

Kunde: Tierärztliche Praxis für Kleintiere

Datum: 31.03.2008

Erschienen bei: www.vet-magazin.com

Seite: Startseite

Auflage: 30.000 Visits/Monat

Trend zur Wohlfühlpraxis für Tiere

Der Tiernahrungsproduzent Hill`s prämierte drei Wohlfühlpraxen: die Gewinner zeigen mit innovativen und ganzheitlichen Konzepten, wie wichtig und erfolgsversprechend ein gezieltes Kundenmanagement auch für Tierärzte ist

 [weiter...](#)



Trend zur Wohlfühlpraxis für Tiere

Der Premium-Tiernahrungsproduzent Hill`s prämiert drei Wohlfühlpraxen: Tierklinik Neckarwiesen, die Tierarztpraxis Dr. Schumacher und die Tierärztliche Praxis für Kleintiere von Dr. Gervers



Tierklinik Neckarwiesen

Beispielhaft: Die drei Gewinner zeigen mit innovativen und ganzheitlichen Konzepten, wie wichtig und erfolgsversprechend ein gezieltes Kundenmanagement auch für Tierärzte ist.

Mehr als 60 Tierärzte aus dem gesamten Bundesgebiet nahmen mit ihren Praxen und Kliniken an dem Wettbewerb „Hill`s sucht die Wohlfühlpraxis Nr. 1“ teil – drei von ihnen wurden am 16. November 2007 im Rahmen des 53. Jahreskongresses der Deutschen Gesellschaft für Kleintiermedizin in Berlin ausgezeichnet.



Tierklinik Neckarwiesen



Dr. Frank Merkt, Leiter der erstplatzierten Tierklinik Neckarwiesen, dazu: „Die hohe Teilnehmerzahl zeigt, dass auch bei uns Tierärzten langsam das Bewusstsein dafür erwacht, dass fachliche Kompetenz allein für eine erfolgreiche Praxis nicht ausreicht“.

Wer die drei Gewinnerpraxen miteinander vergleicht, der wird auf den ersten Blick kaum Gemeinsamkeiten entdecken. Die Tierklinik Neckarwiesen zählt mit 18 Mitarbeitern und dem anerkanntem Klinikstatus zu den größeren Einrichtungen in Deutschland, die Tierarztpraxis Dr. Schumacher eher zu den kleinen.

Die Tierärztliche Praxis für Kleintiere von Dr. Michael Gervers liegt im Herzen der Metropolregion Hamburg, die Praxis von Dr. Schumacher in der Kleinstadt Osterholz-Scharmbeck, Niedersachsen.



Tierklinik Neckarwiesen

Doch wer die Strukturen und Angebote der Praxen genauer betrachtet, erkennt, dass alle drei Tierärzte konsequent ein durchdachtes Konzept verfolgen: Kundenbetreuung, Beratungsangebot, Raumgestaltung, Management, Webseite – mit zahlreichen Maßnahmen erreichen die drei Praxen ihr „Wohlfühl-Ziel“, den Aufenthalt und die Betreuung des Kunden so einfach, angenehm und umfangreich wie möglich zu gestalten.

„Die kompetente medizinische Beratung steht klar im Mittelpunkt, aber gute Kundenbetreuung bedeutet viel mehr“, stellt Dr. Barthel Schumacher, Leiter der zweitplatzierten Tierarztpraxis aus Osterholz-Scharmbeck fest, „wir sind eben nicht nur „Fachidioten“, sondern auch Dienstleister.“ Es führt aber nicht nur ein Königsweg zum Ziel „Wohlfühlpraxis“, jeder der drei Gewinner hat seine eigenen Stärken und Standortfaktoren, die sie erfolgreich umsetzen.



Tierarztpraxis von Herrn Dr. Barthel Schumacher

Die Tierklinik Neckarwiesen, Esslingen a. N., hat den ersten Platz des Hill`s Wettbewerbs belegt. Bereits vor der Übernahme durch Dr. Frank Merkt vor vierzehn Jahren besaß die Praxis den Klinikstatus. Mittlerweile arbeiten sechs Tierärzte und acht Tierärzthelferinnen auf über 700 Quadratmeter, inklusive eines integrierten Pet-Shops.

Dr. Merkt dazu: „Bei einer solchen Klinikgröße und den zahlreichen Kunden ist ein perfektes Management der Arbeitsabläufe absolut notwendig, daher statten wir alle Kunden mit einer elektronischen Patientenkarte aus, um die Anmelde- und Wartezeiten zu verkürzen. Daneben findet sich auf der Karte unsere 24-Stunden-Notrufnummer. Bereits in vielen Notsituationen hat dies unseren Kunden geholfen, schnell Hilfe von uns anzufordern.“

Wer die Klinik betritt, wird durch Hundespuren auf dem Boden durch die Klinik geleitet – ein Erkennungszeichen, das sich auch auf der Webseite wieder findet. Noch eine weitere Besonderheit fällt sofort ins Auge: Exponate eines bekannten Malers verschönern die Wände des Warte- und Anmeldebereich, lockern die Klinikatmosphäre auf und geben die Möglichkeit zur Ablenkung. Dazu verfügt die Praxis über umfangliche Räumlichkeiten, unter anderem über einen Raum, wo der Tierhalter in Ruhe von seinem tierischem Freund Abschied nehmen kann.



