

«Eine gute Kundenbeziehung ist immer im Gleichgewicht»

Die Kundenberaterinnen und Kundenberater der Galexis unterstützen Ärztinnen und Ärzte mit grossem Engagement bei der Entwicklung und Optimierung von Arztpraxen. Als Key Account Manager Spezialisten betreut Cédric Hirschi gemeinsam mit dem schweizweit regional verankerten Team von Kundenberaterinnen und Kundenberatern die Ärztekundschaft aus Fachbereichen wie Onkologie, Neurologie, Rheumatologie, Gastroenterologie, Urologie und Dermatologie. Im Gespräch mit INSIDER verrät er uns, was ihn an seiner Arbeit fasziniert, was für ihn eine gute Kundenbeziehung ausmacht und wie er mit langen Autofahrten umgeht.

Herr Hirschi, als Kundenberater sind Sie sicher viel unterwegs.

Ja, das ist definitiv so. Die Kundschaft ist nun mal in den Praxen anzutreffen. Entsprechend bin ich täglich unterwegs. Aber für mich ist die ortsunabhängige Arbeit ein grosses Privileg.

Wie gehen Sie mit den langen Wegen und der Zeit im Verkehr um?

Ich fahre sehr gerne Auto, das hilft. Es macht mir auch Spass, draussen sein zu dürfen und nicht in vier Wänden eingeschlossen zu sein. Ich habe auch schon in Grossraumbüros gearbeitet und jetzt geniesse ich diese Freiheiten sehr. Natürlich ist es im heutigen Strassenverkehr manchmal auch anstrengend, aber das gehört im Aussendienst einfach dazu. Ausserdem kann ich während den Anfahrzeiten sehr viele Telefonate erledigen.

Wie sind Sie zur Arbeit als Kundenberater bei Galexis gekommen?

Medikamente haben mich in meiner ganzen Berufslaufbahn begleitet. Angefangen habe ich in der Produktion, dann in der Verpackung und bin schliesslich – bereits innerhalb der Galenica Gruppe – in der Qualitätskontrolle gelandet. Und als sich die Möglichkeit bot, habe ich in den Verkauf gewechselt.

Was fasziniert Sie an Ihrer Arbeit?

Einerseits sicher der Kundenkontakt. Ich bin überzeugt: Wer im Verkauf arbeitet, muss den Kundenkontakt lieben. Den direkten Austausch mit der Kundschaft schätze ich sehr, es fasziniert mich, sie als Menschen kennenzulernen. Und dann natürlich die Vielfalt der Arbeit. Eigentlich geht es je-

den Tag um die gleiche Sache – trotzdem ist jeder Tag anders, weil eben auch jede Kundin und jeder Kunde anders ist. Man macht sich seine Gedanken zum Gespräch und bereitet sich entsprechend vor, aber das Gespräch kann sich in eine ganz andere Richtung entwickeln. Das erfordert auch immer eine gewisse Spontanität.

Gibt es einen typischen Kundenbesuch?

Eine spannende Frage – aber nein, eigentlich nicht. Ich für mich unterscheide folgende Kundentermine.

Spontanbesuche sind, wie der Name schon sagt, spontan und eher wenig vorbereitet. Sie sind auch gute Zeitpuffer, falls es mal Wartezeiten gibt. Diese Termine sind eher dazu da, um der Kundschaft zu signalisieren, dass wir bei Fragen immer für sie da sind. Zudem ermöglichen Spontanbesuche Einsicht und Nähe zur Praxis. Somit sind diese Termine enorm wichtig für mich.

Bei **Akquisebesuchen** liegt der Fokus auf der Kundengewinnung und Galexis als Vollgrossist vorzustellen. Diese Termine sind immer sehr aufregend und man kann sein Know-how marktorientiert erweitern.

Vereinbarte Besuche bereiten mir eine besondere Freude. Hier hat man über all die Jahre eine gute Kundenbeziehung aufgebaut. Das fühlt sich dann so an, als würde man zu Hause ankommen, da man die Praxis sehr gut kennt. Ich möchte betonen, dass für mich jede Kundin und jeder Kunde wichtig ist. Ich tue immer mein Bestes, um zufriedenstellende Kundenlösungen anbieten zu können.

