

VET7.WELL



VET7&MORE

Kommunikation in der Veterinärbranche

Tipps für herausfordernde Situationen

Der Weg zur ansprechenden Social Media-Präsenz

Wie man richtig auf Bewertungen reagiert

AUSGABE NR. 3 | JUNI 2023

VORWORT

Ing. Christian Dumhart, MSc, VET7.well Geschäftsführer / CEO



VET7&MORE

AUSGABE 3 - JUNI 2023

Liebe Leserin, lieber Leser,
liebe Tierärztin, lieber Tierarzt!

Willkommen in der dritten Ausgabe von VET7&MORE. In diesem Magazin dreht sich alles um das Thema Kommunikation. Warum ist gerade in der Veterinärbranche die Kommunikation von hoher Relevanz? Welche Tipps und Tricks gibt es, um diese zu verbessern? Warum ist eine Praxissoftware essenziell für den Tierarztalltag? Wie wichtig ist eine Online-Präsenz? Wie agiere ich in schwierigen und herausfordernden Situationen? Was tun, wenn man eine schlechte Bewertung erhält? All diese Fragen und noch mehr werden auf den folgenden Seiten beleuchtet und beantwortet.

Wir wünschen nun viel Freude beim Lesen der Artikel.
Ihr VET7.well-Team

02 - VORWORT

03 - KOMMUNIKATION IN DER
VETERINÄRBRANCHE

10 - SOCIAL MEDIA FÜR
TIERARZTPRAXEN

15 - KOMMUNIKATION IN
SCHWIERIGEN SITUATIONEN

20 - BEWERTUNGEN IN DER
TIERARZTPRAXIS

24 - WISSENSPLATTFORM

25 - PETH

IMPRESSUM

Herausgeber:
CHD Electronic Engineering
Rebenweg 9/1
2284 Untersiebenbrunn

Kontakt:
office@vet7.net

Urheberrecht:

Sämtliche Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, sind vorbehalten.

KOMMUNIKATION IN DER VETERINÄRBRANCHE

BIRGIT SCHNEIDER UND JESSICA DANECEK - VET7.WELL



Kommunikation ist mehr als nur Reden

WIE SIE ZUKÜNFTIG EFFEKTIV MIT IHREM TEAM UND DEN KUNDEN KOMMUNIZIEREN UND WELCHE ROLLE EINE TIERARZT-SOFTWARE DABEI SPIELT

In der Veterinärbranche spielt die Kommunikation eine entscheidende Rolle. Tierärztinnen und Tierärzte müssen nicht nur fachlich kompetent, sondern auch in der Lage sein, effektiv mit ihren Kunden zu kommunizieren. Ob es darum geht, den Besitzer:innen von Haustieren medizinische Informationen zu vermitteln, den Behandlungsplan zu erklären oder einfach nur ein offenes Ohr für ihre Anliegen zu haben - eine effektive Kommunikation kann den Unterschied zwischen einer zufriedenen, loyalen und einer frustrierten, unzufriedenen Kundschaft ausmachen.

Eine erfolgreiche Kommunikation schafft Vertrauen, stärkt die Kundenbindung und trägt zu einer optimalen tierärztlichen Versorgung bei. In diesem Artikel werden wir uns mit dem Sender-Empfänger-Modell beschäftigen und die sozialpsychologischen Erkenntnisse von Schulz von Thun in Bezug auf die Kommunikation in der Tierarztpraxis untersuchen. Des Weiteren werden wir einige Tipps und Tricks besprechen, die veterinärmedizinisches Personal in ihrem Alltag einfach und unkompliziert umsetzen kann, und ebenfalls auf die Bedeutung einer Tierarzt-Software wie VET7.well eingehen.

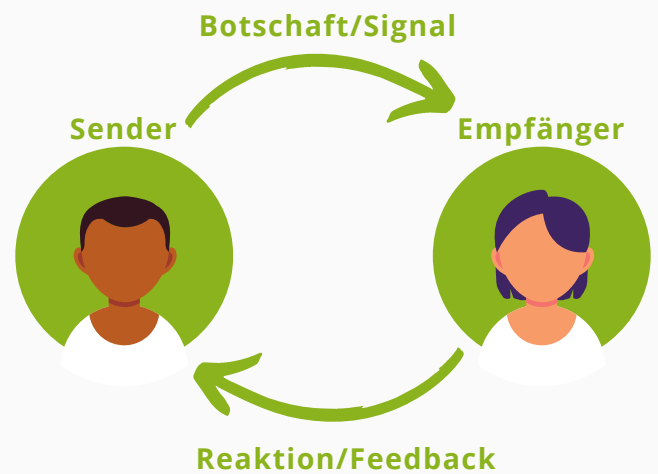
Das Sender-Empfänger-Modell im tiermedizinischen Alltag

