

Abstract Book
TFA



EXPERTISE 2021

Konferenz von MSD Tiergesundheit

Wir in der Tiermedizin tragen gemeinsam eine besondere Verantwortung für unsere Gesellschaft. Dies wurde jetzt, während der weltweiten Covid-19-Pandemie nochmal besonders deutlich. Nur ein ganzheitlicher Ansatz, der das Wohl von Menschen, Tieren und Natur als Einheit versteht, bringt uns langfristig Gesundheit auf allen Ebenen.

Prävention und Nachhaltigkeit sind dabei ausschlaggebend, wenn wir die anstehenden Herausforderungen bewältigen wollen.

Das Spannungsfeld zwischen industrialisierter Produktion, Mangel an Ressourcen und gleichzeitig steigenden Erwartungen und Ansprüchen von Gesellschaft und Verbrauchern erhöhen den Druck auf die Gesundheit von Nutztieren stetig.

Bei Haustieren sehen wir eine nochmals zunehmende enge Bindung zwischen Besitzern und ihren Tieren. Längst sind Haustiere zu Familienmitgliedern geworden, die an allen Lebensbereichen teilhaben. Durch dieses enge Zusammenleben und die Emotionen wächst auch in diesem Bereich die besondere Bedeutung der Tiergesundheit.

Prävention ist daher wichtiger denn je: Krankheiten vorbeugen und Zoonosen verhindern durch u.a. innovative, individuelle Impfkonzeppte und Antiparasitika als medizinisch-pharmazeutische Säule. Neue Chancen eröffnet die Digitalisierung im Stall und im Haustierleben. Und hier stehen wir noch ganz am Anfang. Tier-Monitoring und Data-Intelligence liefern ganz neue Einsichten über den Gesundheitszustand von Nutztieren und Haustieren und helfen bei Prävention und Behandlung.

Die Expertise 2021 stellt die richtigen Fragen, gibt Ihnen Antworten und bringt neue Erkenntnisse. MSD Tiergesundheit lädt Sie ein, zu dem Diskussionsforum der Branche mit Praktikern, Experten und Kollegen aus der Industrie. Es erwarten Sie anspruchsvolle Vorträge zum zukunftsweisenden Thema „Prävention im Wandel“.

Wir freuen uns auf den Austausch mit Ihnen!

Ihr Jan Nemeč
Geschäftsführer MSD Tiergesundheit

PETCAMPUS für TFA

Kaninchen und Co. – Gesundheitsprophylaxe durch richtige Haltung	8
<i>Dr. Jutta Hein</i>	
Alte(rs) Probleme – Neue Zukunft Geriatrie im Wandel.....	9
<i>Dr. Svenja Joswig</i>	
Prophylaxe-Management, ein Mehrwert für die Praxis durch Kundenbindung.....	10
<i>Dr. Wolfgang Matzner</i>	
Social Media in der Praxis – TFA's voraus!	30
<i>Dr. Karim Montasser</i>	



PETCAMPUS für TFA

Kaninchen und Co. – Gesundheitsprophylaxe durch richtige Haltung

Dr. Jutta Hein

Diplomate ECZM (Small Mammal), Fachtierärztin Heimtiere,
Zusatzbezeichnung Heimtiere/Kleinsäuger

Kleinsäuger ist nicht gleich Kleinsäuger! Jeder ist anders und hat andere Ansprüche an Haltung und Ernährung.

Kaninchen (Ordnung (O.) Lagomorpha) gehören **taxonomisch** zwar zu den „Nagern“ (ÜO Glires), nicht aber zu den „Nagetieren“ (O. Rodentia). „Nagetiere“ sind Mäuseverwandte (Fa. Mäuse, Ratten, Hamster), Hörnchenverwandte und Stachelschweinverwandte (Fa. Chinchilla, Meerschwein, Degu). Außerdem gehören zu den Kleinsäufern noch „Fleischfresser“ (O. Carnivora, Fa. Marderartige) und „Insektenfresser“ (O. Insectivora, Fa Igelartige).

Ernährungsphysiologisch unterscheidet man bei den Nagetieren zwischen Pflanzenfressern (Herbivore = Hasenartige + Stachelschweinverwandte (Meerschweinchen, Chinchilla und Degu)) und Saattfressern (Granivoren = Mäuse - + Hörnchenartige). Hamster stehen als einzige etwas dazwischen, da sie Saaten, Blätter und Insekten fressen (grani-, herbi-, und insectivor).

Bevor ein Tier angeschafft wird, sollte man sich fragen: Für wen, zu welchem Zweck, Haltung wie lange, wo und wie und entspricht dies auch den Haltungsansprüchen der ausgewählten Tierart. Kinder unter 10 J. sollten nicht mit einem Tier allein gelassen werden!

Kaninchen sind dämmerungs- und nachtaktive „Europäer“, die Erdbauten in der Nähe von Grasflächen anlegen. Sie sind sehr sozial, leben in Familien (mind. 1 Rammler und bis zu 5 Zippen; Zippen ist Chef!), bringen nackte und blinde Jungtiere zur Welt (Nesthocker) (Hase = Nestflüchter) und kuscheln und putzen sich gern gegenseitig (social groomer). Ihre Einzelhaltung ist strikt abzulehnen! Optimal für Kaninchen ist die geschützte Außenhaltung (mind. 6 m² für 2 Kaninchen (< 3 kg) plus 20 % mehr für jedes weitere Kaninchen) mit frost-/hitzebeschütztem Innen-

bereich (siehe TVT-Merkblätter: www.tierschutz-tvt.de/alle-merkblaetter-und-stellungnahmen/#c270). Sie mögen keinen Standortwechsel!

