

# Inhaltsverzeichnis

<b>1) Praxismarketing und Kundenorientierung leichtgemacht</b>	<b>4</b>
• Ihr besonderes Angebot: Gutscheine zum Verschenken	8
• Die sechs No-Gos der Tierarzt-Werbung – und wie Sie nicht in die Falle tappen	9
• Highlights setzen: Zeigen Sie Ihre besonderen Leistungen	11
• Setzen Sie Ihre Praxis mit diesen drei Wiedererkennungsmerkmalen in Szene	13
• Gehen Sie mit Veranstaltungen neue Wege	17
• Zeigen Sie Kompetenz durch einheitliches Verhalten Ihres Teams in brenzligen Situationen	18
• Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft	20
• Bestimmen Sie den „ersten Eindruck“ Ihrer Kunden mit diesen sechs Tipps	23
• So managen Sie Beschwerden optimal	26
• Die vier machtvollsten Wörter gegenüber Tierbesitzern und Ihr richtiger Umgang damit	28
• Vier Tipps für Ihren Erfolg durch Bindung Ihrer Stammkunden	30
• Setzen Sie sich charmant durch und meistern Sie so Ihren Berufsalltag mit links	32
• Dumping-Preise? Setzen Sie lieber auf langfristige Kundenbindung!	37
• Erleichtern Sie sich den Umgang mit Ihren Patientenbesitzern durch Erkennung Ihrer Stärken	40
• Schlagfertigkeit: Nutzen Sie diese als Chance für Ihre Kundenbindung	43
• Hausbesuche: Optimal informiert sparen Sie wertvolle Zeit	45
• Was der Besitzer sagt, wie er es meint – und wie Sie durch gezieltes Nachfragen die korrekten Infos erhalten	47
• Elefant, Leopard & Co.: Sieben Besitzertypen erkennen und ihnen richtig begegnen	50
<b>2) Effektive Teamzusammenarbeit</b>	<b>63</b>
• Mit diesen vier Tipps verbessern Sie das Klima in Ihrem Team nachhaltig	57
• Selbsttest: Haben Sie das Zeug zum „Chef-sein“?	59

• So führen Sie Ihre Mitarbeiter Schritt-für-Schritt durch ein Konfliktgespräch	62
• Verbandskasten und -buch: Im Notfall schnell zur Hand	64
• Mit diesem Anmeldeformular sparen Sie wertvolle Zeit	65
• Aufklärung vor der Narkose – so kann auch Ihr Team Sie unterstützen	68
• Wie Sie den schweren letzten Gang gestalten können	70
• So optimieren Sie Ihren Sprechstundenablauf im Team ganz leicht	74
• In 3 Schritten zu einer verbesserten Arbeitsleistung durch Selbstüberprüfung	79
<b>3) Einfache und zeitsparende Befunddokumentation</b>	<b>96</b>
• Abdomen-Sonografie: Ihre Befunde auf einen Blick	82
• Kolik-Befundvorlage: So sparen Sie Zeit und stehen dabei auf der rechtssicheren Seite	83
• Ihre Befunde der Maulhöhlenuntersuchung beim Hund ruckzuck dokumentiert	87
• Lahmheitsuntersuchung bei Hund und Pferd: So dokumentieren Sie Ihre Befunde leicht	89
• Wichtiges Werkzeug: Ihre neurologische Untersuchung schriftlich festgehalten	94
• Augenuntersuchung: Dokumentieren Sie diese vollständig mit unserem Protokoll	97
• Ihr Muster für Ihre Neugeborenen-Untersuchung	100
<b>4) Strategische Zukunftssicherung Ihrer Praxis</b>	<b>118</b>
• Phase 1: Unternehmensziele strategisch definieren	103
• Phase 2: Analysieren Sie die Bedrohungen und erkennen Sie die Chancen Ihrer Praxis	104
• Phase 3: Selbstanalyse der Stärken und Schwächen Ihrer Praxis: Bleiben Sie objektiv	107
• Phase 4: Fremdbild Ihrer Praxis – nutzen Sie die Meinung anderer zu Ihrem Vorteil	109
• Phase 5: Legen Sie Maßnahmen zur Umsetzung Ihrer Ziele fest	112
• Phase 6: Positionieren Sie sich mit Ihrer Praxis in 7 Schritten – so bleiben Sie erfolgreich	114
• Phase 7: Preisanpassungen: Wie sie sich auswirken und welche Veränderungen sinnvoll sind	119