

Hyvä asiakas suhde

Pieni ohje miten tulla 10+ asiakkaaksi eläinlääkärille (ja päinvastoin).

Kohtaus 1:

Rouva Koironen avaa asiakkaita täynnä olevan odotushuoneen oven, 8-vuotias Juku snautseri perässään, vapaana kuten aina. Rouva Koironen tumpkaa tupakkansa odotushuoneen lattialle, pyyhältää vastaanotto tiskille, aloittaa lakattujen kynsiensä naputuksen tiskiinkinnes vastaanottaja keskeyttää käynnissä olevan puhelun vastaanottoaikaan tilaavan asiakkaan kanssa. Töykeästi Rva Koironen ilmoittaa ettei hänellä ole aikaa varattuna. Syynä se, ettei hän ollut ehtinyt aikaisemminkaan sovittuihin tapaamisiin, hän on liian kiireinen varailemaan aikoja. Vaatien välitöntä pääsyä eläinlääkärin luo Jukun virtsa ongelmien vuoksi. Kuin vahvistukseksi, Juku nostaa jalkansa viherkasviruukun kupeella.

Kohtaus 2:

Kello 13.20 Rouva Neuvo avaa asiakkaita täynnä olevan odotushuoneen oven, 6-vuotias Ressu tiukasti hihnassaan. Hän odottaa vastaanotto apulaisen lopettavan puhelunsa ja ilmoittaa olevansa paikalla kello 13.30 sovittuun tapaamisaikaan. Vastaanotto apulainen vahvistaa varatun ajan kirjastaan ja kysyy syytä Resson käyntiin. Rouva kertoo syyn, millaisia oireita Ressulla on ollut, milloin alkaneet sekä mitkä asiat häntä huolettaa.

Tapaukset ääripäästä, molempia tapahtuu.

Kumpi asiakkaista saa paremman palvelun ja mahdollisesti myös hoidon ? Ehkä asiakkaana, meillä kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa palveluun sekä hoitoon jota lemmikkimme saa ?

Rakkaussuhde lemmikkiemme kanssa on todellisuudessa kolme kohtainen, lemmikki, omistaja sekä eläinlääkäri. Kehittämällä hyvä vaihtovuoroinen suhde eläinlääkärin, parantaa lemmikin hoitoa sekä tekee eläinlääkärikäynneistä miellyttävämpiä ja opettavaisempia tapahtumia jokaiselle osapuolelle.

Yhtenä etuna hyvän asiakassuhteen rakentamisen eläinlääkärin on parempi ja täydellisempi palvelu, positiivisempi suhtautuminen sekä rahaa säästävät vähentyneet vierailut, lähinnä väärinkäsitysten ja virheiden välttämisen kautta.

Miten lemmikin omistaja voi rakentaa toimivan hyvän suhteen eläinlääkärin ? Lähtökohdan pitää olla toimiva yhteistyö jossa kumpikin osapuoli todella ymmärtää mitä toinen sanoo.

Eläinlääkäri odottaa lemmikin omistajan pystyvän kuvaamaan oireet, mitä tapahtunut ja milloin, onko lemmikki ollut epänormaalissa tilanteessa, onko vastaavia oireita ollut aikaisemmin, jne eli selvittää lyhyesti ja ytimekkäästi mitä on tapahtunut. Vastaavasti eläinlääkärin on pystyttävä selkeästi kertomaan mitä hän epäilee ja miksi hän suosittelee määrättyä hoitoa. Jos jompikumpi osapuolista ei toista ymmärrä, on kysyttävä ja saataava selvyys ymmärrettävässä muodossa. Silloin kun tämä kommunikaatio toimii, on molempien osapuolien yhteistyö hyvällä pohjalla.

Eläinlääkäri ystävämme kertovat jatkuvasti tapauksista joissa lemmikin omistaja ei kerro tarpeeksi tausta tietoja ja tällöin tapahtuu virhe diagnooseja joista eläinlääkäri saa syyt niskaansa huonosta hoidosta. Vastaavasti usein jätetään määrätty hoito osittain tekemättä. Lemmikin omistajat valittelevat usein kylmää kohtelua, epäselviä syitä hoitoon, kustannuksia jne.

Suurin osa molempien osapuolten tyytymättömyyteen on kommunikaatio ongelma. Eläinlääkäri ei saa oikein selvää mikä lemmikkiä vaivaa eikä lemmikin omistaja oikein ymmärrä mitä eläinlääkäri kertoo.

Lemmikin omistajana voi vaikuttaa paljon siihen miten eläinlääkäriin vastaanotolla tapahtuu.

Ottamalla selvää perusasioista pystytään keskustelemaan eläinlääkäriin kanssa samalla aaltopituudella, kommanakin ymmärtäessä toisiaan. Samoin voidaan keskustella ymmärrettävästi eri hoitomuotojen mahdollisuuksista jokaisen kukkarolle sopiviksi.

Kannattaa kysyä ! Eläinlääkärit ylistävät asiakkaita jotka tiedostavat lemmikkinsä ongelmat ja kysyvät jolleivat ymmärrä.

