

Erfolgreiche Marketingprojekte in der Tierarztpraxis

Vorher – Nacher

Ein Kurzinterview mit Frau Angela Nick, Tierarztpraxis Dr. Urs Müller, 8494 Bauma

Das Erscheinungsbild des Eingangsbereichs und Petshops einer Tierarztpraxis sind von grosser Bedeutung. Freundlich, hell und übersichtlich sollen sie sein, damit der Kunde sich sofort wohl fühlt und den Eindruck von Kompetenz und Professionalität erhält. Angela Nick, TPA in der Tierarztpraxis Dr. Müller in Bauma, hat das Powerseminars „Erfolgreiches Praxismarketing“ besucht und ihr neu erworbenes Wissen in die Umgestaltung des Eingangsbereichs und des Petshops einfliessen lassen. Dabei liess ihr Dr. Müller weitgehend freie Hand.

Frau Nick, wie lange arbeiten Sie schon in der Praxis von Dr. Müller?

Ich arbeite seit 6 Jahren in dieser Praxis.

Seit wann hegten Sie den Wunsch, den Eingangsbereich und den Petshop umzugestalten?

Eigentlich von Anfang an. Nur muss man sich zuerst eingewöhnen, dann etwas leisten, das in diese Richtung geht und erst später kann man eigene Wünsche anbringen.

Wie genau gingen Sie bei der Umsetzung des Projektes vor?

Nach dem Seminar „Erfolgreiches Praxismarketing“ erstellte ich eine Skizze vom alten Wartezimmer und eine andere, in der ich die Gegenstände umplazierte und neu einfügte.

Nach dieser Skizze setzten wir, meine Lehrtochter und ich, uns ins Wartezimmer und überlegten, ob meine Erneuerungen etwas bewirken könnten. Weiter fragte ich ein paar Personen ausserhalb der Praxis, ob sie diese Erneuerungen auch gut fänden. Die neuen Ideen von Lehrling und anderen fügte ich meinem Plan natürlich hinzu.

Meistens ist das Ganze noch ein finanzielles Problem und so machte ich eine Liste, wieviel diese Neuanschaffungen kosten würden. Angefangen habe ich dann aber mit kleinen Dekorationsveränderungen. Die Deko stellte ich von Hand her, mit meinem Geld, damit mein Chef sehen konnte, dass es mir wichtig ist.

Ich erstellte noch ein Konzept, welche Themen ich ausstellen möchte, und welche Futter- resp. Medikamentenfirmen mir jeweils dabei helfen könnten.

Anschliessend passte ich einen günstigen Moment ab, in dem mein Chef Zeit hatte, mit mir alles durchzusprechen. Als dann nach und nach unser neues Wartezimmer entstand, hatten wir alle viel Freude daran.

Welche Punkte sind dabei aus Ihrer Sicht besonders wichtig, damit das Projekt vom Chef und dem ganzen Praxisteam unterstützt wird?

1. Eine gute Vorbereitung!
2. Motiviert an die Sache herangehen.
3. Am besten das ganze Praxis Team miteinbeziehen.
4. Wenn's die Zeit zulässt evtl. auch ausserhalb der Arbeitszeit, Zeit dafür investieren. Somit sieht der Chef, dass es einem wirklich ernst ist.

Wie haben Ihre Kunden auf die neue Gestaltung reagiert?

Sind die Umsätze im Petshop gestiegen?

Ganz neu umgestaltet hat es viel Aufmerksamkeit erregt. Für die meisten war es am Anfang ungewohnt und spannend, sie sahen sich aber am liebsten die Deko an. Jetzt aber erkennt man einen Unterschied zu vorher. Es holten sich vermehrt Leute Informationen. Was aber wirklich gestiegen ist, ist der Umsatz im Futtermittelverkauf. Denn was der Mensch sieht und anfassen kann, fällt ihm leichter zu kaufen.

Was raten Sie Ihren Kolleginnen in anderen Tierarztpraxen, die ein ähnliches Projekt in ihrer Praxis umsetzen möchten?

Vorher die Abklärung durchführen, ob der Chef offen für Veränderung ist. Z. B. könnte man ihn fragen, ob er das Seminar „Erfolgreiches Praxismarketing“ schon kennt, und ob er das gut fände, wenn jemand aus dem Team dorthin gehe. Dann nur Mut, geht an die Sache heran! Wenn es wirklich was zu verändern gibt, dann ist nach dem Seminar der richtige Moment für einen Neuanfang gekommen.

Dekoration



Wartezimmer vorher



Wartezimmer nachher



Petshop vorher



Petshop nachher



Themenschwerpunkt Zahngesundheit / Dentalhygiene

