

Inhalt

Teil I	Marketing für die Tierarztpraxis	1
1	Bedeutung von Management und Marketing	3
1.1	Der Tierarzt als Unternehmer	3
1.2	Marktwirtschaftliche Orientierung	5
1.3	Zukünftige Entwicklungen	5
1.4	Die „Marke“ Tierarztpraxis	6
2	Praxismarketing	8
2.1	Bedeutung des Marketings	8
2.2	Grundlagen des Marketings	8
2.2.1	Am Markt orientiert	9
2.2.2	Am Patienten orientiert	9
2.2.3	Am Mitarbeiter orientiert	10
2.3	Ablauf des Marketings	11
3	Marktanalyse	12
3.1	Marketingziele	14
3.2	Planen – Kontrollieren – Korrigieren	18
3.3	Wenn es schief geht	18
4	Rahmenbedingungen der Marketingplanung	19
4.1	Praxisstrategie	19
4.2	Praxis-Positionierung und Aufbau von Markenzeichen	20
4.3	Positionierung Schritt für Schritt	20
4.4	Das Leitbild	21
4.4.1	Die Leitidee	21
4.4.2	Die Leitsätze	21
4.4.3	Das Motto	21
4.5	Corporate Identity (CI)	21
4.5.1	Das Corporate Design (CD)	22
4.5.2	Die Corporate Communications (CC)	22
4.5.3	Das Corporate Behaviour (CB)	22

5	Marketinginstrumente	24
5.1	Die 7 P im Dienstleistungsmarketing	25
5.2	Der Patienten-Pfad	28
5.2.1	Auswahl der Praxis	28
5.2.2	Der erste Kontakt: das Telefon	30
5.2.3	Außenbereich	30
5.2.4	Empfangsbereich	30
5.2.5	Wartezimmer	31
5.2.6	Türschilder für Funktionsräume	32
5.2.7	Behandlungszimmer	32
5.2.8	Toiletten	32
5.3	Recall-Systeme	32
5.3.1	Medikamente-Verordnungsblatt	32
5.3.3	Terminkarte	33
5.4	Aktivitäten außerhalb der Praxis	33
5.4.1	Vorträge	33
5.4.2	Multiplikatoren	33
6	Marketingkontrolle	34
Teil II	Kommunikation	35
7	Verstehen und verstanden werden – Grundlagen guter Kommunikation	37
7.1	Die Bedeutung guter Kommunikation – Warum sollen wir das tun? ..	37
7.2	Grundsätze – Basisregeln für gute Kommunikation	37
7.3	Werkzeuge – „Spritzen und Kanülen“ für gute Kommunikation	38
7.4	Fragen, Zuhören und Verstehen: Was will mein Kunde eigentlich (wissen) und was meint er wirklich?	38
7.4.1	Fragen	39
7.4.2	Zuhören	40
7.4.3	Verstehen – sachlich und emotional	41
7.5	Rhetorik: Wie sage ich es meinem Kunden?	43
7.6	Körpersprache: Wie entfalte ich Wirkung?	44
7.7	Medien: Effektive Unterstützung der Botschaft	47
7.8	Feedback: Wie haben wir uns verstanden?	50

8	Aktiv Kommunikation gestalten im Praxisalltag	51
8.1	Standards im Team	51
8.1.1	Telekommunikation	51
8.1.2	Schwierige Situationen am Telefon	54
8.2	Kundenbegleitung von der Rezeption bis zur Kasse	55
8.2.1	Rezeption	56
8.2.2	Konsultation	56
8.2.3	Kasse	58
8.3	Schwierige Situation und Kunden	59
8.3.1	Reklamationen	60
8.3.2	Preisdiskussionen	60
8.3.3	Komplexe Befunde und Diagnosen	61
8.3.4	Euthanasie	61
9	Anhang	64
9.1	Hilfreiche Medien für die Kundenkommunikation	64
9.1.1	Anmeldeformular	64
9.1.2	Behandlungsplan	65
9.1.3	Formular Gesundheitscheck	66
9.1.4	Kondolenzschreiben	67
9.2	Literatur	68
9.3	Sachverzeichnis	69