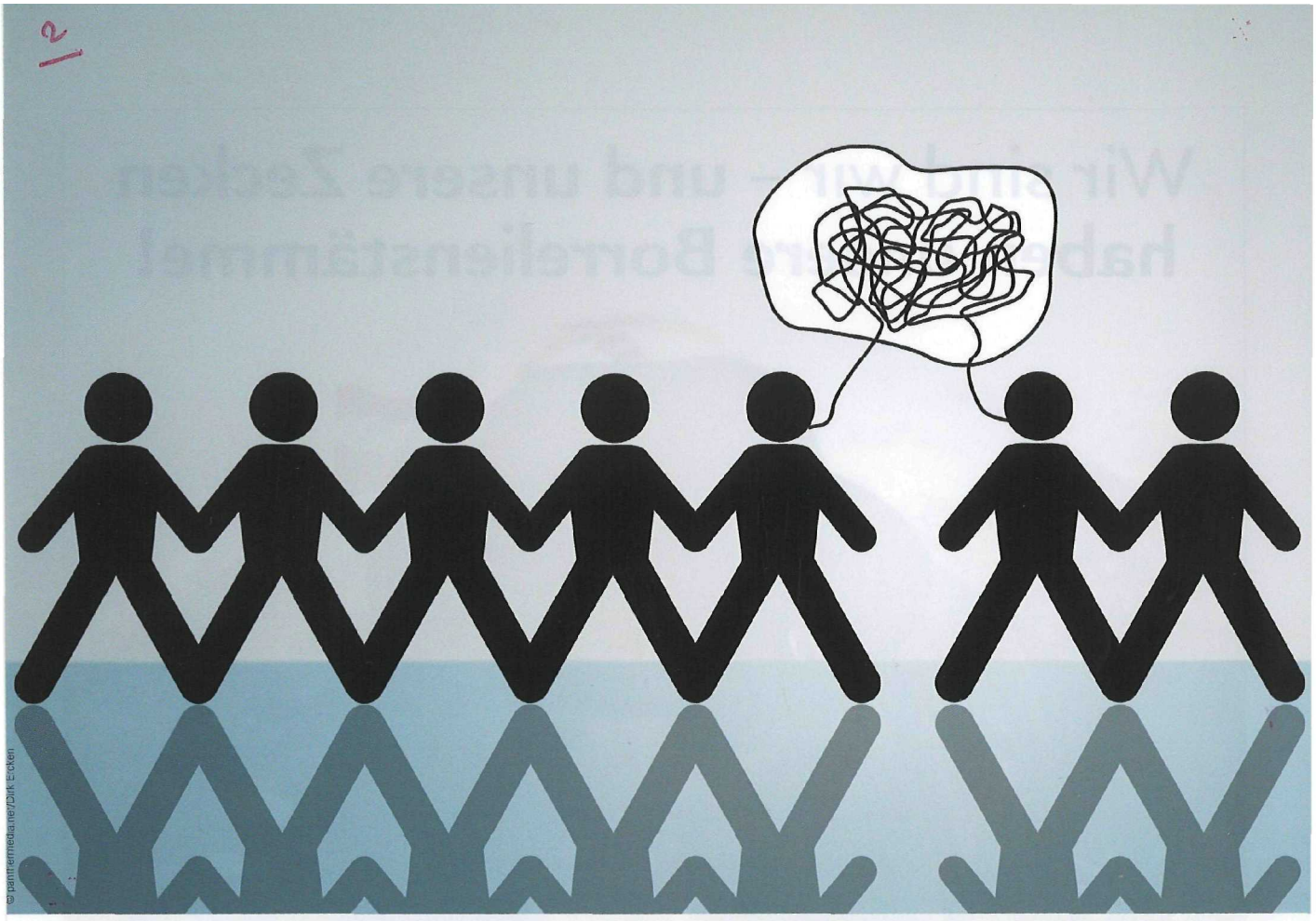
»OBSERVER«
A-1020 Wien, Lessinggasse 21
www.observer.at, E-Mail: info@observer.at
Fon: +43 1 213 22 *0, Fax: +43 1 213 22 *300

Auflage: 4000 Auftrag Nr: 2021
Verlagstel.: 01/5121766 Clip Nr: 7582332
Größe: 90,7% SB: Hausegger Viktoria

Vet Journal
Wien, März 2013 - Nr. 3



Beschwerdemanagement: Chancen für eine bessere Kundenbeziehung

Nur wenige Tierbesitzer beschweren sich – leider! Beschwerden der Tierbesitzer sind nämlich, so paradox es auch klingen mag, für Sie als Praxisinhaber besonders wertvoll.

