

Erfolgreiche Marketingprojekte in der Tierarztpraxis

Praxiseröffnung mit interaktivem Wettbewerb

Ein Kurzinterview mit Nadine Borer, TPA in der Tierarztpraxis Dr. Nicole Hager, 8625 Gossau ZH

Endlich ist es soweit, der Tag der Praxiseröffnung ist da: Die eigenen Dienstleistungen und eine moderne, zeitgerechte Praxisinfrastruktur einem interessierten Laienpublikum im wahrsten Sinn „be-greifbar“ und erlebbar näher zu bringen, so lautete das ambitionierte Ziel von Nadine Borer, TPA in der Praxis von Dr. Nicole Hager. Schon bald war die Idee eines interaktiven Wettbewerbs geboren.

Frau Borer, wer hatte eigentlich die Idee zu diesem „Quizparcours“?

Wir haben uns von verschiedenen Seiten Ideen zum Thema Praxiseröffnung eingeholt, von Laien wie auch von erfahrenen Leuten. Von Barbara Maissenbacher von Provet haben wir viele kreative Ideen erhalten. Zusammen mit unseren eigenen Ideen und Vorstellungen kam dann unser „Quizparcours“ zustande.

Welche Überlegungen haben zu dieser Idee geführt?

Im Team haben Tierärztin Nicole Hager und ich uns überlegt, welche Erwartungen wir vom Tag der Praxiseröffnung haben. Wir wollten, dass unser Publikum einen Einblick in unsere Praxis bekommt und sich einen Praxisalltag besser vorstellen kann. Doch wie kann man es erreichen, dass den Leuten die Hemmung genommen werden kann, etwas genauer hinzuschauen, sich mal länger in einem Raum aufzuhalten, sogar etwas anzufassen oder Fragen zu stellen? Indem man sie aktiv mit einbezieht, ihnen eine Aufgabe stellt, damit die Leute merken: anschauen und sich Zeit nehmen ist erwünscht/erlaubt. Um die Quizfragen zu beantworten, werden die Leute animiert genauer hinzuschauen auch anzufassen und bei Unklarheiten tritt man leichter in Kontakt mit den Mitarbeitern.

Wie sind Sie bei der Umsetzung vorgegangen?

Wir haben uns zu allen Räumen der Praxis eine passende Aufgabe überlegt und Situationen des Praxisalltags simuliert. Auf dem Behandlungstisch sollte ein Tier (Plüsch) stehen, das untersucht werden muss. Im OP eine inszenierte Operation, mit einer Frage, dass man näher hinschauen muss um sie zu beantworten. Im Labor, wir untersuchen dort Proben, lassen wir die Leute auch etwas untersuchen. Zum Beispiel Harnsteine unter einer Lupe. Es gab Röntgenbilder zu beurteilen. Wir wollten sowohl Aufgaben stellen, die kein spezielles Fachwissen erfordern, haben jedoch bewusst auch schwierigeres eingebaut. So konnten wir in Kontakt treten mit unseren Besuchern, ihnen z.B. etwas zu einem Röntgenbild erklären und somit das Eis etwas brechen.

Wie haben die Kunden auf diesen Wettbewerb reagiert?

Die Reaktionen der Kunden waren super. Mit viel Enthusiasmus wurde der Parcours in Angriff genommen, Fragen beantwortet, gerätselt und geschätzt. Sie gingen auf die Schauobjekte zu und scheuten sich nicht sie gründlich zu untersuchen. Es gab viele Rückfragen an uns. Die Erklärungen wurden aufmerksam und gespannt entgegengenommen. Besucher welche anfangs etwas scheu durch die Tür getreten waren, kamen hocheifrig und verabschiedeten sich persönlich bei uns.

Viele waren erfreut über den Einblick „hinter die Kulissen“. Wann sieht man schon einen Operationsraum, mit all den angeschlossenen Gerätschaften, der Operationsleuchte?

Was sind aus Ihrer Sicht die Erfolgsfaktoren, damit TPAs kreative Konzepte in einer Tierarztpraxis umsetzen können?

Der wichtigste Erfolgsfaktor aus meiner Sicht ist die Teambildung zwischen Tierarzt und TPA. Jedes noch so kreative Konzept nützt nichts wenn die Teamarbeit eines Tierarztes und seiner/ihrer TPA nicht stimmt. Wenn Ideen/Anregungen nicht angehört werden, statt als Team Ideen, Vorstellungen und auch Ziele zusammen zu besprechen. Teamarbeit ist der wichtigste Faktor.





