

# Werden Sie erfolgreich !

## Unser(e) Betrieb(e)



Visual Training,  
Neuro Vision  
und Kosmetik



Kontaktlinsen  
und Optometrie



Kontaktlinsen,  
Sonnenbrillen,  
Café-Bar und  
Reisebüro



*freedom to see*

# Planen Sie Ihren Erfolg

Planen Sie vorausschauend Ihr Image / Ihre Marke und setzen Sie dann Ihre Planung mit aller Konsequenz und Nachhaltigkeit durch.

## Wie das geht ?

Bonusmaterial Verbandstag 2008 Münster

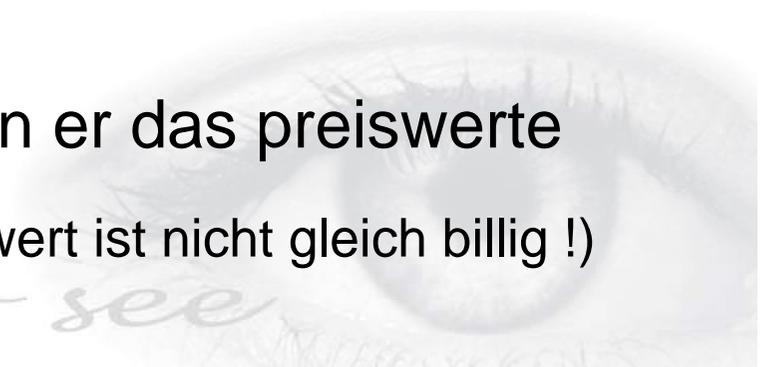
*freedom to see*



# Vielfältigkeit und Image

- Analysieren Sie Ihr gesamtes Umfeld sorgfältig. (Mitbewerber, Medien, potentiellles Publikum, Lage)
- Suchen Sie nach Ihren Stärken und Ihrer Einzigartigkeit und erstellen Sie ein Idealbild von sich und Ihrem Betrieb. (Kopieren Sie nie Grossverteiler oder Billigketten.)
- Fokussieren Sie Sich auf Ihr neues, eigenes (!) Image. (Betriebseinrichtung, Auftreten, Schaufenster/Homepage, Kleidung, Sprache, Produkte, Mitarbeiter)
- Niemand will eine billige Kopie, wenn er das preiswerte Original dafür bekommen kann. (preiswert ist nicht gleich billig !)

*freedom to see*



# Vielfältigkeit und Image

- Gestalten und pflegen Sie Ihren Auftritt nach aussen und innen. (Schaufenster, Homepage, Ladeneinrichtung)
- Benennen Sie einen Verantwortlichen für den Auftritt.
- Überprüfen und verbessern Sie Ihren Auftritt regelmässig.
- Schulen Sie Ihr Personal Gemäss Ihrem Auftritt/Image.
- Leben Sie Ihr Image vor !



*freedom to see*

# Vielfältigkeit und Image

Zeigen und leben Sie Ihr Image.

Es ist Ihre Marke !



# Vielfältigkeit und Image

- Suchen Sie aktiv die Nischen, das Aussergewöhnliche.
- Erwarten und suchen Sie täglich mit einer positiven Einstellung nach neuen Möglichkeiten.
- Wenn Sie heute noch keine neue Chance gesehen haben, dann haben nur SIE die Chance nicht gesehen. Mitbewerber vermutlich schon !
- Nehmen Sie sich bietende Chancen ohne zu zögern an und handeln Sie überlegt aber rasch !
- Gehen Sie auf die Menschen zu.



*freedom to see*

# Vielfältigkeit und Image

- Beobachten Sie Mitbewerber, aber auch andere Branchen (Restaurants, Hotels, Kleiderboutiquen, Dienstleistungszentren, Zugspersonal, Frisöre, Beauty Salons, usw.)
- Merken Sie sich die guten Dinge und setzen Sie diese gezielt gemäss Ihrem Image bei Ihnen ein.
- Lernen Sie von den schlechten Dingen und vermeiden Sie diese bei sich konsequent.
- Machen Sie Ihre Mitarbeiter freundlich und sachlich auf Image schädigendes Verhalten aufmerksam.
- Lassen Sie Ihre Mitarbeiter am Image teilhaben.