VON VIKTORIA HAUSEGGER

Einleitung Die meisten Tierbesitzer kommen einfach nicht wieder in Ihre Ordination, sondern gehen zu einem anderen Tierarzt, wenn sie unzufrieden sind. Deshalb sind Beschwerden eine große Chance für Ihre Ordination, um Ihre Leistungen und damit die „Patientenzufriedenheit" zu verbessern. Für Ihre Ordination ist eine Beschwerde in zwei Punkten besonders nützlich:

- Die Beziehung zum Tierhalter kann verbessert werden: Jemand, der sich beschwert, möchte die Leistungen Ihrer Ordination grundsätzlich in Anspruch nehmen! Jene Ordination, die Beschwerden aufgreift, die Anliegen der Tierbesitzer ernst nimmt und Lösungsmöglichkeiten aufzeigt oder umsetzt, wird die Zufriedenheit dieser „Patienten" erheblich verbessern. In vielen Fällen wird dadurch die Bindung an Ihre Praxis sogar verstärkt!
- Fehlerquellen oder Leistungsdefizite werden aufgedeckt: Oft werden Qualitätsmängel, fehlende Funktionen oder Leistungen sowie unfreundliches oder inkompetentes Verhalten der eigenen Mitarbeiter vom Tierbesitzer erkannt und zurückgemeldet. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, unbekannte Fehlerquellen und Leistungsdefizite zu entdecken und zu beheben und sogar Kosten einzusparen.

Gefährdete Beziehung Beschwerdemanagement umfasst alle Maßnahmen, die eine Ordination ergreift, um die Unzufriedenheit eines Tierbesitzers zu erfassen und die Zufriedenheit wieder herzustellen. Ziel ist es, die gefährdeten Beziehungen zu stabilisieren. Die Äußerung einer Beschwerde steht im Zentrum des Beschwerdemanagements. Dieses kann

Zum eigenen Gebrauch nach §42a UrhG. Anfragen zum Inhalt und zu Nutzungsrechten bitte an den Verlag.

»OBSERVER«
A-1020 Wien, Lessinggasse 21
www.observer.at, E-Mail: info@observer.at
Fon: +43 1 213 22 *0, Fax: +43 1 213 22 *300
Auflage: 4000 Auftrag Nr: 2021
Verlagstel.: 01/5121766 Clip Nr: 7582332
Größe: 100% SB: Hausegger Viktoria
Vet Journal
Wien, März 2013 - Nr. 3

aber auch auf andere Arten der Rückmeldung ausgeweitet werden, wie Folgebeschwerden, Anfragen, Ideen oder Verbesserungsvorschläge.

Das Beschwerdemanagement ist eine der wichtigsten Funktionen im „Unternehmen Tierarztpraxis", die aber von vielen stiefmütterlich behandelt wird. Für viele Ordinationen sind Beschwerden erst einmal etwas Unangenehmes, das am besten gleich „abgewürgt" wird. Deshalb sind Ansprechpartner oft nicht erreichbar, geben – denn das ist am einfachsten – dem Tierhalter die Schuld oder verbünden sich mit dem Beschwerdeführer und schieben die Schuld auf Kollegen oder den Tierarzt. Beide Handlungsweisen sind falsch. Wichtig ist, Beschwerden als Chance zu begreifen, den Tierbesitzer enger an sich zu binden.

Achten Sie darauf, dass die Mitarbeiter zukünftig die folgenden Regeln beachten; dies sollten Sie in geeigneten Schulungen vermitteln (lassen).

