Mit Kunden ins Gespräch kommen – Teil 1

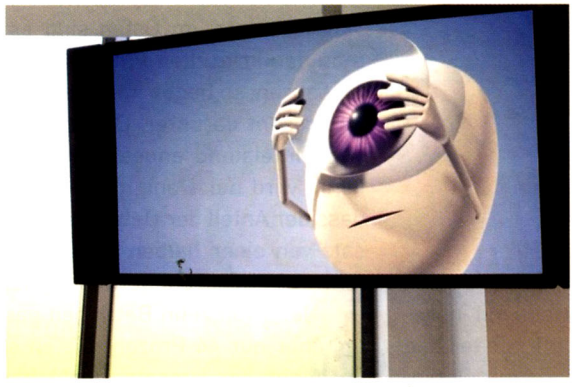
Auch wenn Kontaktlinsenkunden konstante Sehstärken haben, kann ein Wechsel zu einem neuen, besser geeigneten Produkt angezeigt sein – davon profitieren Kunden genauso wie der Augenoptiker. Im ersten Teil dieses zweiteiligen Artikels gehen die Autoren darauf ein, wie zu erkennen ist ob ein Kunde möglicherweise unzufrieden ist und welche Möglichkeiten es gibt, mehr über die Gründe zu erfahren.

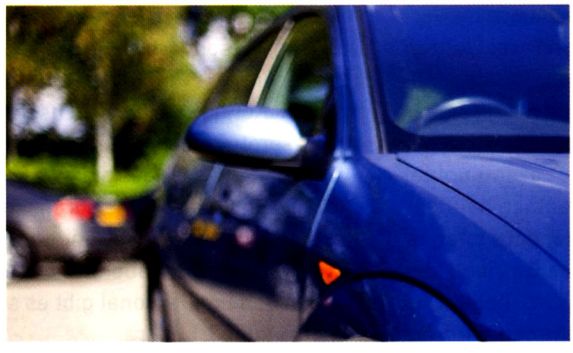
Autor | Christine Purslow, Simon Donne

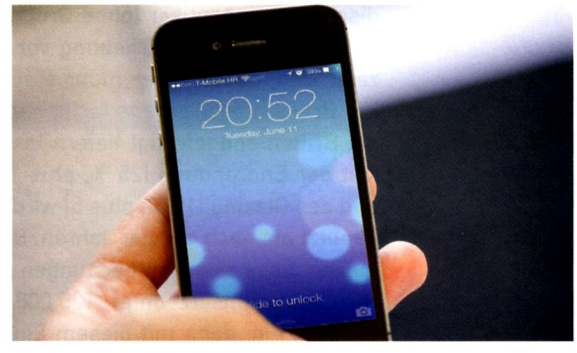
Ein Geschäft voller zufriedener und treuer Kunden – das wünschen wir uns als Kontaktlinsenspezialisten alle. Und wir geben unser Bestes: Unsere Terminkalender sind voll, unsere Kunden bestätigen uns, dass alles in Ordnung ist.

Aber sorgen wir wirklich dafür, die Augengesundheit unserer Kunden bestmöglich zu erhalten und die Kontaktlinsenleistung zu optimieren, auch wenn sich an den Sehstärken nichts ändert? Oder denken wir, dass das, was für unsere Kunden heute funktioniert, auch in ein paar Monaten oder Jahren noch gut ist?

In diesem Artikel geht es darum, wie Sie sich um die Bedürfnisse Ihrer Kunden kümmern, auch wenn im Geschäft viel los ist. Kunden, die sich gut informiert fühlen, von der Beratung begeistert sind und wissen, dass sie die für sie am besten geeigneten Kontaktlinsen tragen, werden Sie mit großer Wahrscheinlichkeit an ihre Freunde und Familie weiterempfehlen.







Anlässe für einen Wechsel

Zwischen Kontaktlinsenträger und Kontaktlinsenspezialisten werden wichtige Themen oft gar nicht angesprochen. Wenn unsere Kunden von sich aus keine Unzufriedenheit über ihre Kontaktlinsen erwähnen, glauben wir gerne, dass alles in Ordnung ist – vor allem, wenn der nächste Kunde schon auf uns wartet.

Ebenso ist es auch für die Kunden einfach, alles richtig zu finden, wenn wir sie nicht selbst ansprechen. Vielleicht trauen sie sich nicht, zu sagen, dass sich ihre Kontaktlinsen unangenehm anfühlen, wenn sie von der Arbeit nach Hause kommen. Vielleicht denken sie, dass wir keine Zeit für ein Gespräch haben oder dass alle Kontaktlinsen gleich sind und es normal ist, wie sie sich anfühlen. Vielleicht haben Kunden Angst, dass sie ganz auf Kontaktlinsen verzichten müssen, wenn sie ein Problem haben.