Meerschweinchen stammen aus Südamerika (keine Schweißdrüsen, hitzeintolerant, Wohlfühltemperatur 15–20 °C), leben dort dämmerungsaktiv auf Grasebenen in revierartigen Arealen („Futterfaden“, Stimmföhlung) und nutzen dort vorhandene Unterschlüpfte (siehe TVT-Merkblätter: www.tierschutz-tvt.de/alle-merkblaetter-und-stellungnahmen/#c270). Sie sind sehr sozial (Familien mit 1 Leitbock und mehreren Weibchen) und bilden stabile Beziehungen. Im Gegensatz zu Kaninchen kuscheln sie nur bei Angst und putzen sich auch nicht gegenseitig. Sie tolerieren Standortwechsel besser, wenn der Bindungspartner dabei ist.

Rennmäuse (F. Langschwanzmäuse, UF Gerbillinae) stammen ursprünglich aus den Steppen und Halbwüsten der Mongolei, leben in unterirdischen, verzweigten Bauten (pro Bau nur 1 Familie) und sind tag- und nachtaktiv. Da sie extrem territorial sind, kann schon eine stundenweise Trennung der Gruppenmitglieder (zB beim TA) und Fremdgeruch zu tödlichen Kämpfen föhren kann. Sie ernähren sich vorwiegend von fettarmen Sämereien, aber auch von tierischem Eiweiß und etwas Grünfutter.

Hamster sind Einzelgänger, nachtaktiv und leben in Erdbauten („hamstern“ dort). Sie werden zu den granivoren Nagetieren gezählt, ernähren sich aber gleichermaßen herbi- und granivor und auch insectivor.

Zum **wöchentlichen Gesundheitscheck durch den Besitzer** gehört das Wiegen, das Abtasten des gesamten Körpers, die Kontrolle und ggf. Reinigung aller Körperöffnungen und das Kontrollieren der Schneidezähne.

Alte(rs) Probleme – Neue Zukunft Geriatrie im Wandel

Dr. Svenja Joswig

Certified Hospice and Palliative Care Veterinarian (CHPV)

Die zunehmende Bedeutung der Geriatrie

Die tiermedizinische Geriatrie und verwandte Gebiete wie die Präventiv- und Palliativmedizin sowie die Schmerztherapie gewinnen in der Tiermedizin zunehmend an Bedeutung, nachdem sie in der Humanmedizin bereits fest etabliert sind.

Wie wir Menschen leben auch unsere Haus- und Heimtiere heute deutlich länger: die Lebenserwartung von Katzen hat sich in den letzten 40 Jahren mehr als verdreifacht, die Lebenserwartung von Hunden hat sich nahezu verdoppelt.

In den USA wurde ermittelt, dass geriatrische Tierpatienten in den meisten Kleintierpraxen heutzutage mindestens 25–40 % der Fälle ausmachen (6). Schon im Jahr 1999 wurde angenommen, dass dort über 1,6 Milliarden USD jährlich für die medizinische Versorgung alter Hunde und Katzen ausgegeben werden (5). Nicht nur Kleintiere werden heute älter, sondern auch Pferde: Laut einer Studie der Tufts University in Massachusetts stieg die Aufnahme geriatrischer Pferde in der dortigen Universitätsklinik um das nahezu sechsfache in zehn Jahren (3).

Die Geriatrie ist somit momentan in jeder Beziehung ein Hauptwachstumsbereich in der tierärztlichen Praxis (8).

Entwicklungspotential im Bereich der Präventivmedizin

Vor allem alte Katzen und alte Pferde sind bezüglich regelmäßiger Routineuntersuchungen oft noch unterversorgt. Finanzielle Erwägungen spielen dabei nur eine untergeordnete Rolle. Zu 80 % hat die Unter-

versorgung ganz andere Ursachen, auf die Tierärzte und tiermedizinische Fachangestellte durchaus Einfluss nehmen können (9).

Die immer noch zu häufig vorkommende tiermedizinische Unterversorgung älterer Tiere ist umso tragischer, da in der jüngsten Vergangenheit die Prävalenz von Krankheiten wie beispielsweise Diabetes mellitus, Adipositas, Arthritis und Zahnerkrankungen bei Hunden und Katzen deutlich angestiegen sind (1). Darüber hinaus handelt es sich bei den häufigsten Todesursachen bei Hunden mittlerweile um Tumoren und Herz-Kreislauf-Erkrankungen (4). All dies sind Erkrankungen, die durch eine früh im Krankheitsprozess einsetzende Therapie wesentlich effektiver in den Griff zu bekommen sind.

Durch eine stärkere Betonung der Vorsorge in den tierärztlichen Praxen könnte den Tieren folglich unnötiges Leiden erspart und im Optimalfall ein längeres, gesünderes Leben ermöglicht werden. Oft besteht die Sorge bei Tierärzten, dass derartige Angebote von Besitzern nicht akzeptiert werden würden oder ihnen gar beim Angebot von Vorsorgeuntersuchungen „Geldgier“ unterstellt wird. Studien lassen aber auf eine gute Akzeptanz der Vorsorgeleistungen durch Tierbesitzer und eine gesteigerte Attraktivität derjenigen Praxen schließen, die Schwerpunkte auf Vorsorge setzen.

Tierarztpraxen haben die Chance, durch zusätzliche Angebote im Bereich der Präventiv- und Palliativmedizin eine umfassendere Versorgung älterer Patienten zu gewährleisten und damit sowohl die Gesundheit ihrer Patienten und das Tierwohl zu fördern als auch die Attraktivität ihrer Praxis für Tierbesitzer zu erhöhen.