Überprüfen Sie dazu die folgenden Aspekte:

1. Geben Sie dem Tierhalter die Gelegenheit, sein Anliegen ohne Unterbrechungen vorzubringen?
2. Demonstrieren Sie Verständnis für sein Anliegen auch in Worten?
3. Achten Sie während des Gesprächs auf eine offene Körperhaltung?
4. Signalisieren Sie dem Gegenüber durch Worte und Blickkontakt (am Telefon durch Worte, Stimme und Sprache), dass Sie sein Anliegen ernst nehmen und seinen Ausführungen folgen?
5. Versichern Sie sich durch Nachfragen, dass Sie den Reklamationsgegenstand genau erfasst haben?
6. Bieten Sie dem Tierbesitzer konkrete Lösungsmöglichkeiten an?
7. Beziehen Sie Ihr Gegenüber in das Finden dieser Lösung ein?

„Das Beschwerdemanagement ist eine der wichtigsten Funktionen, die aber von vielen stiefmütterlich behandelt wird."

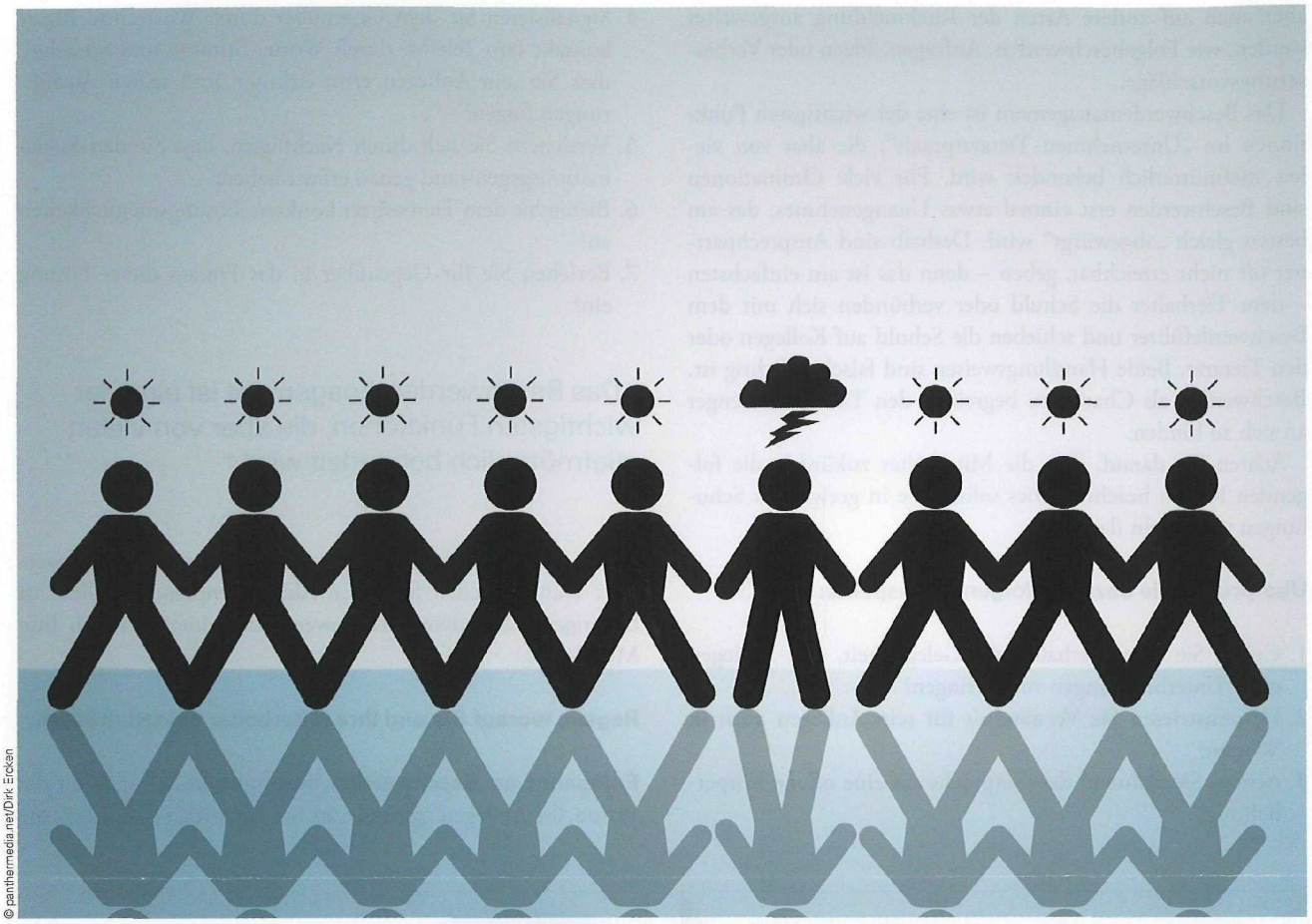
Sehen Sie Schwächen bei der Behandlung von Beschwerden? Dann erstellen Sie einen Aktivitätenplan, um diese zu beseitigen. Besonderen Stellenwert haben hier natürlich Ihre Mitarbeiter.

