



Kundenberatung: Als Team erfolgreich

Bei Galexis geniesst die persönliche und qualifizierte Kundenbetreuung einen hohen Stellenwert. Kundenberaterinnen und Kundenberater setzen sich mit Freude und Begeisterung für die Entwicklung von Arztpraxen ein. Sie unterstützen Kunden kompetent und ermöglichen Ärztinnen und Ärzten persönliche Mehrwerte. Dazu gehören ein direkter und schneller Kontakt, professionelles Engagement, Verlässlichkeit und Vernetzung sowie eine lösungsorientierte Zusammenarbeit.

Als engagierter Kundenberater im Bereich Medizintechnik steht auch Patrick Kreuzer für Galexis im Einsatz und geht seit 2016 auf die Wünsche und Anliegen der Kunden in der Ostschweiz ein. Im Interview mit INSIDER schildert er die Faszination für seine Arbeit, was er unter guter Kundenbetreuung versteht und warum er als gelernter Optiker heute für Galexis tätig ist.

Herr Kreuzer, was fasziniert Sie an Ihrer Aufgabe?

Die Vielfalt meiner Aufgaben und deren Anforderungen. Ausserdem ist es immer wieder eine tolle Erfahrung zu erleben, wie unsere Kunden mit unseren Lösungen die Gesundheit ihrer Patienten fördern. Sehr spannend empfinde ich Neu-, Umbau- und Erweiterungsprojekte von Praxen. Bei diesen stehen wir vom Anfang bis zur Inbetriebnahme beratend zur Seite. Unser Team unterstützt die Kunden sowohl mit der notwendigen Medizintechnik als auch mit unseren umfangreichen Dienstleistungen, mit denen wir uns als Partner der Ärzte etabliert haben.

Wie würden Sie das Arbeitsumfeld beschreiben, in dem Sie sich bewegen?

Als sehr dynamisch. Wir erhalten viele Kundenanfragen auf einmal und zu ganz unterschiedlichen Themen. Für diese finden wir im Team Lösungen und erleichtern oder ermöglichen unseren Kunden somit die wichtige Arbeit am bzw. mit dem Patienten. Vor allem in den letzten Monaten wurden wir durch gesetzliche Veränderungen mit Herausforderungen konfrontiert, für die wir nun Stück für Stück passende Lösungen erarbeitet haben, damit unsere Kunden sich in diesem Rahmen optimal von uns betreut fühlen können.

In Anbetracht der Dynamik gibt es wohl auch keinen typischen Arbeitstag?

Nicht wirklich, nein. Es gibt ein paar Eckpunkte, welche zu einer Routine gehören, wie zum Beispiel das Bearbeiten von E-Mails oder das Führen von Telefonaten. Dazu kommen viele Stunden, welche wir auf der Fahrt zu Terminen im Auto verbringen. Ansonsten ist mein Arbeitstag wie unser Arbeitsumfeld sehr dynamisch.

Im Zentrum steht das Kundengespräch vor Ort in der Praxis oder der Besuch von Kunden in unseren Ausstellungsräumen in St. Gallen bzw. Niederbipp, um Praxiseinrichtungen oder -ergänzungen sowie neue Projekte zu planen. Des Weiteren bin ich in Praxen unterwegs, um Personal an diversen Medizintechnik-Lösungen zu schulen. Gelegentlich dürfen wir selbst im In- oder Ausland an Weiterbildungen teilnehmen oder repräsentieren unseren Arbeitgeber auf Kongressen, Seminaren oder Messen. Zusätzlich gehören regelmässige Treffen bzw. Gespräche mit den Team-Mitgliedern und mit den Gebietsverantwortlichen in Bezug auf Kundenwünsche und -projekte oder der Austausch mit Vorgesetzten zu unserem Alltag.

*«Es braucht ein sehr gutes
Gespür für die Wünsche und
Anliegen der Kunden.»*

Was verstehen Sie persönlich unter guter Kundenberatung und Kundenbetreuung?

Aus meiner Sicht ist es zentral, dass man die Wünsche und Vorstellungen des Kunden richtig abholt und versteht, damit wir im nächsten Schritt die passende Lösung anbieten können. Ebenso wichtig ist es, dass wir einen hochwertigen Service vor allem nach dem Kauf anbieten und für unsere Kunden der optimale Partner sind, wenn es einmal Schwierigkeiten geben sollte. Unsere Kunden vertrauen uns, indem wir ihre Investitionen in die Praxis und für die Behandlung ihrer Patienten liefern dürfen. Dieses Vertrauen zu untermauern und zu stärken, ist elementar.

Worauf legen Sie im Kontakt mit Kunden besonderen Wert?

Ehrlichkeit und Transparenz sind mir sehr wichtig und der Humor darf an der passenden Stelle auch nicht zu kurz kommen.

Was muss man mitbringen, um als Kundenberater erfolgreich zu sein?

Es braucht ein sehr gutes Gespür für die Wünsche und Anliegen der Kunden. Man sollte authentisch sein und sein Aufgabengebiet bzw. sein Angebot sehr gut kennen. Empathie ist ebenso wichtig, wie ein gesundes Vertrauen in sich selbst. Darüber hinaus ist es auch notwendig, dass man belastbar und diszipliniert ist und gut mit einem dynamischen, sich ständig verändernden

Umfeld umgehen kann. Zu guter Letzt sollte man ein sehr guter Teamplayer sein, denn in unserem Geschäftszweig ist man schlussendlich nur als Gemeinschaft erfolgreich.

Sie kommen ursprünglich aus dem Gebiet der Ophthalmologie und waren auch zehn Jahre lang als Optiker tätig. Wie kam es zum Berufswechsel?

Ich habe in meinem Beruf als Augenoptiker vor allem aufgrund der Firmenphilosophie des Arbeitgebers ein hohes Mass an Kundenorientierung und die Rolle als Servicedienstleister verinnerlicht. Mit diesem Wissen war es mir möglich, die Bereichsleiterin eines Medizintechnikherstellers für die Ophthalmologie davon zu überzeugen, sie beim Ausbau ihres Sektors unterstützen zu können und ruhendes Kundenpotenzial zu reaktivieren. Das ist uns als Team in den Folgejahren sehr gut gelungen. So kam ich vom Einzelhandel in den Aussendienst. Die angesprochene Leiterin hat mich dann zu Galexis in ihr Team geholt, wofür ich Ihr sehr dankbar bin.

Abschliessend: Wie schaffen Sie den Ausgleich zur Arbeit?

Ich verbringe meine freie Zeit gern mit meiner Frau und unseren drei Kindern in der Natur oder um unser Haus herum, an dem es immer wieder etwas zu «werkeln» gibt. Als Kundenberater im Aussendienst mit sehr unregelmässigen Arbeitszeiten ist ein regelmässiges Hobby – zumindest für mich – mit festen Trainingszeiten derzeit nicht möglich.

Herr Kreuzer, ganz herzlichen Dank für das Gespräch.

Patrick Kreuzer
Kundenberater Medical