Literaturverzeichnis:

1. Banfield Pet Hospital (Ed. 2012): State of Pet Health Report 2012. <http://www.stateof-pethealth.com>, Stand 26.03.2014
2. Brosnahan, M. M., & Paradis, M. R. (2003): Demographic and clinical characteristics of geriatric horses: 467 cases. In: Journal of the American Veterinary Association 223, 93-98
3. Eichelberg, H., & Seine, R. (1996): Lebenserwartung und Todesursachen bei Hunden I. Zur Situation bei Mischlingen und verschiedenen Rassehunden. In: Berliner Münchner Tierärztliche Wochenschrift 109, 292-303.

4. Fox, S. M. (1998): Senior care: The brave new world of veterinary medicine. In: Topics in Veterinary Medicine 8, 18-25.
5. Hoskins, J. D., & McCurmin, D. M. (1997): Geriatric care in the late 1990s. In: The Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice 27, 1273-1284.
6. Joswig, S. I. (2014): Die Zukunft liegt im Alter. Entwicklung und Bedeutung der Geriatrie in der Tiermedizin. Hannover, Tierärztl. Hochschule, Diss.
7. Lue, T. W., Pantenburg, D. P., & Crawford, P. M. (2008): Impact of the owner-pet and client-veterinarian bond on the care that pets receive. Journal of the American Veterinary Medical Association 232 (4), 531-540.

Prophylaxe-Management, ein Mehrwert für die Praxis durch Kundenbindung

Dr. Wolfgang Matzner



Prophylaxe-Management, ein Mehrwert für die Praxis durch Kundenbindung

Dr. Wolfgang Matzner
Vetkom GmbH



Worum geht es heute



- Kunden langfristig halten
 - individuelle Angebote
 - neue Kommunikationsformen
- Kunden zu häufigeren Untersuchungen zu motivieren
 - Recall
 - Kommunikation / Beratung
- Mehr Umsatz mit bestehenden Kunden machen
 - Controlling
 - Zusatzleistungen
- Weiterempfehlungsquote steigern



Die Kunden in Zukunft



- Kunden sind gewohnt auf **Zusatzleistungen** und **Zusatzprodukte** angesprochen zu werden und z.T. erwarten sie es
- 60% & 70% der Kunden sind bereit mehr Geld auszugeben, wenn:
 - Das Produkt, zu den eigenen **Wünschen** passt.
 - Der Kunde aufgezeigt bekommt, welchen **Vorteil** er dadurch hat.
 - Das Produkt von anderen Kunden als sehr positiv bewertet wurde
- Wie überall gilt bei Produkten und Dienstleistungen:
"Wer billig kauft, kauft doppelt"



Studien- und Umfrageergebnisse

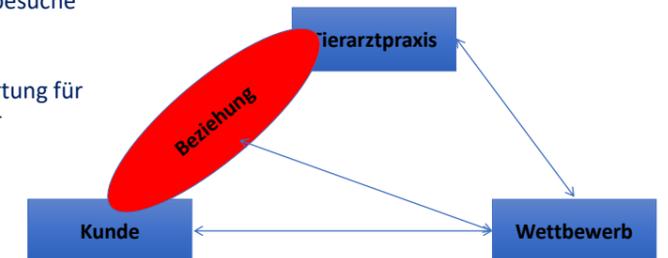
- Studien zeigen, dass Besitzer besser auf tierärztliche Empfehlungen reagieren
 - deren Haustiere als „Teil der Familie“ gelten
 - ein Vertrauensverhältnis zum Tierarzt haben (Lue, Pantenburg und Crawford, 2008)
 - ihnen Vorsorgeprogramme angeboten wurden (HABRI, 2016)
- Umfrage unter Tierärzten ergab, dass Vorsorgeprogramme
 - ermöglichen eine bessere Patientenversorgung
 - verbessern die berufliche Zufriedenheit des Tierarztes und des Praxisteams
 - stärken die Beziehung zwischen Tierarztpraxis und Kunden sowie die Compliance



Gesundheitsvorsorge - Kundenbeziehung

Vorsorgeprogramme:

- erhöhen die Anzahl der Kundenbesuche pro Jahr
- vertiefen die Kundenbeziehung
- Besitzer übernehmen Verantwortung für die Gesundheitsversorgung ihrer Haustiere

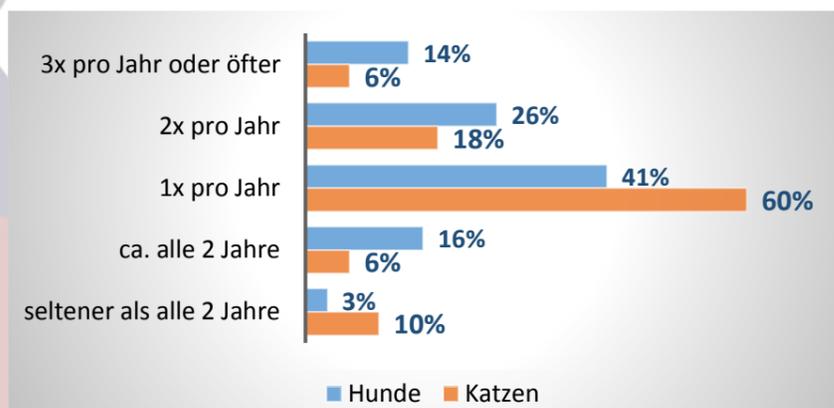


Gesundheitsvorsorge bedeutet, die Kunden langfristig aktiv zu betreuen und zu binden!



