

Tipp des Monats März 2008

Visitenkarte Wartezimmer

Ein Tierarztbesuch ist für Ihre Kunden oft stressig und mit Aufregung verbunden. Der Empfang und das Wartezimmer sollen daher so warm und freundlich wie möglich gestaltet werden. Begrüßen Sie Ihre Kunden und deren Haustiere persönlich mit Namen, Sie werden ein Lächeln ernten.

Dem Kunden soll ein beruhigendes, einladendes Gefühl vermittelt werden. Dies können Sie erreichen, wenn Sie folgende Gestaltungstipps beachten:

- hoher, heller, gut riechender, immer sauberer Raum
- eher nach Wohnstube als nach Wartezimmer aussehend
- bequeme Stühle und Sofas
- Bilder, Diplome und Zertifikate an den Wänden
- Pflanzen und Tische als Raumteiler einsetzen
- Hunde- und Katzenecke einrichten
- Wasserspender, „Praxis-Kaffee“ einrichten, TV/Flachbildschirm mit Videos, Kinderspielzeug, Bibliothek
- saisonale Dekoration

Überlegen Sie sich, wer Ihre typischen Kunden sind. Beispiel: Oft sind es Frauen im Alter von 30 bis 50 Jahren, berufstätig, mit Kindern, besitzen eine Katze.

Anschliessend gestalten Sie den Raum entsprechend:

- Zeitschriften für Frauen (Annabelle, Schweizer Familie u.ä.)
- Kinderbücher
- Praxisbroschüre
- Informationen zu Emerging Diseases (=neu auftretenden Krankheiten z.B. Blauzungenkrankheit)
- Informationsblätter zu bestimmten, für Menschen relevanten Krankheiten/ Zoonosen (Toxoplasmen, Spulwürmer, Tollwut)