

# Erfolgreich Pflege verkaufen: „Nicht über den Preis“

VON RALPH WIBGOTT

*Für ambulante Pflegedienste ist das Erstgespräch mit den Kunden entscheidend. Die Pflegedienstleitung kann hier durch erfolgreiches Verkaufen von Pflegeleistungen maßgeblich die Umsätze des Unternehmens beeinflussen.*



Gleich, wer über die Leistungen entscheidet, Pflegebedürftige und Angehörige kaufen vor allem den Verkäufer. Foto:Kr./fh

Kunden? Dieser geht in der Regel über das normale und vielfach austauschbare Leistungsspektrum eines Pflegedienstes hinaus. Ein Pflegebedürftiger als Kunde kauft vor allem eine verbesserte Lebenssituation, Sicherheit und vor allem Zuversicht und Aufmerksamkeit. Ein Angehöriger als Kunde kauft in erster Linie ein reines Gewissen und Entlastung. Bei- de aber kaufen den Verkäufer. Ist die PDL sympathisch und vertrauensnerweckend, ist schon ein großer Schritt in Richtung Verkauf getan. Am Verkäufer hängt der Erfolg oder Misserfolg des Verkaufsgesprächs ambulanter Pflegedienste.

Folgende Tipps sollte der Verkäufer beherzigen:

- Die Kleidung sollte dem Bild der Pflege entsprechen. Sie sollte hell, praktisch und sauber sein. Dienstkleidung ist hier die richtige Wahl.
- Fachliche Kompetenz des Verkäufers ist unbedingt notwendig. Deshalb sind hier nur qualifizierte Kräfte einzusetzen. In einem Verkaufsgespräch werden von den 100 Prozent Kompetenz maximal 20 Prozent abgefordert. In jedem Gespräch sind dies jedoch andere 20 Prozent. Diese fachliche Kompetenz schafft Vertrauen.
- Gute Verkäufer führen durch gezielte Fragen das Gespräch. Hier gilt: Frag' den Kunden, was er möchte und dann gib es ihm! Es macht keinen Sinn, den Kunden alles zu erzählen, was der Verkäufer weiß. Er muss herausfinden, was den Kunden wirklich interessiert.
- Der Faktor Preis wird von den meisten überschätzt. Wie viele Kunden vergleichen denn wirklich die Preise der Anbieter? Die Erfahrung zeigt, dass die größten und erfolgreichsten Pflegedienste nicht die preisgünstigsten sind. Die Qualität der Leistung und die damit zusammenhängende Zufriedenheit des Kunden spielt eine deutlich größere Rolle. Ein guter Verkäufer von Pflegeleistungen verkauft niemals über den Preis, sondern immer über die Qualität im Sinne des Kunden.
- Der Verkäufer muss im Vorfeld des Gesprächs klare Ziele und Rahmen definieren. Dieser Rahmen sollte nicht von dem Kunden zu Kunde variieren, sondern etwas Grundsätzliches darstellen. Dieser Rahmen definiert auch das maximale und minimale Verhandlungsziel. Zuerst sollte das maximale Verhandlungsziel angestrebt werden, z.B. den für diesen Kunden sinnvollen Leistungskomplex plus Privatleistungen. Das minimale Ziel für den Pflegedienst ist eine notwendige Mindestversorgung, die auch wirtschaftlichen Berechnungen standhält.
- Nur über den Entscheider führt der Weg zum Erfolg. In vielen Fällen sind bei Pflegeleistungen die Angehörigen die Entscheider. Es ist sinnvoll, diesen Entscheider schon im Vorfeld des Verkaufsgesprächs zu ermitteln. Dies kann bei Neukunden durch Einsatz von Telefonkontaktbögen und der damit verbundenen Nachfrage geschehen. Bei Nachverkäufen bietet sich die Nachfrage bei Mitarbeitern an, die den Kunden schon länger kennen.

Fragen zum Thema? Unter [www.uw-b.de](http://www.uw-b.de) im Internet kann Kontakt zum Autor aufgenommen werden.