Studien- und Umfrageergebnisse

Häufigkeit der Tierarztbesuche

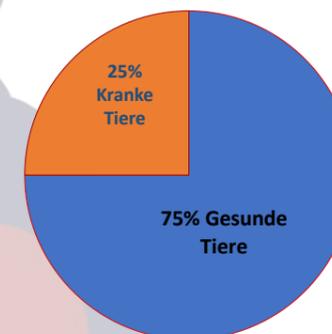


Quelle: IVH/ZZF, Befragung von Heimtierbesitzern, Erhebungswelle 2018;



Potenzial für die Praxis

Kleintiere



Die Früherkennung von Krankheiten ermöglicht eine bessere Patientenversorgung und bessere Ergebnisse



Ein Hunde- / Katzenleben



Wachstum

- Welpen-Check
- Impfungen
- Parasitenschutz
- Ernährung
- Verhalten/ Erziehung
- Haltung

Erwachsen

- Kastration
- Jährl. Gesundheitscheck
- Impfungen
- Parasitenschutz
- Ernährung
- Zahngesundheit
- Haut und Fell
- Verhalten
- Haltung

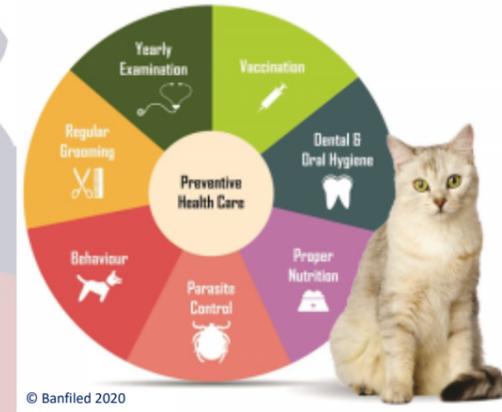
Alter

- Senioren-Check
- (Impfungen)
- Parasitenschutz
- Ernährung
- chron. Erkrankungen
- Verhalten
- Physiotherapie
- Euthanasie

© 2018 BOEHRINGER INGELHEIM VETMEDICA GMBH



Ideen



© Banfiled 2020

- Proactive Pet Health + Wellness**
EVERY PLAN INCLUDES:
- Unlimited office visits
 - Routine vaccinations
 - Comprehensive physical exams
 - Diagnostic testing
 - Product & service discounts
 - Online access to your pet's records



Prävention/Gesundheitsvorsorge

gesund

Gesundheitsvorsorge

Krankheitsprävention

krank

Gesundheitsförderung:

- vor Eintreten der Krankheit
- Ziel: Auftreten einer Erkrankung verhindern
- **Beispiele:**
 - Schutzimpfungen
 - Parasitenprophylaxe
 - Ernährungsberatung
 - Bewegungsberatung
 - regelmäßige Zahnsteinentfernung
 - Verhalten, Erziehung
 - Geriatrie



Prävention/Gesundheitsvorsorge

gesund

Gesundheitsvorsorge

Krankheitsprävention

krank

- **Prävention:**
- Tiere ohne wahrnehmbare Symptome
- Früherkennung von Krankheiten
- Eindämmung des Fortschreitens
 - CNI Katze
 - Folgen einer Adipositas
 - Geriatriische Erscheinungen (Demenz, Arthrose, Diabetes)
- regelmäßige AU mit Anamnese
- weitergehende diagnostische Maßnahmen (Blut-, Urin-, Kotuntersuchung, Ultraschall, Röntgen, Blutdruckmessung, etc.)
- Disease-Management-Programm



Chron. Erkrankungen

- **Übergewicht:** betrifft 20-40 % der Hunde und Katzen
- **Gelenkprobleme:** Hohe Schmerzrate, hohe Euthanasiequote
- **Zähne:** 85% Hunde und Katzen haben Probleme des Zahnhalteapparates
- **Harnapparat:** Harnsteine, FLUTD
- **Chronische Niereninsuffizienz:**
 - Über 30% der älteren Hunde und Katzen
 - Häufigste Todesursache bei älteren Katzen
- **Diabetes:** schwieriges Management, vor allem bei Katzen
- **Erkrankungen des GIT:** (Leber, Pankreas)

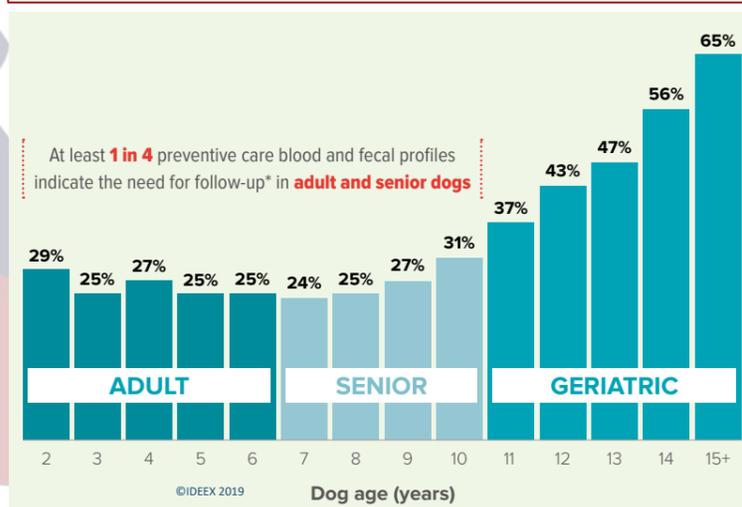


Vorsorgeprogramme - Vorteile für die Praxis

- **Praxisökonomie**
 - erhöhen die Anzahl der Kundenbesuche pro Jahr
 - Steigende Praxiseinnahmen zwischen 28 – 58 % (© Veterinary Medical Association 2017)
 - Monatliche Zahlungen ermöglichen (**Paketpreis!**)
 - Verbesserte Rentabilität der Praxis
- **Praxismarketing**
 - Positionierung im Wettbewerb
 - Binden von Stammkunden
 - Treuepläne
 - Vertrauensverhältnis zwischen Kunden und Praxis, erste Anlaufstelle für Ihre Kunden
 - Neukunden gewinnen
 - Weiterempfehlungsquote steigt
- **Praxisorganisation**
 - Qualität der Patientenversorgung
 - Früherkennung von Krankheiten - bessere Patientenversorgung und bessere Ergebnisse.
 - Besitzer übernehmen Verantwortung Gesundheitsversorgung ihrer Haustiere