Regeln, worauf Sie und Ihre Mitarbeiter achten müssen:

Entspannt an Beschwerden herangehen Selbst wenn die Person ihr Anliegen aggressiv an Sie heranträgt – machen Sie

Zum eigenen Gebrauch nach §42a UrhG. Anfragen zum Inhalt und zu Nutzungsrechten bitte an den Verlag.

»OBSERVER«
A-1020 Wien, Lessinggasse 21
www.observer.at, E-Mail: info@observer.at
Fon: +43 1 213 22 *0, Fax: +43 1 213 22 *300
Auflage: 4000 Auftrag Nr: 2021
Verlagstel.: 01/5121766 Clip Nr: 7582332
Größe: 92,3% SB: Hausegger Viktoria
Vet Journal
Wien, März 2013 - Nr. 3



© panthermedia.net/Dirk Ercken

sich immer bewusst, dass er als Mensch in Ordnung ist, sich in einer Stresssituation befindet und sich offenbar im Moment nicht anders zu helfen weiß. Trennen Sie den Sachverhalt von der emotionalen Ebene; das hilft Ihnen dabei, sich nicht persönlich betroffen zu fühlen. Versetzen Sie sich in seine Situation und halten Sie sich vor Augen, wie Sie selbst reagieren würden.

Verständnis Geben Sie Ihrem Gesprächspartner zunächst einmal Gelegenheit, Dampf abzulassen. Er muss seinem Ärger Luft machen dürfen. „Ich verstehe, dass Sie verärgert sind", ist noch lange kein Schuldeingeständnis.

Aktiv zuhören Unterbrechen Sie Ihr Gegenüber nicht, bestätigen Sie ihm dazwischen aber immer wieder durch „ja" oder „ich kann Sie ja verstehen …", dass Sie ihn hören und wahrnehmen ... das bestätigt, dass Sie ihm zuhören und beruhigt.

Interesse und Betroffenheit zeigen Bitten Sie um alle Informationen, selbst dann, wenn diese für Sie nicht angenehm sind. Erst müssen Sie Ihren „Trichter" füllen, bevor Sie die Informationen darin erfolgreich verarbeiten können.

Anerkennung zeigen Dies erreichen Sie beispielsweise mit Aussagen wie „Wir schätzen Sie und werden das Problem so schnell wie möglich lösen …"

Die Glaubwürdigkeit des Tierbesitzers keinesfalls infrage stellen Eine ‚tödliche' Reaktion wäre, zu sagen: „Das gibt es nicht" (wie es leider öfter passiert). Denn damit sagen Sie Ihrem Gesprächspartner praktisch, dass er lügt! Weisen Sie ihn besser darauf hin, dass derartige Vorfälle in Ihrem Unternehmen nicht die Regel, sondern die ganz große Ausnahme sind.