Wahrscheinlich nehmen unsere Kunden an, dass wir sie über neue Entwicklungen bei Kontaktlinsen informieren und ihnen etwas Besseres vorschlagen, wenn es sich anbietet. Umgekehrt denken wir von unseren Kunden, dass sie selbst gut informiert sind und aktiv nach neuen Optionen fragen – was tatsächlich nur selten der Fall ist.

Als Kontaktlinsenspezialisten fällt es uns leichter, auf konkrete Veränderungen zu reagieren, die sich direkt auf das Auge auswirken – z. B. die Änderung der Parameter, eine Entzündung des Auges oder die Verbesserung der Sauerstoffdurchlässigkeit. Ein ganz allgemeines Gespräch über Zufriedenheit kann da schon schwieriger sein.

Dabei wissen wir genau, dass mangelnder Tragekomfort die Hauptursache für den Kontaktlinsenausstieg ist.[1,2] In der Regel durchläuft ein Kontaktlinsenträger verschiedene Stadien: Zunächst kämpft er gegen physische Symptome oder Probleme mit der Sehqualität, dabei ist mangelnder Tragekomfort die treibende Kraft (Abbildung 1).[3] Tatsächlich starten und stoppen viele Kontaktlinsenträger das Linsentragen immer wieder über mehrere Jahre.[1] Ein scheinbar zufriedener Kunde kann also, aufgrund von mangelndem Tragekomfort, nur wenige Schritte davon entfernt sein, ganz auf seine Kontaktlinsen zu verzichten.

Abbildung 1
Aus einem internationalen Workshop der TFOS zu mangelndem Tragekomfort bei Kontaktlinsen, 2013

Langfristig Kontaktlinsen tragen

Warum ist es für einige Menschen ein Problem, Kontaktlinsen langfristig komfortabel zu tragen? Wissenschaftlich wird der Tragekomfort von Kontaktlinsen seit den 1960er-Jahren untersucht[4], aber trotz großer Fortschritte in allen Bereichen der Kontaktlinsen-Forschung bleibt das unsere größte Herausforderung.

Eine kürzlich durchgeführte Studie der Tear Film and Ocular Surface (TFOS) Society zeigt, dass noch viel Arbeit in einen evidenzbasierten Ansatz zur Behandlung von mangelndem Tragekomfort bei Kontaktlinsen investiert werden muss.[3]

Vielleicht hält uns genau das von manchen Gesprächen ab: Wenn wir mit unseren Kunden über ihren Tragekomfort sprechen, kann es sein, dass wir uns Fragen und Problemen sozusagen nach dem Zufallsprinzip annähern müssen.

Ein anderer Faktor sind begrenzte Erwartungen sowohl bei unseren Kunden als auch bei uns selbst. Akzeptieren manche Kontaktlinsenträger einfach, dass der Tragekomfort an den letzten Stunden des Tages nachlässt? Es kann sein, dass Kunden bei einem Termin gar nicht nach einer Lösung suchen und gar nicht auf die Idee kommen, dass ihre Beschwerden relevant oder unnormal sind. Es ist unsere Aufgabe, Kunden zu ermutigen, über ihre Bedenken und Probleme zu sprechen und ihnen zu erklären, dass es viele Optionen gibt, um ihnen dauerhaft ein gesundes und komfortables Tragen von Kontaktlinsen zu ermöglichen.

Gelegenheiten und Vorteile für Kunden

Wir sollten immer daran denken, dass unsere Kunden vielleicht nicht so zufrieden mit ihren Kontaktlinsen sind, wie es scheint und dass selbst ein glücklicher Kontaktlinsenträger immer noch glücklicher

Über die Autoren

Christine Purslow ist Head of Medical Affairs bei Thea Pharmaceuticals UK & Ireland, Honorarprofessorin an der Universität Plymouth und Senior Research Fellow an der Universität Cardiff. Simon Donne besitzt eine unabhängige optometrische Praxis in Bedfordshire. Er ist klinischer Prüfer und Professional Affairs Berater für Johnson & Johnson Vision Care.

Achten Sie auch auf non-verbale Signale für Unzufriedenheit

sein könnte. Ein scheinbar zufriedener Teilzeitträger freut sich vielleicht über neue Kontaktlinsen, die „mehr Sauerstoff durchlassen, um die Augen weißer zu halten" oder die „dafür sorgen, dass der Tragekomfort den ganzen Tag über anhält".