Ergebnisse von Vorsorgeuntersuchungen



- Untersucht wurden:**
- Blut
 - Kot
 - Urin

- Studien-Ergebnisse:**
- Vorsorgeuntersuchungen sind für junge Hunde genauso wichtig wie für ältere Hunde
 - Im Vergleich zu Menschen werden bei Tieren Krankheiten im allgemeinen zu einem späteren Zeitpunkt entdeckt

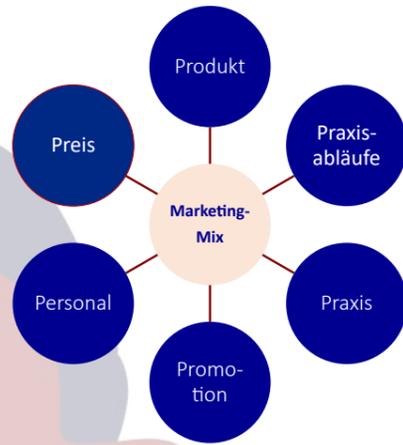


Praktische Schritte zur Umsetzung

- Implementierung ist ein fortlaufender Prozess.
 - keine Eins-zu-Eins-Lösung
 - keinen Standard-Zeitplan für die Einführung
- Programme müssen überwacht, optimiert und angepasst werden
- wichtige Teile, für die Umsetzung
 - Entscheidung für den Bereich Welpen-Adult-Senior
 - Preisgestaltung
 - Ziele setzen (Umsatz, Gewinn)
 - Kosten ermitteln
- Weiterbildung des Praxis-Teams
 - medizinisch
 - Praxisökonomisch - 100-Euro-Geschichte
 - Gespräche mit dem Kunden
 - Rollenspiele
- Kundenkommunikation



Die 6 P's der Dienstleistung



- Jedes P ist ein wesentlicher Teil für den Erfolg der Praxis
- Je attraktiver die P's sind, desto mehr darf unser Produkt kosten
 - Sterne-Koch-Restaurant
 - Friseur
 - Marken-Shop
 - Autohaus
- **Was kann der einzelne Mitarbeiter*in in diesen Bereichen beitragen**

Kosten – Nutzen – Erlebnis – Relation



Mehreinnahmen durch Mehrwert

Flohmittel	Flohmittel + Service
15 €	15 €
	„nur“ 4 € **
960 (240 x 4*)	960
15 000 €	18 240€

3240 € mehr Einnahmen

* 4 Packungen pro Tag/ 240 Arbeitstage
** z.B. Beratung

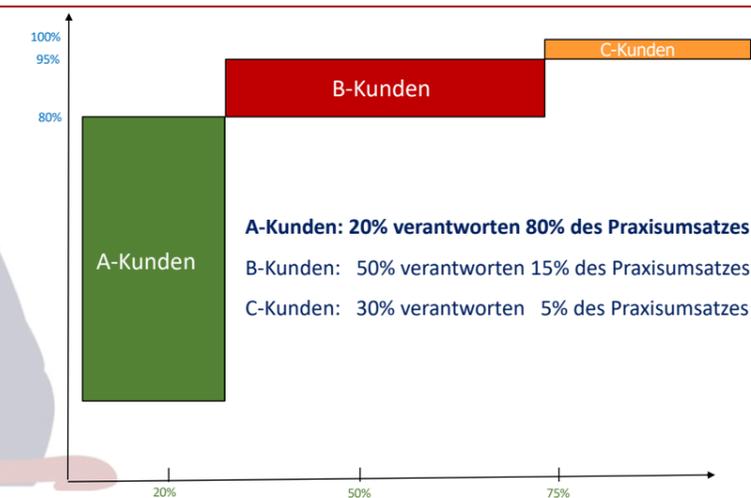


100 Cent - Praxisökonomie

- 100 – Euro – Einnahmen
 - 40 € oder für Leistungen der Mitarbeiter
 - 25 - 30 € für Kosten externer Dienstleistungen und Waren
 - 20 € Fixkosten (Verwaltung, Gebäude, Versorgung usw.)
 - 10 € oder weniger s bleiben für den Gewinn
- nur zwei Möglichkeiten, den Gewinn zu erhöhen.
 - Ausgaben zu verwalten
 - mehr Einnahmen zu generieren, beispielsweise durch Vorsorgeuntersuchungen.
 - mehr Gewinn können in die Praxis und das Team investiert werden



Pareto – Regel / ABC-Analyse



Proaktivität

- Durch effektive Beratung kann der Stammkundenpool 20 % mehr Umsatz bringen
- **Proaktivität** bedeutet:
 - Aktiv auf den Kunden zuzugehen, nicht zu warten bis er selbst aktiv wird.
 - Anknüpfungspunkte bei Ihren Kunden finden
 - Kunden aktiv bei Neuigkeiten individuell kontaktieren
 - Individuelle Betreuung die der Kunde benötigt
 - Kunden nach ihren Bedürfnissen befragen
- **CRM** („Customer Relationship Management“)