Tierarztpraxis von Herrn Dr. Barthel Schumacher

„Neben diesen Maßnahmen gehen wir aber auch aktiv auf unsere Kunden zu“, bestätigt Dr. Merkt, „unsere Klinik umfasst auch einen eigenen Schulungsraum, der nicht nur für die interne Weiterbildung verwendet wird, sondern auch für Kundens Schulungen.“ Am 20. April 2008 findet erneut ein Tag der offenen Tür in der Tierklinik Neckarwiesen statt – eine Gelegenheit, die Klinik persönlich zu entdecken.



Die Tierarztpraxis von Herrn Dr. Barthel Schumacher beweist, dass man auch als kleine Tierarztpraxis dem Kunden etwas Besonderes bieten kann. Dr. Schumacher sagt: „Vielleicht gerade weil wir nur fünf Mitarbeiter zählen, können wir einen solch intensiven Kontakt zu unseren Kunden pflegen. Die zahlreichen Aktionen, die wir durchführen, lassen sich kaum an zwei Händen aufzählen.“ Eine durchgängige Ernährungsberatung mit Weight-Watchers-Programmen oder monatliche wechselnde, saisonbezogene Themen gehören fest zum Praxisalltag.

Regelmäßig veranstaltet die Praxis zu verschiedenen Anlässen Gewinnspiele. „Damit unterhalten wir nicht nur die Kunden, sondern stellen durch Quizfragen auf spielerische Art und Weise fest, wie unsere Angebote bei den Kunden wahrgenommen werden“, erläutert Dr. Schumacher, „so werden die Aktionen ständig verbessert.“

Zusätzlich befindet sich neben dem integrierten Pet-Shop auch ein Tierfriseur im Praxisgebäude. „Unser Konzept scheint aufzugehen“, erzählt Dr. Schumacher, „neben dem zweiten Platz beim Wohlfühlpraxis-Wettbewerb hat unsere Praxis noch weitere Preise gewonnen. Dieses Jahr feiern wir 25-jähriges Jubiläum, da werden wir unseren Kunden wieder etwas Besonderes bieten.“



Tierarztpraxis von Herrn Dr. Barthel Schumacher

Wer die drittplatzierte Tierärztliche Praxis für Kleintiere in Hamburg betritt, dem wird das angenehme Gefühl vermittelt, in einem Hotelfoyer der gehobenen Klasse gelandet zu sein. „Unser Konzept denkt vom Kunden aus“, erklärt Dr. Michael Gervers, Leiter der Tierärztlichen Praxis für Kleintiere, „die Unruhe, die Mensch und Tier oft beim Arztbesuch verspüren, wird kompensiert, indem die Umgebung nicht kalt und steril, sondern ansprechend gestaltet ist.“

Die Praxis von Dr. Gervers präsentiert sich seit ihrem Umzug im Juni 2006 mit einem 70 Quadratmeter großen Eingang- und Wartebereich, der seinesgleichen sucht.



Tierärztliche Praxis für Kleintiere Dr. Michael Gervers

Die aufwendige Innengestaltung hat die renommierte Stader Firma IDEECO für Innenarchitektur & Wohnen in Handarbeit realisiert. Eleganter Holzdesignboden, individuelle Sitzgelegenheiten und stilvoll gestaltete Wände mit indirekter Beleuchtung beleben den innovativen Wartebereich.

Zwei große LCD-Bildschirme präsentieren nicht nur das Praxisteam, sondern vermitteln dem Kunden während der Wartezeit auch interessante Informationen zu aktuellen Themen rund ums Tier. Ein Pet-Shop ist in den Wartebereich mit integriert. Die 400 Quadratmeter Praxisfläche bieten genug Platz für Kundenaktionen. Dr. Gervers dazu: „Im ersten Halbjahr 2008 bieten wir beispielsweise mehrere Kurse für Tierhalter an, unter anderem einen Erste-Hilfe-Kurs für Tiere und ein Diabetesmanagementkurs.“



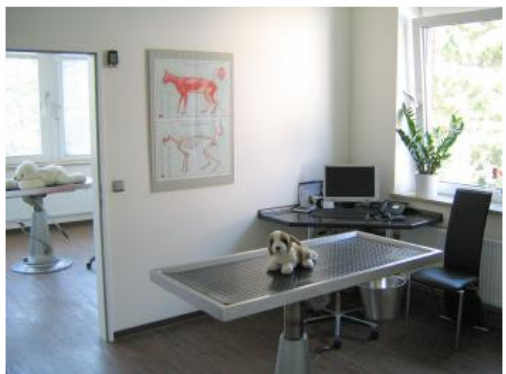
Tierärztliche Praxis für Kleintiere Dr. Michael Gervers

Die drei Gewinnerpraxen zeigen beispielhaft, welche Möglichkeiten es für jeden Tierarzt gibt, sein Praxiskonzept ganzheitlich zu gestalten. „Dass der Trend in diese Richtung geht, zeigen die zahlreichen Bewerbungen für die Wohlfühlpraxis Nr. 1“, bestätigen die drei Tierärzte gemeinsam, „und unser Erfolg bei den Kunden und beim Hill's-Wettbewerb zeigt, dass wir mit unseren Strategien richtig liegen.“

Tierklinik Neckarwiesen
Dr. Frank Merkt
Fritz-Müller-Straße 144
73730 Esslingen a. N.
www.tierklinik-neckarwiesen.de

Tierarztpraxis Dr. Schumacher
Dr. Barthel Schumacher
Logerstrasse 22c
27711 Osterholz-Scharmbeck
www.meintierarzt-ohz.de

Tierärztliche Praxis für Kleintiere
Dr. Michael Gervers
Fabriciusstraße 19-25
22177 Hamburg
www.kleintiere-hamburg.de



Tierärztliche Praxis für Kleintiere Dr. Michael Gervers

