

Die professionelle Meldeformel am Telefon einer Tierarztpraxis – so geht es richtig!

Das Telefon ist ein wichtiger – und für neue Kunden meist der erste – Kontaktpunkt mit einer Tierarztpraxis. Ihre Praxis vermittelt dabei einen entscheidenden Eindruck von Professionalität – wenn Sie auf diese Tipps achten. Obwohl die Meldeformeln für die Mitarbeiter meist zweitrangig sind, legt der anrufende Kunde auf eine perfekte Begrüßung großen Wert – zumindest unbewusst.

Eine professionelle Meldeformel enthält drei Bestandteile:

1. den Tagesgruß

2. den Praxisnamen

3. den Eigennamen

Die Frage nach dem Anliegen „Was kann ich für Sie tun?“ kann entfallen, denn dadurch wird die Meldeformel unnötig lang.

Für das Image und die Markenbildung einer Tierarztpraxis ist die einheitliche Meldeformel definitiv von Bedeutung. Jede Mitarbeiterin meldet sich dabei in derselben Reihenfolge der wichtigen Bestandteile. Kunden gewöhnen sich so an die einheitliche Meldeformel. Das immer gleiche akustische Erscheinungsbild gibt dem Anrufer ein positives Gefühl von Vertrautheit und der Praxis ein professionelles Image.

TIPP 1

Die richtige Reihenfolge der Worte macht den Unterschied

Untersuchungen haben gezeigt, dass Anrufer die ersten Elemente einer telefonischen Meldeformel kaum wahrnehmen. Deswegen empfehlen wir den Mitarbeiterinnen tierärztlicher Praxen oder Kliniken bei der Meldeformel mit dem Tagesgruß zu beginnen.

Wird dieser „überhört“, ist das nicht schlimm, wichtiger ist, dass der Anrufer den Namen der Tierarztpraxis gut versteht.

Die richtige Reihenfolge lautet: Tagesgruß, Praxisname und dann der Eigenname!

TIPP 2

Variationen für persönliche Individualität

Manche Mitarbeiterinnen empfinden eine klare Vorgaben des Praxisinhabers evtl. als Bevormundung. Die Meldeformel wird dann ohne Engagement gesprochen und klingt dann schnell „heruntergeleiert“.

Anrufende Kunden empfinden dies als emotionslos oder zu routiniert. Die Authentizität der Mitarbeiter geht dabei verloren.

Manche Mitarbeiterinnen melden sich ausschließlich mit ihrem Nachnamen, sie empfinden die Beziehung zum Anrufer ansonsten evtl. als zu nah, wenn sie noch den Vornamen nennen. Hat eine Mitarbeiterin einen kurzen oder schwer verständlichen Nachnamen, empfiehlt es sich auch den Vornamen zu nennen. So können sich Tierhalter später zumindest noch an diesen erinnern („Sie hat sich mit Anja... gemeldet“).

Die Kombination zwischen einheitlichem und individuellem Melden ist ohnehin die bessere Lösung. Jeder Mitarbeiter hat dabei einen kleinen Spielraum bei der Wahl der Worte, nur die Reihenfolge und das Muster ist wie folgt festgelegt:

„Guten Tag, Tierarztpraxis Meier, mein Name ist Anja Müller.“

oder

„Guten Tag, Tierarztpraxis Meier, Sie sprechen mit Frau Müller.“

Der Tagesgruß der Meldeformel kann natürlich auch der Tageszeit entsprechend angepasst werden, also: „Guten Morgen“ (bis 10:00 Uhr), „Guten Tag“ oder „Guten Abend“ (ab 18:00 Uhr).

TIPP 3

Namensnennung für Profis

Bei der Namensnennung gilt das ähnliche Muster wie beim Tagesgruß. Leiten Sie die Namensnennung unbedingt mit einigen Worten ein. Dann kann sich der Anrufer schnell auf diese wichtige Information einstellen.

Achten Sie auf den Unterschied:

„Müller mein Name.“ oder **„Sie sprechen mit Anja Müller.“** (Alternativ: „Mein Name ist...“)

TIPP 4

So funktioniert die Umsetzung noch einfacher

Der Mensch ist ein Gewohnheitstier. Was wir kennen, gibt uns Sicherheit. Das Gehirn belohnt uns mit einem angenehmen Gefühl. Etwas Neues in den Alltag einzubauen, ist zunächst eine kleine Hürde. Außerdem glauben die meisten, dass sie selbst ganz anders klingen. Das ist normal. Wenn Sie die Meldeformel schon recht lange in einer bestimmten Art und Weise gesagt haben, haben Sie eine bestimmte Sprachmelodie entwickelt.

Hinweis: In fast allen Praxen gibt es einen Etikettendrucker oder ein Beschriftungsgerät. Um die Umstellung zu vereinfachen drucken Sie damit die neue Meldeformel einmal aus und kleben Sie diese (für Kunden nicht sichtbar) auf den Rand des Bildschirms oder an eine für Mitarbeiterinnen gut sichtbare Stelle in der Nähe des Telefons.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Umsetzung und eine tierisch erfolgreiche Zeit



Raphael Witte

Beratungsanfragen und weitere Informationen:



RUHMSERVICE CONSULTING

Dingeichenstraße 4
41844 Wegberg

RUHM
SERVICE
CONSULTING

Fon: 02432 . 892 15 99

Fax: 02432 . 892 15 98

E-Mail: info@ruhmservice.de

Websites: www.ruhmservice.de & www.ruhmservice-shop.de

**Alle Tools für das Marketing Ihrer Tierarztpraxis:
www.ruhmservice-shop.de**