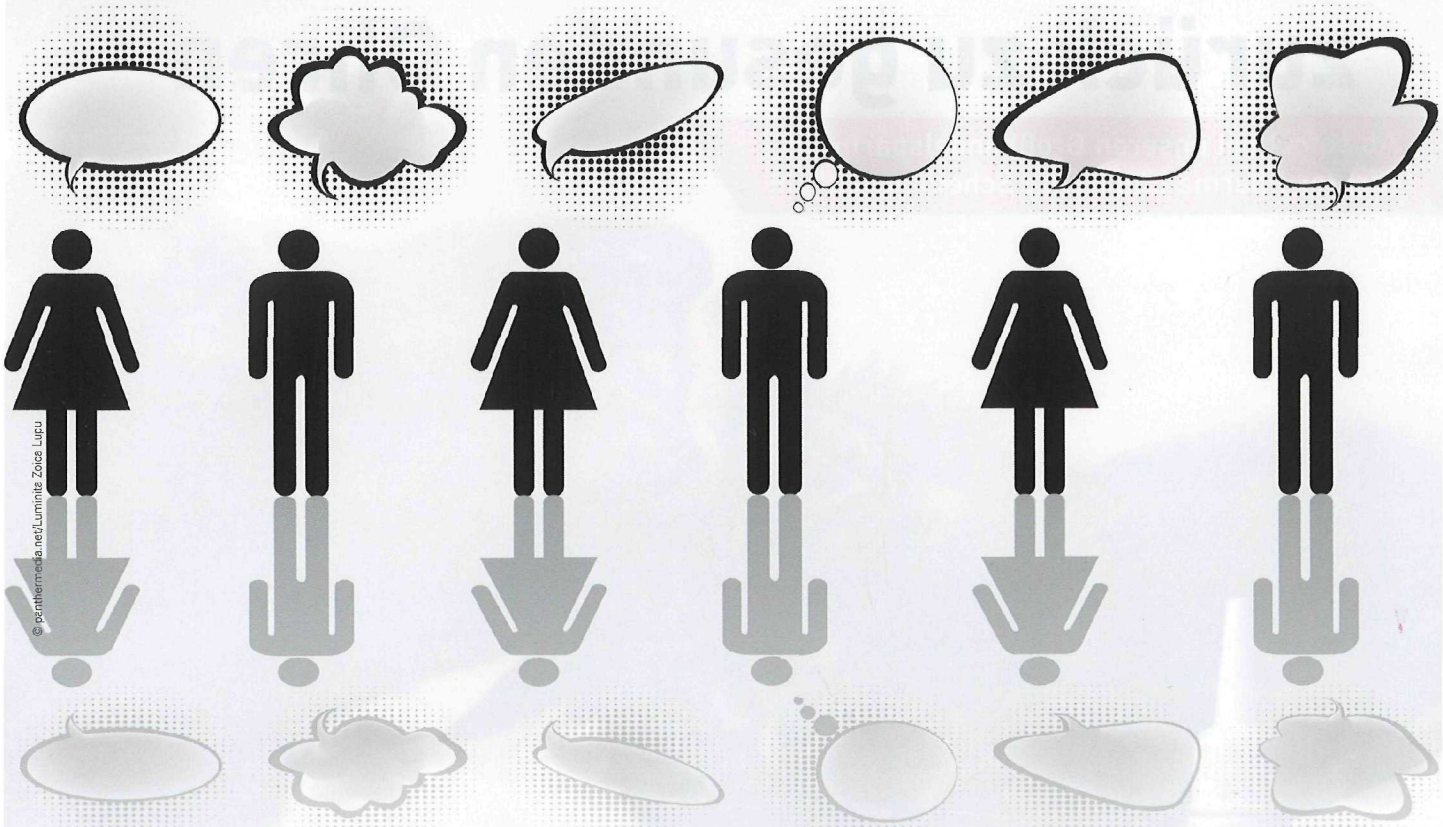
„‚Ich verstehe, dass Sie verärgert sind', ist noch lange kein Schuldeingeständnis; man muss seinem Ärger Luft machen dürfen."

Vertrauen schaffen Fragen Sie während des Gesprächs nach, ob Sie richtig verstanden haben. Signalisieren Sie auch am Telefon, dass Sie sich Notizen machen. Der Tierbesitzer muss zu jeder Sekunde spüren, dass Sie ihn ernst nehmen; dadurch bemüht sich auch der Gesprächspartner um mehr Sachlichkeit.