Neben dem direkten Kundenkontakt stehen sicher auch noch weitere Aufgaben an.

Das ist so, definitiv. Ich habe den Anspruch an mich selbst, jeden Termin so gründlich vorzubereiten, dass ich direkt alle Kundenfragen beantworten kann. Durch eine solche Vorbereitung bin ich in der Lage, das Gespräch auf Augenhöhe zu führen. Aber klar, je nach Projekt gilt es auch mal, etwas nachzuarbeiten oder zu überprüfen. Manchmal lässt sich das direkt vor Ort erledigen, sonst reicht man es der Kundschaft per E-Mail oder telefonisch nach. Ein bisschen administrativer Aufwand gehört zu einer guten Kundenkommunikation dazu.

Gibt es etwas, worauf Sie im Kundenkontakt besonderen Wert legen? Sozusagen das A und O für einen gelungenen Kundenbesuch?

Ja, in jeden Termin mit einem Lächeln und grösstmöglicher Positivität zu gehen. Das gilt auch, wenn ich weiss, dass es kein einfaches Gespräch werden wird.

Ein schöner Ansatz. Mit einer positiven Einstellung lassen sich auch negative Themen so gestalten, dass sich das Gespräch für Kundschaft und Kundenberater trotzdem gut anfühlt.

Für mich ist eine gute Kundenbeziehung immer im Gleichgewicht. Sobald es ein Ungleichgewicht gibt, wird eine Partei unzufrieden, was oft zu Konflikten führt. Das ist etwas, was eine Kundenberaterin oder ein Kundenberater spüren muss: Ist die Kundin oder der Kunde zufrieden? Und wie kann ich mich engagieren und zeigen, dass sie mir wichtig sind?

Was ist für Sie ein gelungener Kundenbesuch?

Natürlich möchte ich der Kundin oder dem Kunden eine Dienstleistung verkaufen. Das ist mein Job. Aber ich möchte niemandem etwas verkaufen, nur um einen Verkauf abzuschliessen zu können. Ein Nutzen muss gegeben sein. Es ist mir wichtig, dass die Ärztinnen und Ärzte einen Mehrwert haben, wenn sie mit Galexis zusammenarbeiten. Es gibt Kundenbesuche, bei denen ich nichts verkaufe, aber der Kundschaft eine gute Betreuung biete. Wenn ich spüre, dass die Kundinnen und Kunden zufrieden sind, dann passt das für mich. Schlussendlich ist es immer schön, den Erfolg einer Arztpraxis zu sehen und sie dabei zu begleiten.

Also ist Ihr Ziel gewissermassen der Erfolg der Arztpraxis?

Genau. Mein Ziel ist es, langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen, die Zusammenarbeit zu pflegen, Vertrauen auf-



Cédric Hirschi
Key Account Manager Spezialist

zubauen. Zusammenarbeit hat immer auch mit Vertrauen zu tun. Das ist eine grosse Herausforderung, aber auch etwas unglaublich Schönes, das mir viel zurückgibt.

Ihr Arbeitstag kann auch mit viel Stress verbunden sein. Wie gehen Sie damit um?

Klar gibt es stressige Phasen, es gibt aber auch Momente, in denen weniger anfällt und man aufarbeiten kann. Stress entsteht immer dann, wenn zu viel auf einem zukommt. Im Aussendienst hat man die Flexibilität, seine Kundenbesuche selbst zu planen. So ist der Druck – wenn er denn kommt – selbstgemacht. Das heisst aber auch, dass ich die Freiheit habe, mir ruhigere Momente einzuplanen. Es gibt immer wieder Augenblicke, in denen ich zur Ruhe komme und kurz in mich gehen kann, bevor der nächste Termin ansteht.

Wenn wir ein Fazit ziehen: Machen Sie Ihren Job gerne?

Definitiv. Ich habe grosse Freude an meiner Arbeit. Ich geniesse den Kundenkontakt, ich geniesse aber auch, dass ich manchmal allein unterwegs sein darf. Gleichzeitig ist es ein schönes Gefühl, ab und an zur Galexis nach Niederbipp zu kommen und zu wissen: Hier gehöre ich dazu!

Herr Hirschi, besten Dank für das interessante Gespräch.