Beginnen wir mit dem Sender-Empfänger Modell. Was ist das und wozu wird es eingesetzt? Das Sender-Empfänger-Modell ist ein Kommunikationsmodell, das den Prozess der Übertragung von Informationen zwischen einem Sender und einem Empfänger beschreibt. Es geht davon aus, dass Kommunikation eine Einbahnstraße ist, bei der der Sender eine Botschaft kodiert und über ein Medium an den Empfänger übermittelt. Der Empfänger decodiert die Botschaft und reagiert gegebenenfalls darauf. In der Veterinärbranche agieren Veterinärmediziner:innen als Sender und übermitteln Informationen über den Gesundheitszustand, Behandlungsoptionen und Anweisungen für die Pflege der Tiere. Die Tierbesitzer:innen sind die Empfänger, die diese Botschaft wahrnehmen, decodieren und darauf reagieren.

Das Modell besteht aus drei Hauptkomponenten:

1. Sender: Der Sender ist die Person oder das Medium, das die Botschaft sendet.
2. Botschaft: Die Botschaft umfasst die Informationen, die der Sender vermitteln möchte. Es ist wichtig, dass die Botschaft klar, präzise und verständlich ist, um Missverständnisse zu vermeiden.
3. Empfänger: Der Empfänger ist die Person, die die Botschaft empfängt und decodiert.

Das Sender-Empfänger-Modell findet in vielen Kommunikationssituationen Anwendung, einschließlich der tierärztlichen Praxis. Tierärztinnen und Tierärzte verwenden dieses Modell, um Informationen über die Gesundheit eines Haustieres an die Tierbesitzer:innen zu übermitteln. Es ermöglicht dem veterinärmedizinischen Personal, komplexe medizinische Konzepte in verständliche Informationen zu übersetzen, die Tierhalter:innen leichter erfassen können.



Das Sender-Empfänger-Modell hilft den Veterinärmediziner:innen in mehrfacher Hinsicht:

- Klare Kommunikation: Das Modell zwingt Tierärztinnen und Tierärzte dazu, ihre Botschaften klar und präzise zu formulieren. Durch eine klare Kommunikation können Tierbesitzer:innen die medizinischen Informationen besser verstehen und angemessene Entscheidungen für ihre Haustiere treffen.
- Reduzierung von Missverständnissen: Das Modell fördert eine präzise Übertragung der Botschaften. Es hilft, Missverständnisse und Verwirrung zu reduzieren, indem es sicherstellt, dass der Tierhalter:innen die beabsichtigte Botschaft richtig versteht.
- Aufbau von Vertrauen: Eine effektive Kommunikation, die auf dem Sender-Empfänger-Modell basiert, fördert den Aufbau von Vertrauen zwischen Veterinärmediziner:in und Tierbesitzer:in. Wenn das Gefühl gegeben ist, dass klare und verständliche Informationen geliefert werden, fühlt man sich unterstützt und sicher, dass das Tier in guten Händen ist.

Neben dem Sender-Empfänger-Modell erfreut sich das Schulz von Thun-Konzept der vier Seiten einer Nachricht an Bekanntheit in der Kommunikationstheorie.

Das Konzept der vier Seiten einer Nachricht: Eine umfassende Kommunikationsanalyse für Tierärzte

Dieses Modell basiert auf der Idee, dass jede Nachricht auf vier Ebenen interpretiert werden kann. Jede Ebene repräsentiert eine bestimmte Absicht oder Botschaft, die vom Sender übermittelt wird, und wird von verschiedenen Faktoren beeinflusst.



Die vier Seiten einer Nachricht sind:

1. Sachseite: Die Sachseite der Kommunikation bezieht sich auf die medizinischen Informationen und Fakten, die Tierärztinnen und Tierärzte vermitteln müssen. Es ist wichtig, dass diese Informationen klar und verständlich erklärt und dabei Fachbegriffe und komplizierte medizinische Ausdrücke vermieden werden.