Ystävällisyys ! Saapumalla karmit kainalossa vastaanotolle ei saa aikaan ystävällistä vastaanottoa. On luonnollista olla huolissaan lemmikistään, mutta muut henkilökohtaiset ongelmat kannattaa jättää kotiin.

Täsmällisyys ja aika ! Olemalla varattuun aikaan paikalla sekä valmiina käyttämään aikaa keskusteluun eläinlääkäriin kanssa auttaa paljon. *Maksu ajallaan !* Jatkuva myöhästymine sovitusta maksuaikataulusta ei tee hyvää vaikutusta. Jos maksujen kanssa on vaikeuksia, kannattaa sopia etukäteen maksusuunnitelma josta voi pitää kiinni.

Kuuntelu ja ohjeiden seuranta Yksi ilmaisista asioista on kuuntelu. Kannattaa kuunnella mitä eläinlääkäri sanoo. Se ei ainoastaan lisää eläinlääkäriin arvostusta asiakkaastaan, se voi myös pelastaa lemmikkisi hengen ! Antamalla lääkkeitä ohjeiden vastaisesti tai jättämällä ohjeet noudattamatta, voi olla todella vaarallista. Ei kannata yllättyä esittyjen asiallisten kysymysten myötä eläinlääkäriin lisääntyvän kiinnostusta lemmikistäsi ja sinusta tietävänä osaavana asiakkaana. Olet saavuttamassa ihanneasiakkaan tason, jokaisen eläinlääkäriin toiveen asiakaskunnassaan.

Yhteydenpito ! Tämä on erittäin tärkeää. Jos yhdessä työskentelette kroonisen iho ongelman tai vakavan sairauden kanssa, on erittäin tärkeää seurata lemmikin kehitystä. Ei kannata jättää soittamatta muutoksista, hyvistä tai pahoista. Monet eläinlääkärit haluavat seurata hoidokkiensa edistystä ja haluavat tietää miten hoito edistyy. Välttämättä ei tarvitse suoraan edes keskustella itse eläinlääkäriin kanssa, eläinlääkäriin avustaja voi ottaa viestin vastaan. Tässä on myös etuna avustajan saamiseen lemmikin hoidon piiriin.

Riippumatta siitä miten hyvän suhteen on rakentanut eläinlääkäriin kanssa, väärinkäsityksiä mahdollisesti tapahtuu kuitenkin. Tällöin on tärkeää muistaa yllämainittu. On suositeltavaa keskustella avoimesti mahdollisesta väärinkäsityksestä ennen suhteen katkaisemista. Kannattaa pitää viikon tauko jotta tunteet ehtivät laantua molemmin puolin ja aloittaa asiallinen keskustelu. On hyödyllistä valmistautua huolella.

1. *Kirjoittaa ongelma paperille*

2. *Kysy itseltäsi: Olitteko sopineet jotain ja katsotko toisen osapuolen rikkoneen sopimuksen ?*

3. *Minkä yksilöidyn vaatimuksen voisit vaatia joka selvittäisi k.o. ongelman ?*

Tällä pienellä harjoituksella saatat muuttaa valituksen, joka ei tuota muuta kuin mielipahaa, tehokkaaksi perustelluksi vaatimukseksi, johon on mahdollista helppo myös vastaajan suhtautua.

Esimerkkinä:

Herra Tarkka jätti 4-vuotiaan Englannin Cockerin, Terrin, hoitoon eläinlääkäriasemalle viikonlopuksi. Noudettuaan koiransa, hän huomasi koirassa olevan paljon kirppuja. Hän oli pessyt Terrin itse aamulla ennen hoitoon vientiä ja oli varma ettei siinä kirppuja ollut. Herra Tarkka teki valituksensa paperille.

1. Terri vietiin hoitoon puhtaana ilman kirppuja.

2. Hän katsoi sopimuksen rikotuksi. Terrin piti saada hyvää hoitoa ja palata samassa kunnossa, puhtaana ja ilman kirppuja.

3. Hän katsoi olevansa oikeutettu Terrin puhdistukseen eläinlääkäri asemalla ilman maksua sekä eläinlääkäri aseman puhdistusta kirpuista.

Eläinlääkäri suostui tähän välittömästi, kiitti Herra Tarkkaa siitä että hän toi ongelman esille. Herra Tarkka on saanut erikoisen hyvän kohtelun tästä eteenpäin ja on erittäin tyytyväinen saamaansa palveluun.

On selvää että hyvän suhteen rakentamiseen eläinlääkäriin ja vastaanotto apulaisiin vaatii molempia osapuolia. Kukaan ei halua odottaa odotushuoneessa puolta tuntia sovitus ajan yli tai saada laskua hoidosta jota ei ole tehty, saatikka saada kylmää kohtelua.

Positiivisella asenteella, menneitä murehtimatta, vahvistuu yhteistyö entisestään.

Copyright © 1996 Olli Wuorimaa

Lisätietoja: Shetland Oy, puh. 09-548 6325 fax. 09-547 1280