Nicht vor dem Wort „Entschuldigung" zurückschrecken Wenn Sie einen Fehler, der bei Ihrer Ordination liegt, entdecken, entschuldigen Sie sich auf alle Fälle. Nichts wirkt versöhnlicher als das Wort „Entschuldigung". Auch wenn Sie sich über eine Schuld nicht sicher sind, ist es hilfreich zu sagen: „Es tut mir leid" – damit geben Sie noch nichts zu.

Zum eigenen Gebrauch nach §42a UrhG. Anfragen zum Inhalt und zu Nutzungsrechten bitte an den Verlag.

»OBSERVER«
A-1020 Wien, Lessinggasse 21
www.observer.at, E-Mail: info@observer.at
Fon: +43 1 213 22 *0, Fax: +43 1 213 22 *300
Auflage: 4000 Auftrag Nr: 2021
Verlagstel.: 01/5121766 Clip Nr: 7582332
Größe: 92,24% SB: Hausegger Viktoria
Vet Journal
Wien, März 2013 - Nr. 3



Loyalität (auch gegenüber Mitarbeitern) Es darf nicht sein, dass der Mitarbeiter bei Beschwerden über den Arzt herzieht – oder umgekehrt.

Lösungsorientiert handeln Auch wenn der Tierbesitzer eine gewisse Mitschuld tragen sollte: Vorwürfe sind fehl am Platz. Versuchen Sie, mit dem Betroffenen herauszuarbeiten, wie es positiv und lösungsorientiert weitergehen kann. Machen Sie Ihren Mitarbeitern klar, dass das Ziel einer erfolgreichen Beschwerdebehandlung nicht ist, festzustellen, wer Recht hat, sondern den Patienten nicht zu verlieren.

Positiven Eindruck hinterlassen Es ist sehr wichtig, dass jedes Reklamationsgespräch *positiv* endet. Das Ziel muss sein, dass die Partnerschaft mit dem Tierbesitzer auch einmal ein nicht lösbares Problem überdauert. Das setzt voraus, dass man ehrlich bleibt. Manchmal lässt sich eine unangenehme Situation auch durch Entgegenkommen bei einer anderen Angelegenheit kompensieren.

Erwarten Sie aber nicht, dass Ihre Mitarbeiter all das automatisch schon können – investieren Sie doch einmal in ein Training, vielleicht sogar gemeinsam mit Ihrem Team; das erhöht auch die Motivation und die Freude am täglichen Umgang mit den Patienten!

Im April 2013 auch wieder in Wien!
12./13.04. + 27.04, Wien, Kanzlei Leonhart & Leonhart

Geförderter Kompaktlehrgang
„Die professionelle Arzt-Assistentin"
2,5 Tage, die sich lohnen!

Förderung von 60%–70% der anerkannten Kurskosten möglich!
+ 5% Sonderbonus für Leser des *vet journal*.

Lehrgangsinhalte des 5teiligen Kompakttrainings:
- Kommunikation + Telefon – Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2teilig)
- Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten – Konflikte meistern, Konflikte nutzen!
- Zeit und Persönlichkeit – typgerechtes Selbstmanagement im Alltag
- Souveränes Auftreten – beeindruckend mit Patienten umgehen.

Förderung + Rabatt nützen und rasch anmelden!
Begrenzte Teilnehmerzahl sichert hohe Betreuungsqualität.
Kosten ohne Förderung + Rabatt: 995 €/TeilnehmerIn
Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung:
Tel: + 43 (0) 664-460 16 35

Viktoria Hausegger
ist dipl. Marketingmanagerin und spezialisiert auf die Beratung von Ärzten und Apothekern. Mit ihrer Agentur „mehr. wert. für ärzte und apotheker" entwickelt sie wirkungsvolle Marketingkonzepte. Web: www.mehrwertmarketing.at

Zum eigenen Gebrauch nach §42a UrhG. Anfragen zum Inhalt und zu Nutzungsrechten bitte an den Verlag.