2. Selbstoffenbarung: Die Selbstoffenbarung betrifft die Art und Weise, wie Veterinärmediziner:innen Informationen präsentieren. Ein freundlicher und einfühlsamer Tonfall sowie eine offene und zugängliche Körpersprache können dazu beitragen, Vertrauen aufzubauen und eine positive Beziehung zu den Tierbesitzer:innen herzustellen.

3. Beziehungsseite: Die Beziehungsseite der Kommunikation ist in der Tierarztpraxis von großer Bedeutung, da oft langfristige Beziehungen zu den Tierhalter:innen aufgebaut werden. Es ist wichtig, Empathie zu zeigen, auf die Bedenken und Fragen einzugehen und eine unterstützende und verständnisvolle Atmosphäre zu schaffen.

4. Appellseite: Die Appellseite bezieht sich auf die gewünschte Reaktion der Tierbesitzer:innen. Tierärzt:innen können klare Anweisungen geben, wie sie die Gesundheit und das Wohlbefinden des Tieres verbessern können. Es ist wichtig, diese Anweisungen in einer leicht verständlichen Form zu präsentieren und die Möglichkeit zu geben, Fragen zu stellen und Bedenken zu äußern.

Veterinärmediziner:innen können von dem Konzept der vier Seiten einer Nachricht in mehreren Bereichen profitieren:

- **Verbesserte Diagnose:** Durch die Berücksichtigung aller vier Seiten einer Nachricht kann eine umfassendere Diagnose gestellt werden. Man kann nicht nur den Sachinhalt der Kommunikation berücksichtigen, sondern auch die emotionale Verfassung der Tierbesitzer:innen, die Beziehungsdynamik und die impliziten oder expliziten Erwartungen an die Behandlung.
- **Effektive Kommunikation:** Das Verständnis der verschiedenen Ebenen einer Nachricht ermöglicht, die Kommunikation gezielt anzupassen. Man kann Informationen klar und präzise vermitteln, sich einfühlsam auf die emotionalen Bedürfnisse einstellen und die Beziehung zu ihren Kunden stärken.
- **Konfliktlösung:** Das Konzept der vier Seiten einer Nachricht kann Tierärztinnen und Tierärzten helfen, Konflikte oder Missverständnisse in der Kommunikation besser zu erkennen und anzugehen. Indem man die verschiedenen Ebenen einer Nachricht analysiert, kann man effektive Lösungen finden.

Die Bedeutung sozialpsychologischer Erkenntnisse

Sozialpsychologische Erkenntnisse bieten veterinärmedizinischem Personal wertvolle Werkzeuge, um ihre Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern und die Herausforderungen in der Tierarztpraxis zu bewältigen. Indem Tierärztinnen und Tierärzte die verschiedenen Seiten einer Nachricht berücksichtigen, können sie eine effektive Kommunikation aufbauen, Vertrauen aufbauen und die Zusammenarbeit mit Tierbesitzer:innen verbessern.

Im Alltag ist es oft stressig, man hat wenig Zeit und alles muss schnell gehen. Verständlich, dass man sich nicht auch noch mit Kommunikationstheorien

-modellen auseinandersetzen möchte. Doch wenn diese einmal verinnerlicht sind, verlaufen die tagtäglichen Gespräche mit Kolleg:innen und Kunden intuitiv und zufriedenstellend. Dennoch wollen wir Ihnen die nachfolgenden kompakten und hilfreichen Tipps nicht vorenthalten.

6 Tipps um die Kommunikation rasch und nachhaltig zu verbessern

1. **Aktives Zuhören:** Beim Umgang mit Tierbesitzer:innen ist es wichtig, aktiv zuzuhören und auf ihre Bedenken und Fragen einzugehen. Nehmen Sie sich Zeit, um den Kunden ausreden zu lassen und stellen Sie sicher, dass Sie seine Anliegen vollständig verstehen. Zeigen Sie Interesse, indem Sie Blickkontakt halten & nonverbale Signale verwenden.

2. **Verständliche Sprache verwenden:** Veterinärmediziner:innen sollten medizinische Fachbegriffe vermeiden und stattdessen in einer für den Kunden verständlichen Sprache sprechen. Erläutern Sie Diagnosen, Behandlungsoptionen und medizinische Verfahren in einfachen und klaren Worten. Verwenden Sie gegebenenfalls Visualisierungen wie Diagramme oder Bilder, um komplexe Informationen zu veranschaulichen.

