

Preis-Shopper:

Tierarztpraxis XYZ...Guten Tag.

Hallo, was kostet bei Ihnen die Kastration?

Schön, dass Sie bei uns anrufen! Welchen Namen darf ich notieren?

ABC

Frau ABC, wie heißt das Tier, das Sie bei uns kastrieren lassen möchten und ist es ein Hund oder eine Katze?

Das ist die Katze Lotti

Das ist aber ein schöner Name! Frau ABC, vor einer Operation untersuchen wir jedes Tier, damit wir sicher sind, dass es gesund ist für die Narkose und die Kastration. Ich kann Ihnen dazu folgende Termine anbieten: Freitag um 15:20 oder den darauffolgenden Montag um 10:30. Was passt Ihnen am besten?

Ich will doch nur den Preis!

Das verstehe ich sehr gut Frau ABC doch wir gestalten individuelle Kostenvoranschläge für jeden einzelnen Kunden, und das können wir nicht, wenn wir das Tier noch nicht kennen. Diese Erstuntersuchung wird Ihnen bei einem Kastrationstermin in unsere Praxis gutgeschrieben, d.h., es entstehen Ihnen keine Mehrkosten. Und wir erhöhen die Sicherheit für die Gesundheit von Lotti. Das ist doch auch in Ihrem Sinn, oder?

1- Ok, ich komme dann am Freitag. Sie haben ja Recht.

Das ist schön, darf ich die Handynummer aus meinem Display als Ihre Rufnummer speichern? *Ja.* Dann freuen wir uns auf Sie und Lotti am Freitag, dem 8. November um 15:20. Herzlichen Dank für Ihren Anruf, auf Wiedersehen Frau ABC.

2- Ich mache keinen Termin, ich will nur eine Preisauskunft!

Das verstehe und respektiere ich, und wir sind natürlich für Sie da, wenn Sie unseren Rat brauchen. Dann wünschen wir Ihnen noch einen schönen Tag, Frau ABC.

Info-Shopper

Tierarztpraxis XYZ, guten Tag.

Hallo, meine Lotti hat Durchfall, muss ich da kommen?

Welchen Namen darf ich notieren?

ABC

Frau ABC, waren Sie schon einmal mit Lotti bei uns? (Frage, um die Kartei mit Infos von Tier & Halter zu öffnen)

Nein

Alles klar. Frau ABC, Durchfall ist immer eine ernstzunehmende Erkrankung und muss ärztlich untersucht werden. Ich kann Ihnen dazu anbieten, dass Sie heute ab 17:00 in unsere offene Sprechstunde kommen oder am Freitag um 15:20. Was passt Ihnen am besten?

Ich kann nicht kommen, können Sie mir nicht sagen, was ich tun kann, Reis kochen oder so?

Es kann sehr gefährlich für Lotti werden, wenn ich Ihnen am Telefon einen Rat gebe, der nicht gut ist, weil wir sie nicht gründlich untersucht haben. Das möchten Sie doch nicht, oder?

Nein, natürlich nicht! Aber ich habe kein Auto um 17:00, und ich möchte Lotti heute doch noch untersucht haben!

Alles klar. Dann kann ich Ihnen anbieten, dass Sie Lotti vorbeibringen lassen oder wir Sie beide abholen lassen von unserem Fahrservice, sobald sie können. Wie passt das?

Sie würden mich holen lassen? Das ist super. Ich bin ab 16:00 zuhause.

Prima, dann kommt der Fahrservice um 16:30 zu Ihnen. Er rechnet mit uns ab und dieser Service kostet Sie 15€, ist das OK?

Das ist sehr gut. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

Ich freue mich, dass wir für Sie und Lotti eine gute Lösung gefunden haben. Bitte geben Sie mir noch Ihre genaue Adresse und Handynummer, dann sendet der Fahrer Ihnen eine sms, wenn er vor dem Haus steht.

Super, bis später.

Verärgelter Kunde

Tierarztpraxis XYZ, guten Tag.

Hier ist ABC, sagen Sie mal, was fällt Ihnen ein? Ich war bei Ihnen und habe meinen Hund operieren lassen. Es hieß, es kostet 350€, und jetzt sind es 475€, wie kann das sein?

Oh je Herr ABC, da ist wohl etwas schiefgelaufen in der Kommunikation.

Das können Sie mal laut sagen, aber sowas von schiefgelaufen!

Ich kann Ihre Enttäuschung sehr gut verstehen und ich möchte das auf jeden Fall klären.

Wann können Sie für ein persönliches Gespräch zu mir kommen?

Gar nicht. Das muss am Telefon gehen, ich fahre doch nicht extra zu Ihnen!

Ich verstehe. Ich möchte mir allerdings noch einmal mithilfe der Kartei und im Gespräch mit meinen Kollegen ein Bild zu Ihrem Anliegen machen. Dazu brauche ich etwas Zeit. Wann passt es Ihnen morgen für ein Telefonat?

Um 9 geht es. Obwohl ich nicht verstehe, was Sie da noch recherchieren müssen.

Herr ABC, ich danke Ihnen herzlich für Ihr Verständnis und wir hören uns morgen um neun – ich habe hier die als Telefonnummer notiert. Ist das korrekt?

Nein, bitte nehmen Sie die....

Vielen Dank und bis morgen!