Aus Sicht der Kunden kann es für einen langfristigen Erfolg wichtig sein, von der ersten Anpassung an zu wissen, dass sie im Laufe der Zeit eine andere Art von Kontaktlinse benötigen könnten und dass es Ziel der regelmäßigen Überprüfungen ist, herauszufinden, ob sie weiterhin die für ihre Anforderungen besten Kontaktlinsen verwenden. Das erhöht auch die Wahrscheinlichkeit, dass Ihre Kunden von selbst nachfragen, wenn sie ein Problem haben oder wenn sie von neuen Kontaktlinsen-Entwicklungen hören.

Sowohl für Ihre Kunden als auch für Ihr Geschäft hängt langfristiger Erfolg davon ab, dass Sie immer auf dem neuesten Stand der aktuellen Kontaktlinsen-Technologie bleiben und die Vorteile neuer Entwicklungen kennen. Es steigert Ihre Glaubwürdigkeit als kompetenter Kontaktlinsenspezialist, wenn Sie Ihre Kunden aktiv über neue Kontaktlinsen-Entwicklungen informieren – wenn der Kunde selbst nachfragen muss, bevor Sie aktiv geworden sind, haben Sie bereits Pluspunkte verschenkt.

So erkennen Sie Kundenbedürfnisse

Achten Sie auch bei Langzeitträgern auf non-verbale Signale für Unzufriedenheit und beziehen Sie dazu Ihr Team mit ein. Zeichen für Unzufriedenheit können sein, wenn Kunden zusätzliche Termine vereinbaren, wenn sie Kontaktlinsen horten oder mit Brille zum Kontrolltermin kommen. Vielleicht zeigen sie ein verändertes Kaufverhalten durch eine veränderte Tragefrequenz – oder sie sehen einfach unzufrieden aus, während sie auf ihren Termin warten.

Wie finden Sie am besten heraus, wie erfolgreich Ihre Kunden Kontaktlinsen tragen? Bei der Frage „Wie sind Ihre Kontaktlinsen?" könnten einige Kunden glauben, dass sie bei einer „falschen" Antwort gar keine Kontaktlinsen mehr tragen dürfen, dass sie ihre Tragezeit reduzieren oder mehr Geld für ihre Linsen ausgeben müssen.

Das gleiche gilt, wenn Sie fragen, wie viele Stunden jemand seine Kontaktlinsen trägt. Fast immer ist die Antwort „12", aber wenn Sie genauer nachfragen, entsteht oft ein anderes Bild. Die Zufriedenheit mit den Kontaktlinsen kann auch während des Tragens variieren; zum Beispiel kann der Tragekomfort fünf Minuten nach Aufsetzen der Kontaktlinsen im Vergleich zum Ende des Tages, am Ende des Austauschzyklusses oder je nach Umgebung unterschiedlich sein. Diese Informationen sind für die weitere Beratung sehr hilfreich.

Offene Fragen

Mit offenen Fragen und Einfühlungsvermögen können Sie die Bedenken und Sorgen Ihrer Kunden herausfinden. Bei langjährigen Kunden, zu denen Sie ein gutes Verhältnis haben, können Sie mit der Frage „Wie sind Ihre Kontaktlinsen im Allgemeinen?" einsteigen. Oder Sie fragen danach, mit wie vielen Punkten von null bis zehn Ihre Kunden die Kontaktlinsen bewerten, wenn sie sie aufsetzen und wieder abnehmen. Dabei können Sie auch Probleme mit der Sicht, Reizungen etc. herausfinden.

Fahren Sie fort mit Fragen zum Tragekomfort

Zeichen für Unzufriedenheit können sein, wenn Kunden zusätzliche Termine vereinbaren.

und zur Zufriedenheit. Tabelle 1 beschreibt einige Fragen, mit denen Sie Informationen zu den Gewohnheiten und Meinungen Ihrer Kunden näher kommen. Auch hier kann es helfen, sie zu bitten, ihre Kontaktlinsen nach Punkten zu bewerten.

Ausgehend von den Antworten können Sie dann weiter ins Detail gehen: „Sie nehmen die Kontaktlinsen jeden Abend um 18 Uhr ab – weil Sie es möchten oder weil Sie es müssen?", oder: „Sie haben gesagt, Sie waren froh, als Sie die Kontaktlinsen nach der Arbeit abnehmen konnten – würden Sie sie denn gerne länger tragen?"

Wenn ein Kunde eine Limbus-Rötung ohne Symptome zeigt, versuchen Sie herauszufinden, ob es ihrem Kunden bewusst ist und er sich vielleicht Sorgen macht: „Haben Sie gelegentlich gerötete Augen, wenn Sie in den Spiegel schauen?" und: „Soll ich versuchen, das für Sie zu verbessern?"