Kommunikation mit dem Kunden

- **Vor dem Besuch**
 - Soziale Medien
 - interessante Beiträge über Vorsorgeuntersuchungen
 - Altersdiagramme – Haustiere altern schneller als Menschen
 - Bei Anruf für einen Termin kurzer Hinweis, was gemacht wird
- **Während des Besuchs**
 - Visuelle Hilfsmittel (Poster, Bildschirme mit diagnostischen Bildern)
 - Ausgedruckte Diagramme der Testergebnisse
 - Beratung über das weitere Vorgehen mit dem Kunden
- **Nach dem Besuch**
 - E-Mail mit den Ergebnissen, Diagrammen und Bildern
 - Intensive Beobachtung auf Veränderungen von Appetit, Trinkverhalten, Urin- und Kotabsatz, Verhalten, Haut und Fell, Ohren, Augen und Zähne



Situation – Kunden - Zukunft

- Kundenorientierung gewinnt immer mehr an Bedeutung
 - Befragungen
- **TFA's werden zu Beratern und Vertrauensperson**
 - Weiterbildung der Mitarbeiter*innen
 - Delegation von Aufgaben in der Kundenbetreuung
 - Kommunikation wird noch wichtiger (on-line-Beratungen)
 - Fachgerechte, individuelle Information für den Kunden
 - Fördert die Compliance
- Kunde wird „**Mitproduzent**“ der Gesundheit
 - Mehr Eigenverantwortung
 - Disease-Management-Process (DMP)



Grundsätze eines Beratungsgesprächs

- Patientenbesitzer persönlich (mit Namen) ansprechen
- verständlich kommunizieren, gegebenenfalls Rückfragen stellen
- wahrheitsgetreu informieren und beraten
- auf Fragen eingehen (keine Ausweichstrategien)
- den Patientenbesitzer ausreden lassen
- nonverbale Signale beachten
- Patientenbesitzer in Entscheidungen miteinbeziehen
- Keine unrealistischen Versprechungen
- Unterbrechungen nach Möglichkeit vermeiden

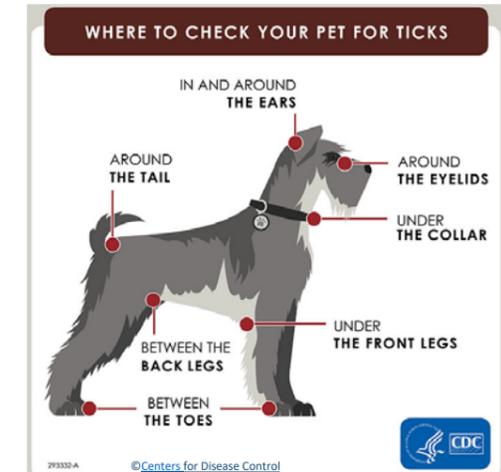


Beratung als Erlebnis

- **Kundenkommunikation muss persönlich sein**
 - Die gesamte Kommunikation muss auf den Einzelnen ausgerichtet sein - zugeschnitten auf SEINE Bedürfnisse erreichen Sie seine EMOTIONEN.
- **Kundenkommunikation muss wirken**
 - Kommunikation auf jeden einzelnen Kunden zugeschnitten!
 - Voraussetzung: Permanente Pflege der Kundendaten
- **Kundenkommunikation muss proaktiv sein**
 - Informieren Sie Ihre Kunden frühzeitig mit allen für IHN wichtigen Informationen.
 - Fördert die **Kundenbindung**



Kommunikation mit dem Kunden



Beratung als Erlebnis

- **Einfache Kommunikation**
 - Kommunikation so einfach wie möglich - Ihr Kunde muss Sie verstehen.
- **Kundenkommunikation im Dialog**
 - Durch moderne Medien verändert sich die Erwartungshaltung der Kunden. Kundenkommunikation wird von Monolog zum Dialog!
- **alle Kommunikationskanäle nutzen**
 - Kundenansprache über E-Mails, SMS, Push-Nachrichten in Apps.



Kommunikation mit dem Kunden

- nicht jeder Kunden wird überzeugt
- anfängliche Zustimmungsrate von 10 % ist in Ordnung
- **Aufklären nicht Aufzwingen**
- Bei einem „Nein“ nicht auf geben
- Feiern Sie gute Nachrichten
 - Nichts zu finden ist besser als etwas zu finden



Kunden-Kommunikation

- **Digitale Medien:**
 - **Homepage**
 - Wichtige Informationen zu bestimmten Produkten auf der HP oder auf die Seite der Hersteller verlinken.
 - kleines Beratungsvideo drehen und hinterlegen (youtube) z.B. BMI beim Hund, Eingeben von Medikamenten...
 - **Videosprechstunde** mit einzelnen Kunden
 - **Zoom-Meeting** zusammen mit kleiner Präsentation für entsprechende Kundengruppen z.B. Welpenstunde, weight-watcher, Ektoparasiten
 - **Facebook** oder **Insta**



Online-Beratung durch Mitarbeiter*innen der Tierarztpraxis

- Umfragen in den USA (2019):
 - 78 % erwarten einen Tierarzt online konsultieren zu können
 - Zwei Drittel würden einen Mangel an digitalen Beratungsangeboten als Grund für einen Tierarztwechsel ansehen.
- In Deutschland seit der Corona-Pandemie
 - **Nachfrage nach Online-Beratung durch Tierarzt so hoch wie nie**
 - Digitalisierung wird vor Heilberufen nicht Halt machen
 - jüngere Generation erwartet Online-Angebote zur tiermedizinischen Beratung
 - tiermedizinische Beratung, Informationen, Diagnosen und Behandlungsempfehlungen on demand via Smartphone



