn Sie mit einem klaren „Ja“ antworten, dann folgt gleich die zweite Frage: „Was macht Sie so sicher, dass ausgerechnet Sie das sind?“ Falls Sie mit „Nein“ antworten, danke ich Ihnen für Ihre Ehrlichkeit. Falls Sie nicht sicher sind, ob Sie es sind, ist es auch nicht weiter tragisch. Vielleicht sollten wir uns generell die Definition von „Kompetenz“ etwas genauer anschauen.

Die meisten Kontaktlinsen-anpasser verstehen unter Kompetenz, dass sie über die fachlichen und wissenschaftlichen Aspekte rund um die Kontaktlinse und das Organ Auge Bescheid wissen. Das wird wahrscheinlich auch mehrheitlich von unseren Kunden so gesehen, wenn sie den Anspruch an die Kompetenz eines Kontaktlinsen-spezialisten beschreiben müssten.

Wie siehts aber mit Ihrer „Kommunikations-Kompetenz“ aus? Wie gut wurden Sie in diesem Bereich während Ihrer Ausbildung oder Ihres Studiums geschult? Ich vermute: Wahrscheinlich wenig bis gar nicht. Warum auch? Irgendwie wird bei den meisten Augenoptikern vorausgesetzt, dass diese ihren Kunden verständlich machen können, warum sie welche Kontaktlinsen bekommen und wie sie damit umzugehen haben.

Ich muss Ihnen leider berichten, dass hier vieles im Argen liegt. Zahlreiche international durchgeführte Mystery-Shoppings und Kundenbefragungen haben diesen Missstand bestätigt. Meine persönlichen Erfahrungen gehen in dieselbe Richtung. Die daraus folgenden Drop-Outs oder schlecht informierten und damit unzufriedenen Kunden sind Misserfolge, die so mancher Berufskollege sich selbst zu zuschreiben hat. Weiter können einige Kontaktlinsen-anpasser den Wert ihrer Arbeit und ihrer Produkte nur ungenügend kommunizieren und anpreisen. Folgerichtig sind sie frustriert, wenn das Geschäft immer schlechter läuft.

Erste Schritte, um die eigene Kompetenz im Bereich der Kommunikation zu verbessern, müssen nicht zwingend riesig sein. Lassen Sie sich einmal von einem kommunikativ erfolgreichen Kollegen über die Schulter gucken oder tauschen Sie sich mit Kollegen in einer ERFA-Runde zu dem Thema aus. Oft genügen schon diese Maßnahmen, um die eigene Routine und Betriebsblindheit zu durchbrechen.

Durchbrechende Grüße

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