3. **Geduld und Verständnis zeigen:** Nicht alle Tierbesitzer:innen haben das gleiche Fachwissen wie Sie. Zeigen Sie Geduld und Verständnis, wenn Kunden Fragen stellen oder sich Sorgen um ihre Tiere machen. Erklären Sie geduldig und freundlich, beantworten Sie alle Fragen und stellen Sie sicher, dass die Tierhalter:innen ein gutes Verständnis für die Situation hat.

4. **Emotionale Unterstützung bieten:** Sie sollten sich bewusst sein, dass Tierbesitzer:innen oft emotional an ihre Haustiere gebunden sind. In schwierigen Situationen wie schweren Krankheiten oder Euthanasieentscheidungen ist es wichtig, einfühlsam und mitfühlend zu sein. Bieten Sie den Kunden emotionalen Beistand und zeigen Sie Verständnis für ihre Gefühle.

5. Klarheit und Transparenz: Klare und transparente Kommunikation ist entscheidend, um Vertrauen aufzubauen. Erläutern Sie die Diagnose, Behandlungspläne, Kosten und mögliche Risiken deutlich und ehrlich. Seien Sie offen für Fragen und geben Sie klare Anweisungen für die Pflege und Behandlung der Tiere zu Hause.

6. Follow-up-Kommunikation: Die Kommunikation sollte nicht nach dem Praxisbesuch enden. Bieten Sie Follow-up-Kommunikation an, um den Kunden über den Zustand ihrer Tiere zu informieren oder um weitere Fragen zu beantworten. Eine regelmäßige Kommunikation, sei es per Telefon, E-Mail oder über eine Tierarzt-Software, zeigt dem Kunden, dass Sie sich um das Wohlergehen seines Tieres kümmern.

Wie kann eine Software die Kommunikation in der Praxis verbessern?

Die Verwendung einer Tierarzt-Software, wie beispielweise VET7.well, kann die Kommunikation in der Veterinärbranche erheblich verbessern. VET7.well ist eine umfassende, verlässliche und zukunftsfähige Praxismanagement-Software, die Tierärztinnen und Tierärzten hilft, den gesamten Workflow in der Praxis effizient zu gestalten und zu verwalten. Die Software bietet Funktionen wie Terminplanung, Patientenverwaltung, Kassa, Abrechnung sowie Kommunikationstools. Mit VET7.well können Veterinärmediziner:innen die Kommunikation mit ihren Kunden optimieren. Die Software ermöglicht beispielsweise die elektronische Terminvereinbarung, automatische interne und externe Erinnerungen und die schnelle Übermittlung von Informationen und Ergebnissen an die Tierbesitzer:innen. Durch die zentrale Speicherung von Patientendaten kann das veterinärmedizinische Personal problemlos auf die Krankengeschichte, Behandlungspläne und medizinische Berichte zugreifen und diese mit den Kunden teilen.



Ein Must-Have für jede Tierarztpraxis ist das Buchungstool. Das Buchungstool ermöglicht eine effiziente Kommunikation zwischen der Praxis und den Tierhalter:innen, wodurch der Stress und die Belastung des Ordinationstelefonns erheblich reduziert werden. Durch die Integration des personalisierten Buchungstools in die Tierarztsoftware wird die Terminplanung rund um die Uhr und an sieben Tagen in der Woche ermöglicht. Dies bedeutet, dass Besitzer:innen ihre Termine selbstständig und flexibel online buchen können, ohne auf die Öffnungszeiten der Praxis oder die Verfügbarkeit des Telefonpersonals angewiesen zu sein. Die Entlastung des Ordinationstelefonns führt zu einer verbesserten Effizienz in der Praxis-

verwaltung und ermöglicht dem Personal, sich auf andere wichtige Aufgaben zu konzentrieren. Ein weiterer Vorteil des Buchungstools ist, dass automatisch alle relevanten Termininformationen mit der entsprechenden Kundenkartei verknüpft werden. Dadurch entfällt der zeitaufwändige Prozess der manuellen Dateneingabe und minimiert das Risiko von Fehlern bei der Terminplanung. Darüber hinaus ermöglicht das Buchungstool eine nahtlose Integration mit dem Kalender auf verschiedenen Geräten. Dadurch haben Sie und Ihr Team jederzeit und von jedem Ort aus Zugriff auf Ihre Terminübersicht. Dies erleichtert die Verwaltung sowohl privater als auch tierärztlicher Termine und gewährleistet eine bessere Praxisorganisation.