*freedom to see*

# Vielfältigkeit und Image

- Bieten Sie Ihren Kunden die Möglichkeit Teil Ihres Images zu werden.

Zum Beispiel mit regelmässigen Kunden Events, Newsletter, Partnerkarte, Vorzugsbehandlung, Exklusivitäten, Gewinnspiel usw.

- Ihre Kunden sollen mit Stolz erzählen, dass sie bei Ihnen zur Betreuung sind.  
„Ich trage eine Brille / Kontaktlinsen von Optik Mustermann !“

- Belohnen Sie Kunden welchen Ihren Betrieb aktiv empfohlen haben. (Gutschein)



*freedom to see*

# Vielfältigkeit und Image

Bieten Sie regelmässig öffentliche Anlässe,  
Informationsevents an. (Mode, Augengesundheit, Neuheiten)

Integrieren Sie dabei auch andere Branchen. (Netzwerk)



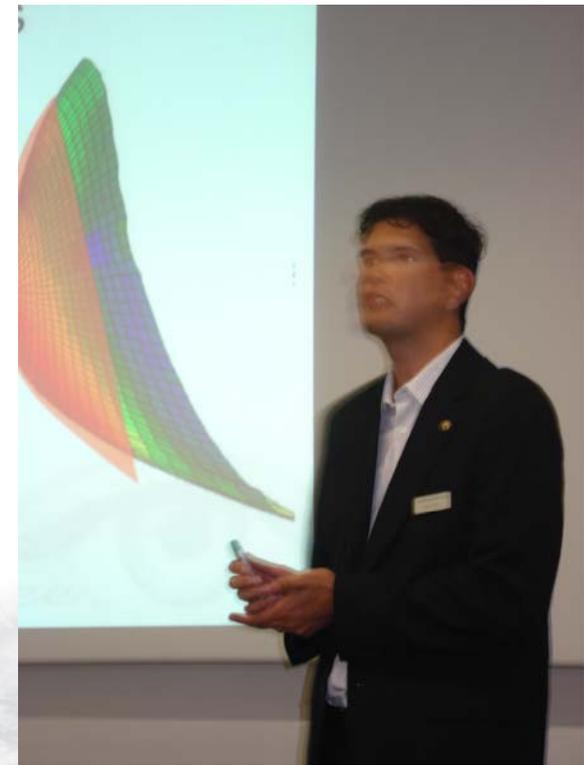
*freedom to see*



# Vielfältigkeit und Image

Seien Sie mutig und innovativ.

Bsp. Augenärzte Weiterbildung



*freedom to see*

# Mitarbeiter Schulung

Organisieren Sie regelmässige (monatliche) interne und externe Mitarbeiterschulungen.

- Belohnungssystem für besonders Schulungsaktive Mitarbeiter.
- Karriereplanung zusammen gestalten.
- Aufstiegsmöglichkeiten intern offerieren.
- Strukturiertes jährliches Mitarbeitergespräch.



*freedom to see*

# Teamarbeit und Teambildung

Schulen Sie Ihre Mitarbeiter betreffend dem Zweck und dem grossen Nutzen von Teamarbeit.  
Synergien, Effizienz, Zufriedenheit, Kameradschaft.

- Unternehmen Sie Team bildende Events mit Ihren Mitarbeitern. Das jährliche Geschäftsessen reicht dabei nicht aus.

Ski- oder Wandertag,  
Besuch einer Ausstellung oder  
Theater/Musical, lösen gemeinsamer  
Aufgaben, usw.