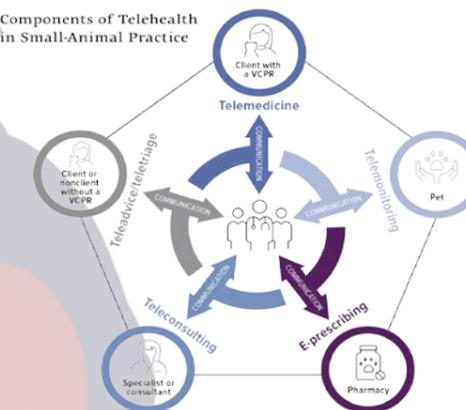
Formulare fürs Digitale

- Patientenaufklärung
- Anamnesebogen
- Schmerzfragebogen (Schmerzskala)
- Einverständniserklärungen
- Behandlungsverträge
- Scoring
- Qualitätsmanagement
- Patientenzufriedenheitsbefragungen



Die Zukunft in der Kundenbindung

Components of Telehealth in Small-Animal Practice



©AAHA



©TVP



DIE „3-R“ TECHNIK

- **Reminder**
 - Vorsorge- und Früherkennungsuntersuchungen
- **Recall**
 - Erinnerung zur Nachuntersuchung
- **Recheck**
 - Nachuntersuchung



Wertschöpfungskette

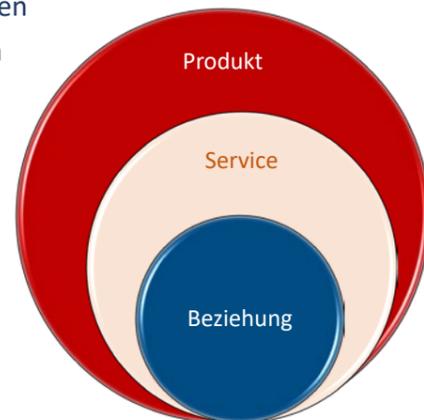


Service

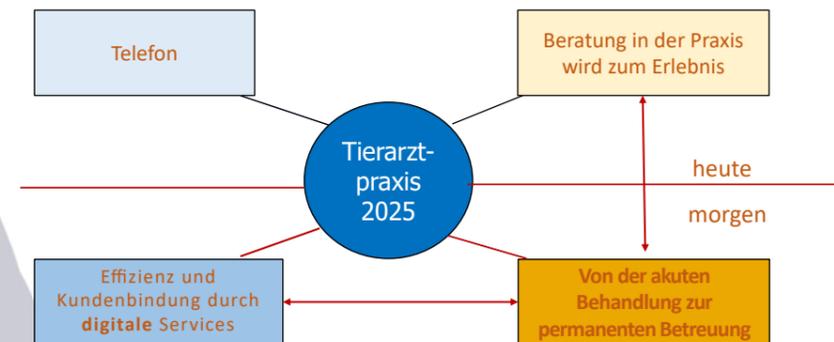


Paketbildung

- Für Vorsorgeprogramme Pakete bilden
- Verkaufsziele anhand von Statistiken festlegen
- Produkteinkauf optimieren
- Optimale Serviceleistung einbinden
- Produktpaketpreis festlegen
- Produkt bewerben
- Kundenbindungsprogramme entwickeln



Kundenkontakt 2025



In Anlehnung © Bayerische Tiermediklinik

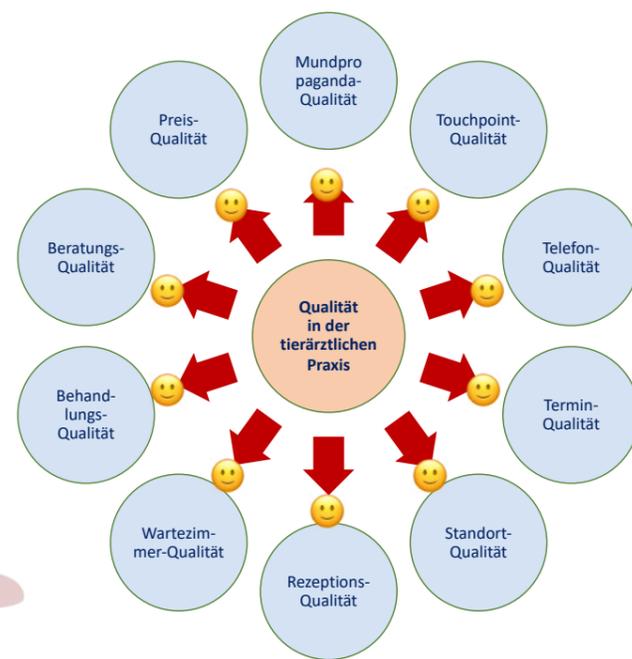
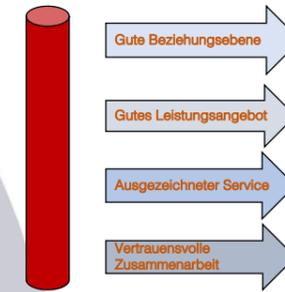


Verbundenheitsstrategie

- Steigerung der Wechselbarrieren durch
 - Persönliche Kontakte - **Positive Tierarzt-Kunden-Beziehung**
 - Kundenintegration - **Die kundenorientierte Medizin**
 - Überzeugende Produkte
 - Hardware
 - Software (Service- und Zusatzleistungen)
 - Effektives Beschwerdemanagement
 - Transparente Preisgestaltung
- ➔ Höchstmaß an Kundenzufriedenheit und Kundenvertrauen
- ➔ Für beide Seiten Vorteile



Zusammenfassung



DR. KARIM MONTASSER

SOCIAL MEDIA IN DER PRAXIS - TFA'S VORAUS!

