

Kundservice, stress och kollegialt nätverkande

För tredje året i rad samlades företagande veterinärer från stora delar av Sverige i Göteborg för en kurs i företagande samt föreningsstämma.

TEXT: JOHANNA HABBE, ordförande FVF

Den 15–16 april fick 35 FVF-medlemmar lyssna till givande, känslomässigt berörande och inspirerande föreläsningar av Caroline Bäck. Caroline är utbildad veterinär och dessutom erfaren chef och ledare inom olika veterinära verksamheter. Hon har hållit workshops och motiverande seminarier inom ”veterinary business management” i mer än 20 år. Nu var det FVFs tur att få ta del av hennes kunskap och inspiration.

KUNDSERVICE

Caroline inledde med ämnet ”Att leverera utmärkt kundservice”, och hon satte fingret på vad allt handlar om – att skapa nöjda djurägare genom att sälja tjänster och produkter som återställer och upprätthåller hälsan hos deras djur. Vilket i sin tur genererar vinst över tid. En djurägare *förväntar sig* bra vård hos en veterinär. Högkvalitativ professionell vård är naturligtvis bra men har ändå ganska lite att göra med utmärkt kundservice, det är känslan kunden tar med sig efteråt, de små detaljerna kan göra stor skillnad.

En nöjd kund kommer tillbaka och rekommenderar dessutom veterinärkliniken till andra. En missnöjd kund kommer inte tillbaka, och värre – rekommenderar inte kliniken eller talar illa om den. Servicen upplevs och bedöms av kunden, medvetet eller omedvetet, på flera plan.

Veterinären tror gärna att det djurägaren helst vill ha är en diagnos, men djurägaren är mest intresserad av prognosen, hur länge dröjer det innan jag har min vanliga hund/katt/häst igen?



FOTO: JOHAN BECK-FRIS

Caroline Bäck gav FVF-medlemmarna flera givande, känslomässigt berörande och inspirerande föreläsningar under vårens kurs i företagande.

VIKTIGT ATT VÅRDA KUND-UPPLEVELSEN

Caroline talade också om saker som kan förändra kundupplevelsen till det bättre, t ex bemötandet i telefonen eller utseendet och känslan som hemsidan förmedlar. Detta är saker som är extra viktiga för att attrahera nya kunder, de som letar efter en ny klinik av olika anledningar. Hon talade även kring hur man behåller de kunder man redan har och gör dem till nöjda och lojala kunder. Visa intresse för djuret och djurägaren som individer, ring uppföljande samtal och skicka ut påminnelsekort, var några exempel hon nämnde.

STRESS OCH UTBRÄNDHET

På fredagskvällen fanns lite tid för spa eller det där givande nätverkandet med andra kolleger innan middagen. Som alltid var det mycket god mat och med så trevligt sällskap blev det en rolig och givande kväll.

Lördagen inleddes med en föreläsning om stress och utbrändhet i veterinäryrket. Tyvärr kände många av oss igen sig i beskrivningen och flera kunde berätta om egna erfarenheter av att ha blivit eller varit nära att bli utbränd. Vi serverades lite råd om hur vi hanterar oss själva och situationer vi hamnar i, igenkännandet gör att man tänker till lite extra kring sin egen situation. Utbrändhet beskrevs först hos människor i hjälpande yrken och forskning har visat att det generellt sett är mer psykologisk stress hos veterinärer än hos personer i andra yrken. Dels för att det är ett stressigt jobb med krav från många håll, men också för att det är ett yrke där det finns många ”duktiga flickor” som inte är vana att hantera misslyckanden på ett konstruktivt sätt. Man ser misstag som personliga misslyckanden och katastrofer ➤



Forskning har visat att det generellt sett är mer psykologisk stress hos veterinärer än hos utövare av andra yrken, berättade Caroline Bäck.

- fer, den inre monologen i dessa fall är ofta skrämmande hård. Dessutom hanterar vi ofta frågor kring och faktiska situationer av avlivning och döden, vilket kan leda till en känslomässig utmattning som är att likna vid posttraumatiskt stressyndrom.

DEN BESVÄRLIGA KUNDEN

Föreningsstämman fick gott om tid före lunchen, de avgående styrelseledamöterna valdes om och vi fick även lite tid att diskutera aktuella frågor som rör företaget.

När vi ätit en stärkande lunch gav vi oss i kast med ”Den besvärliga kunden”, något som alla drabbas av förr eller senare. Mycket av en besvärlig kunds beteende beror på samma känslor som styr oss alla, man har ett inre jag som är sårbart. I en situation då man är orolig för sitt djur är det extra lätt att hamna ur balans och få ett hårt och stelt beteende, man vill till varje pris ha rätt (vilket per definition innebär att ”den andre har



För att bemöta en upprörd djurägare bör veterinären vara tyst, lyssna till berättelsen och visa att man lyssnar genom att ställa frågor eller be om klargöranden. Arkivbild.

FOTO: SUZANNE FREDRIKSSON

fel”). Man kan ignorera andra personers tankar och känslor och när självbilden skadas kommer ilskan. Den får ibland väldigt irrationella uttryck av aggressioner och en känsla av att vilja såra andra då man själv blivit sårad.

För att kunna bemöta en person i det

stadiet måste man först bekräfta personens sinnesstämning, att man förstår att han/hon är arg/ledsen och bekräfta de känslorna. Man bör vara tyst, lyssna till berättelsen och visa att man lyssnar genom att ställa frågor eller be om klargöranden. När man sedan svarar ska man göra det sakligt och lugnt. Visa empati, bekräfta problemet, ursäkt för situationen (inte samma sak som att säga att man gjort fel) och arbeta för att lösa problemet så fort som möjligt. Prat om pengar är oftast inte prat om just pengar utan uttryck för en oro eller sorg. Kanske är hästen halt, man skulle tävla, den skulle vara bättre osv.

FEM STRATEGIER FÖR BÄTTRE VINST

Vi avslutade med fem strategier för att stärka företagets vinst. Dessa var i korta drag: upprätta och följ en budget, arbeta med dina aktiva kunder, sätt realistiska avgifter, debitera korrekt och följ upp nyckeltal.

Som redan sagts fann alla mycket inspiration i Caroline Bäckes föreläsningar och vi tackar henne extra mycket. Vi vill även tacka våra två sponsorer, Agria och Boehringer Ingelheim, som fanns med stor del av kursen och fick berätta lite om produktnyheter från sina respektive verksamheter. Några av oss i styrelsen som hållit i kursen och några medlemmar passade på att stanna ett dygn extra, ett spa är gott för själen. Vi planerar redan för höstens FVF-kurs i företagande, datum är inte bestämt men vi hoppas kunna erbjuda en lika givande kurs då. ■



International Academy of Veterinary Chiropractic

Essential Veterinary Chiropractic for Equine and Companion Animals

Practice-oriented intensive training presented in 5 modules over a period of 6 months (210 contact hours of practical and theoretical instruction), with experienced international faculty from USA, Canada, England, Denmark and Germany.

Upcoming Course Start Dates:

Sittensen/Northern Germany

- October 26th, 2016
- April 5th, 2017
- October 18th, 2017

Bournemouth, UK, Anglo European College of Chiropractic

- Spring 2018

Further information and module dates: www.i-a-v-c.com

International Academy of Veterinary Chiropractic

Dr. Donald Moffatt, Dorfstr. 17, 27419 Freetz, Germany
Tel: +49 4282 590099 • Fax: + 49 4282 591852 • E-mail: info@i-a-v-c.com