

Optik Hecker, Essenbach

Entscheidend ist die Mitarbeiterschulung

Vor einiger Zeit haben wir an dieser Stelle das Kontaktlinsensystem der Marketinggemeinschaft EGS-Optik GmbH vorgestellt. Die EGs selbst hat mit einem ihrer Kunden gesprochen, um dessen Erfahrungen mit dem System für weitere Schritte nutzen zu können. Karl Hecker, Chef von Optik Hecker in Essenbach, hat auf die Fragen gerne geantwortet.



Karl Hecker arbeitet in seinem Geschäft mit dem KL-System der EGS-Optik GmbH

Ist Ihr ganzes Team beim Akquirieren von neuen prima-direct Kunden eingebunden?

Karl Hecker: Ich habe jeden Mitarbeiter angeleitet, jeden Kunden auf prima-direct anzusprechen. Im Moment läuft es noch nicht zu 100 %, aber es wird immer besser.

Steht Ihr gesamtes Team hinter prima-direct und ist von dieser Service-Leistung überzeugt?

Ja, das komplette Team steht wirklich dahinter, ist überzeugt vom System und den Erfolgen, die durch die konsequente Umsetzung möglich gemacht werden.

Sind Sie als Chef auch mitten drin und evtl. Vorreiter in der Akquise?

Ich bin sicherlich Vorreiter. Der ein oder andere Mitarbeiter ist froh eine Brille verkauft zu haben. Das Ziel ist aber ein ande-

res und immer das gleiche Spiel: Sobald eine Brille verkauft wurde, wird das Thema Kontaktlinsen angegangen.

Benötigen Ihre Mitarbeiter nach der Schulung durch Sauflon noch Erklärungen oder Motivation durch Sie?

Das System war nach der Schulung jedem Mitarbeiter klar, allerdings war eine Motivation durch mich nochmals notwendig und ganz entscheidend ist, dass die Mitarbeiter immer wieder nachgeschult werden. Entweder von mir oder besser durch Sauflon oder die EGS-Optik. Das Thema muss in den Köpfen der Mitarbeiter immer wieder wachgerufen werden.

Haben Sie prima-direct bereits beworben?

Leider noch nicht, habe es aber vor. Da Werbung bei Kontaktlinsen-Kunden ein wichtiger Aspekt ist, sollte die EGS-Optik die prima-direct Mitglieder da-

hingehend in die Pflicht nehmen.

Wie bieten Sie und Ihr Team prima-direct dem Kunden an?

Jedem Kunden, der in den Laden kommt, egal ob zur Reparatur, zum „Hallo“ sagen oder zur Beratung und auch unabhängig vom Alter, wird das kostenlose Probetragen von Kontaktlinsen angeboten und die Vorteile von prima-direct erklärt.

Auf welche Argumente springen die meisten Kunden an?

Im Wesentlichen sind das 3 ganz wichtige Punkte: 1. Bequemlichkeit, weil die Kontaktlinsen nach Hause oder an eine Wunschadresse geliefert werden. 2. Die Linsen sind gegen Bruch und Verlust versichert. 3. Der 100-EuroBrillen-Gutschein. Noch dazu kommt, dass die Kontaktlinsen im Internet nicht günstiger sind. Denn so ist es möglich, einen Kunden, der das

Einkaufen im Internet gewohnt ist, von dort wegzubekommen.

Sind die meisten Kunden, die prima-direct bei Ihnen abschließen, vorher bereits Kontaktlinsen-Kunden gewesen oder waren Neueinsteiger?

Dazu liegen mir keine genauen Zahlen vor. Ich schätze, das ca. 60 % vorher bereits Kontaktlinsen getragen haben und 40 % noch nicht.

Lassen sich Kunden Testlinsen sofort im Geschäft einsetzen oder wird ein neuer Termin vereinbart?

Wenn es zeitlich beim Kunden passt, dann setzen wir die Testlinsen sofort ein. Allerdings haben wir nicht immer die ideale Linse im Laden und da wir dem Kunden sofort das ideale Sehen mit Kontaktlinsen ermöglichen möchten, wird in solchen Fällen ein neuer Termin vereinbart.