Individuelle Leistungen, eine Rückruf-Funktion, etc. - wie das Buchungstool auf Ihrer Website aussehen könnte:

<p>Erstuntersuchung</p> <p>30min / Tier</p> <p>Voruntersuchung Aufklärung Beratung Behandlung</p> <p>Buchen</p>	<p>Welpen Untersuchung</p> <p>15min / Tier</p> <p>Voruntersuchung Aufklärung Beratung Behandlung</p> <p>Buchen</p>	<p>Zahnkontrolle</p> <p>30min / Tier</p> <p>Zahnreinigung Aufklärung Beratung Behandlung</p> <p>Buchen</p>
<p>Impfung</p> <p>10min / Tier</p> <p>Buchen</p>	<p>Zahnstein</p> <p>40min / Tier</p> <p>Buchen</p>	<p>Ultraschall</p> <p>45min / Tier</p> <p>Buchen</p>

Sie haben auch die Möglichkeit einen Rückruf zu buchen. Wir sind bemüht uns rasch während der Ordinationszeiten bei Ihnen zurück zu melden. Bitte verwenden Sie in Notfällen jedenfalls unsere Notfalltelefonnummer: 0123/546789

Rückruf anfordern

Wir von VET7.well wollen für unsere Kunden immer das Beste herausholen. Aus diesem Grund gibt es bei uns die sogenannten UmsatzPLUS-Tools. Unsere Tierarzt-Software soll Sie nicht nur bei der Verwaltung Ihres Alltags unterstützen, sondern auch zusätzlichen Mehrwert bieten. Mit VET7.well können Sie einige Marketing- und Kommunikationsfunktionen nutzen, die Ihrer Praxis bei der Pflege von Kundenbeziehungen unter die Arme greifen.

Eine dieser wertvollen Marketingfunktionen ist die personalisierte Geburtstagsmail.

Mit Hilfe der Tierarztsoftware können Sie Ihren Kunden automatisch oder jeweils auf Knopfdruck personalisierte Geburtstagsgrüße senden. Erstellen Sie eine Vorlage und schicken Sie regelmäßig

Geburtstage

- **Stich Andreas: 20.06**
- **BAUER FRANZ: 14.06**
- **Marco Meindl: 14.06**

Glückwünsche aus. Dies schafft eine persönliche Bindung und zeigt den Kunden, dass sie geschätzt werden. Durch solche aufmerksamen Gesten wird die Kundenloyalität gestärkt und die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass sie ihre Tiere regelmäßig zur Untersuchung bringen.

Regelmäßige Newsletter sind ein weiteres hilfreiches Tool, um eine fortlaufende Kommunikation zu gewährleisten. Veterinärmediziner:innen können über aktuelle Gesundheitstipps, saisonale Angebote, neue Dienstleistungen und andere relevante Neuigkeiten informieren. Diese regelmäßige Kontaktaufnahme hilft, die Praxis im Gedächtnis der Kunden zu halten und das Vertrauen in die Kompetenz und Fachkenntnis des Praxisteams zu stärken. VET7.well bietet auch wichtige Segmentierungsmöglichkeiten, um die Kommunikation gezielt auf verschiedene Kunden- bzw. Patientengruppen auszurichten. Dies ermöglicht eine individuelle Ansprache, bspw. für Kunden mit spezifischen Bedürfnissen oder für einzelne Tierarten. Eine zielgenaue Kommunikation sorgt für relevante Inhalte und erhöht die Chancen, dass Kunden auf die Botschaften reagieren.

Darüber hinaus bietet VET7.well eine Wartezimmer-TV-Funktion. Diese bietet die Möglichkeit, Kunden im Wartezimmer kostenlos zu unterhalten und über wichtige Themen zu informieren. Dadurch wird das

Warten angenehmer gestaltet und es entsteht eine positive Atmosphäre in der Praxis.