AGENDA

- Wer spricht?
- Warum TFA's?
- Warum Social Media?
- Was poste ich?
- Wo poste ich?

WER SPRICHT?

DR. KARIM MONTASSER

- Tierarzt
- Background:
Neurologie
- Social Media & Fernsehen
- Mission:
Kommunikation
evidenzbasierter Tiermedizin



WARUM TFA'S?

TFA SPEZIALISIERUNG?

- Registered Veterinary Nurse
- Advanced Diploma Nurse
- Surgical Nurse
- Nurse clinics
- Head Nurse
- Practice Management



In-patient Care Nurse (Stationsspezialisierung)



Registered
Veterinary Nurse
(Approbirt)

Veterinary Nurse
(in Ausbildung)

WARUM SOCIAL MEDIA?

KOMMUNIKATION STÄRKT VERTRAUEN

Aber nur, wenn sie authentisch ist

„TEILE, WAS DIR SELBST INTERESSANT
ERSCHEINT. DIE EXPERTISE IST OHNEHIN DA.“

- DAS IST VON MIR

WAS POSTE ICH?

DIE EIGENE STIMME FINDEN

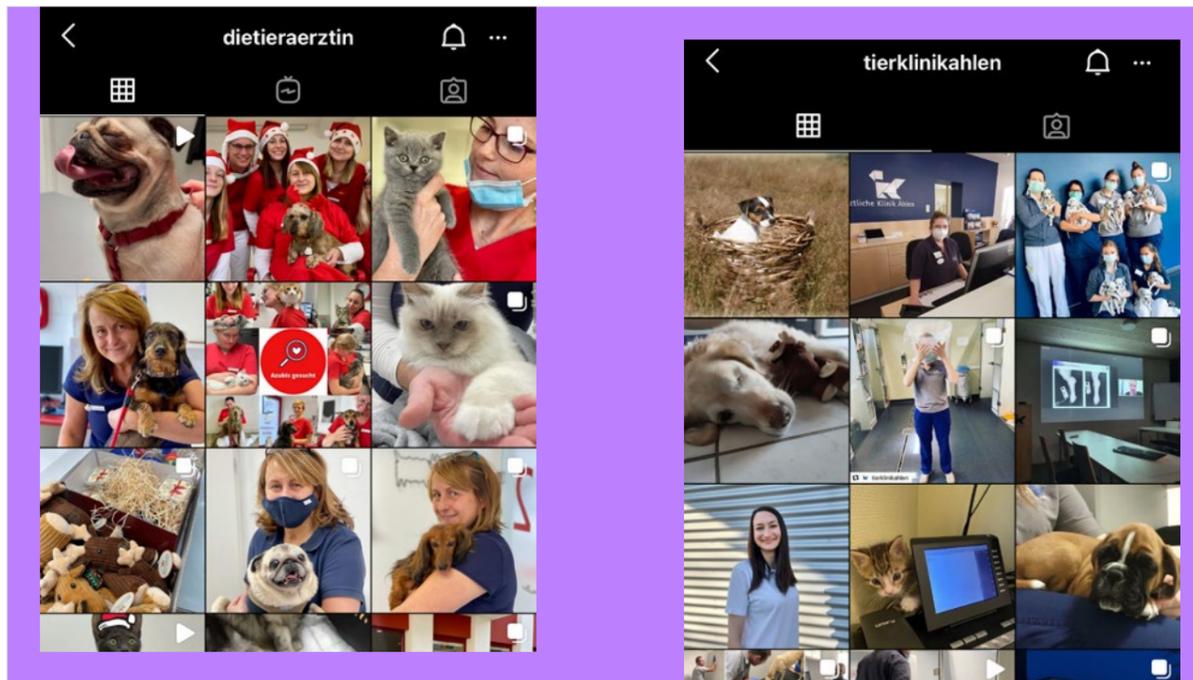
Ja, bitte

- Teilen, was einen selbst interessiert
- Normal „reden“
- Persönlich werden
- Regelmäßig posten

Bitte nicht:

- Vergleichen
- Strikt an Regeln halten
- Trends nachrennen

DIE EIGENE STIMME FINDEN DARF RUHIG DAUERN.



Die großen Player (Für alte Menschen erklärt)

- Facebook
- Youtube
- Instagram
- TikTok

WO POSTE ICH?

Facebook

- Ältere Zielgruppe
- Textlastig
- Wenig Aufwand
- Rauer Umgangston

Youtube

- Jede Zielgruppe
- Videos
- Sehr viel Aufwand
- Community gemischt

Instagram

- Jüngere Zielgruppe
- Bildlastig
- Wenig Aufwand
- Wohlwollende Community

TikTok

- Sehr junge Zielgruppe
- Videos
- Aufwand variabel
- Community gemischt

Besonderheiten

Facebook

- Gruppenfunktion

Instagram

- Direkte Interaktion durch Stories

Youtube

- In Google Suche integriert

TikTok

- Trendsetter

ZEIT FÜR FRAGEN

FRAGE: WO POSTET IHR OHNEHIN?

Besuchen Sie uns auf:   

Urheberrechtlich geschützt © 2021 Intervet International B.V.,
ein Tochterunternehmen der Merck & Co, Inc., Kenilworth, NJ, USA.
Alle Rechte vorbehalten.

Die Wissenschaft für gesündere Tiere

Intervet Deutschland GmbH - ein Unternehmen der MSD Tiergesundheit

Intervet Deutschland GmbH · Feldstraße 1a · D-85716 Unterschleißheim · www.msd-tiergesundheits.de
Intervet GesmbH · Siemensstrasse 107 · A-1210 Wien · www.msd-tiergesundheits.at