Auch eine Überprüfung der Compliance ist wichtig. Stellen Sie Ihre Fragen so, dass Sie eine ehrliche Antwort erhalten. Eine geschlossene Frage wie „Waschen Sie Ihre Hände, bevor Sie Ihre Kontaktlinsen anfassen?", wird wahrscheinlich nur eine Art von Reaktion erzeugen.

Wenn Sie jedoch fragen, ob Ihre Kunden die Bedeutung des Händewaschens verstehen, gibt Ihnen das Gelegenheit, die Notwendigkeit der Händehygiene zu erklären und nochmals daran zu erinnern. Sie können Kunden auch bitten, ihre Kontaktlinsenpflege zu demonstrieren, um eventuelle Abweichungen bei der Handhabung von Pflegelösungen, Leitungswasser etc. zu erkennen. Wie reagieren Kunden, wenn Sie sie bitten, ihre Kontaktlinsen abzunehmen – schauen sie sich nach einem Waschbecken um oder nehmen sie sie einfach ab?

Sprechen Sie darüber, wie wichtig die Einhaltung der Trage- und Pflegeempfehlungen für den Tragekomfort und die Sehqualität sind. Erklären Sie, welche Vorteile Ihre Empfehlungen haben können, um weiterhin erfolgreich Kontaktlinsen tragen zu können.

Im zweiten Teil unseres Artikels lesen Sie mehr über Fragetechniken und Gesprächs-Tipps, mit denen Sie Ihre Kunden auf neue Optionen für Kontaktlinsen ansprechen und von einem Produkt überzeugen können.

Anmerkungen

1 Dumbleton, K./Woods, C. A./Jones, L. W. *et al.*: The impact of contemporary contact lenses on contact lens discontinuation. *Eye & Contact Lens,* 2013; 39:1, 92–98.

2 Richdale, K./Sinnott, L. T./Skadahl, E. *et al.*: Frequency of and factors associated with contact lens dissatisfaction and discontinuation. *Cornea,* 2007; 26:2, 168–174.

3 Nichols, K. K./Redfern, R. L./Jacob, J. T. *et al.*: The TFOS International Workshop on Contact Lens Discomfort: Report of the definition and classification subcommittee. *Invest Ophthamol Vis Sci,* 2013; 54:11, TFOS14–19.

4 Szekely, I. J. and Krezanoski, J. Z.: Hygienic contact lens care and patient comfort. *Am J Optom Arch Am Acad Optom*, 1960; 37:572–579

Sie wollen wissen ...	Fragen Sie ...	Sie wollen wissen ...	Fragen Sie ...
Wie ist der Tragekomfort?	Wie oft fühlen sich Ihre Augen unangenehm an? Zu welchen Zeiten? Wie würden Sie den Tragekomfort auf einer Skala von 0 bis 10 bewerten (0 = sehr schlecht, 10 = ausgezeichnet)? Zu welcher Zeit setzen Sie Ihre Kontaktlinsen am Morgen in der Regel auf und zu welcher Zeit nehmen Sie sie wieder ab? Wie ist der Tragekomfort zu Beginn des Tages – und im Vergleich dazu am Ende des Tages? Wie fühlen sich Ihre Kontaktlinsen beim Abnehmen an – und im Vergleich dazu beim Aufsetzen? Fühlen sich Ihre Kontaktlinsen kurz vor dem Austausch noch genauso angenehm an wie beim ersten Aufsetzen? Tragen Sie Ihre Kontaktlinsen so lange, wie Sie gerne möchten? Müssen Sie Ihre Kontaktlinsen während des Tages abnehmen, weil sie unbequem sind? Wie würden Sie die Beschwerden, die Sie haben, beschreiben?	Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Linsen?	Wie würden Sie Ihre Kontaktlinsen insgesamt auf einer Skala von 0 bis 10 bewerten (0 = sehr schlecht, 10 = ausgezeichnet)? Wie würden Sie die Sehqualität mit Ihren Kontaktlinsen auf einer Skala von 0 bis 10 bewerten (0 = sehr schlecht, 10 = ausgezeichnet)? Wie würden Sie die Handhabung Ihrer Kontaktlinsen auf einer Skala von 0 bis 10 bewerten (0 = sehr schlecht, 10 = ausgezeichnet)? Sind Ihre Kontaktlinsen so gut, wie sie für Sie sein können? Gibt es eine Möglichkeit, wie wir Ihre Kontaktlinsen für Sie verbessern können? Gibt es einen Aspekt im Umgang mit Ihren Kontaktlinsen, den Sie schwierig finden? Empfinden Sie die Kontaktlinsenpflege am Ende des Tages als lästig?

Tabelle 1
Informationen zu Tragekomfort und Zufriedenheit abfragen

Wichtige Informationen durch gezielte Fragen