*freedom to see*

# Kunden gewinnen

Erhöhen Sie den Gegenwert Ihrer Ware und Ihrer Dienstleistung gegenüber Ihren Mitbewerbern. Zum Beispiel:

- gelebte Gastfreundschaft
- Personifizierter, grosszügiger Service beim Erstbesuch
- Wertgerechte Warenpräsentation
- volle und ungeteilte Aufmerksamkeit dem anwesenden Kunden
- Ehrlicher, fairer, partnerschaftlicher Umgang mit Kunde, nicht jedoch Anbiederung oder Unterwürfigkeit
- Ausgebildete Fach- und Verkaufskompetenz aller Mitarbeiter durch regelmässige Weiterbildung (siehe Mitarbeiterschulung)
- Öffentlichkeitsarbeit. „Tue Gutes und sprich darüber.“
- Suchen Sie auch ausserhalb des Betriebs den Kontakt zu Neukunden.
- Versprechen Sie Leistung, nicht Rabatte.**

*freedom to see*



# Kunden erhalten

Erhöhen Sie den Gegenwert Ihrer Ware und Ihrer Dienstleistung gegenüber Ihren Mitbewerbern. Zum Beispiel:

- personifizierter Service (Kundenkarte)
- Ehrlicher, fairer, partnerschaftlicher Umgang mit Kunde, nicht jedoch Anbiederung oder Unterwürfigkeit
- Kundenpflege nach dem Kauf (Service after sale)
- Einladung zu Neuheitenausstellung
- Wiederkaufbonus (nützliches Geschenk, Upgrading)
- Gleichwertige Preise für gleichwertige Ware (Internet)
- Ausgewiesene, detaillierte Auflistung der erbrachten Dienstleistungen und deren Preis (Refraktion, Messungen, Beratungen, Zusatzleistungen)
- Niemals vor dem Kunden über schlechten Geschäftsgang und ähnliches jammern ! Zeigen Sie Sich immer optimistisch, dankbar und zufrieden.

*freedom to see*

# Kunden erhalten Speziell Kontaktlinsen

- Den Nutzen der regelmässigen Augen- und Kontaktlinsenkontrollen demonstrieren. Kontrolle mindestens alle 12 Mt., lieber alle 6 Mt.
- Lassen Sie den Kunden teilhaben an seiner Kontrolle. (Fotospaltlampe, Beschreiben was man während der Kontrolle gerade tut und wie der Zustand der Linsen und Augen aktuell ist, Begleitpersonen teilhaben lassen, sprechen Sie bei jeder Kontrolle über aktuelle Neuheiten und Verbesserungen, initiieren Sie Upgrades für Ihren Kunden)
- Kein Kunde verlässt Ihren Betrieb ohne abgemachten neuen Kontrolltermin ! Terminerinnerung 1 Woche vor Termin mittels SMS oder email.
- Sofort Abgabe der gesamten (!) Verkaufsware bis zum nächsten Termin oder kostenfreie Zusendung nach Hause. Spezial Preise bei Barzahlung.
- Verkaufsware preisähnlich wie Internet, volle kostendeckende Verrechnung der Dienstleistungen.

*freedom to see*



# Kunden erhalten Speziell Kontaktlinsen

## KL Anpassung

Abgabe oder Versand von Kontaktlinsen und aller Pflegemittel bis zur nächsten Kontrolle.  
Neuer Termin fix abmachen.

## Augen und KL Kontrolle

Abgabe oder Versand von Kontaktlinsen und aller Pflegemittel bis zur nächsten Kontrolle.  
Neuer Termin fix abmachen.

## Augen und KL Kontrolle

Einkassieren zu Marktüblichen günstigen (!) Preisen.  
Dienstleistung  
Vollkosten deckend (!) verrechnen.

Alternativ detailliert ausgewiesenes Abonnement.

Kunde will das BESTE Produkt zu einem guten Preis und nicht das Billigste !



# Vielfältigkeit und Image

Planen Sie Ihr Image / Ihre Marke und  
setzen Sie Ihre Planung mit aller  
Konsequenz und Nachhaltigkeit durch.

**YES, we can!**

*freedom to see*



# Wir sehen uns in der schönen Schweiz !