Äußert nützlich für die reibungslose Kommunikation ist unsere Feedback-Funktion. Erstellen Sie Fragebögen, die Sie nach Belieben an individuelle Zielgruppen versenden können. Zu wissen, was die Kunden über die Tierarztpraxis denken, was gut oder schlecht läuft, genauso wie Verbesserungen, die möglicherweise aus Betriebsblindheit übersehen werden – Feedback ist nicht nur für die Kundenbindung wichtig, sondern auch für Ihren Betrieb und Ihr Team. Es zeigt, dass Sie die Kunden wertschätzen, ihnen Gehör schenken und bereits frühzeitig für Herausforderungen gewappnet sind. Das Kundenfeedback hilft Ihnen auch zukünftig zufriedene Tierbesitzer:innen begrüßen zu dürfen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass effektive Kommunikation in der Tierarztpraxis von großer Bedeutung ist, um Vertrauen aufzubauen, Missverständnisse zu reduzieren und eine optimale Versorgung der Tiere zu gewährleisten. Das Sender-Empfänger-Modell und das Konzept der vier Seiten einer Nachricht bieten wertvolle Erkenntnisse für eine gute Kommunikation. Zusätzlich erleichtert und optimiert die Verwendung der Tierarzt-Software VET7.well ebenfalls die Kommunikation in der Tierarztpraxis, insbesondere durch das Buchungstool und die UmsatzPLUS-Funktionen.



OPTIMIERUNGSANGEBOT für VET7.well-Kunden

Gemeinsam sehen wir uns Ihren VET7.well-Zugang an und zeigen Ihnen Optimierungen, die Ihren Arbeitsalltag sofort entlasten und effizienter gestalten!

JETZT VORTEILE SICHERN!



SOCIAL MEDIA FÜR TIERARZTPRAXEN

SONJA HEGEL von LISCA.vet - EXPERTIN FÜR PRAXISMARKETING



Tipps für die Online-Sichtbarkeit und Kundenbindung durch Praxismarketing

In der heutigen Zeit, in der Online-Suchen und soziale Netzwerke zur ersten Anlaufstelle für viele Menschen geworden sind, gewinnt Social Media auch in der Tierärztebranche zunehmend an Bedeutung. Mit ihrer Präsenz auf Plattformen wie Facebook, Instagram, TikTok oder YouTube können Tierarztpraxen nicht nur ihre Sichtbarkeit im Internet erhöhen, sondern auch Kundenbindung und Kundengewinnung unterstützen, sowie ihre Arbeitgebermarke stärken.

Die Nutzung sozialer Netzwerke als Teil des Marketingkonzepts ermöglicht es Tierarztpraxen, gezielt ihre jeweilige Zielgruppe anzusprechen und mit ihnen zu interagieren. Wichtig ist dabei die Wahl des richtigen Netzwerks für die jeweilige Zielgruppe, welche stark mit Altersgruppe, Interessenschwerpunkte und Nutzungsverhalten zusammenhängt. Durch regelmäßige Posts,

informative

informative Inhalte und ansprechende Bilder oder Videos können Tierarztpraxen dann potenzielle Kund:innen und Bewerber:innen ansprechen, die auf der Suche nach einer geeigneten Tierarztpraxis sind. Die direkte Interaktion mit den Usern kann dazu führen, dass aus Followern langfristige Kund:innen oder potenzielle Mitarbeiter:innen werden.

Darüber hinaus trägt die Präsenz in sozialen Netzwerken indirekt zur Steigerung der Online-Sichtbarkeit bei. Suchmaschinen wie Google, Bing und andere berücksichtigen auch die Aktivitäten und Inhalte in sozialen Medien bei ihrer Bewertung von Websites. Dadurch kann die Reichweite und Sichtbarkeit einer Tierarztpraxis auch außerhalb der sozialen Netzwerke erhöht werden. Die Optimierung für Suchmaschinen (SEO) wird somit langfristig unterstützt, was sich positiv auf die Auffindbarkeit der Praxis im Internet auswirkt.

Ein weiterer entscheidender Aspekt ist die emotionale Bindung, die durch Social Media aufgebaut werden kann. Durch die regelmäßige Präsenz und den Austausch mit den Followern können Tierarztpraxen eine persönliche Verbindung zu ihren Kund:innen aufbauen. Dies stärkt die Kundenbeziehung nachhaltig und kann dazu führen, dass Kund:innen zu loyalen Fans der Praxis werden. Die emotionale Bindung spielt eine bedeutende Rolle für eine langfristige Kundenbindung.

Angesichts der Tatsache, dass viele Menschen ihre Suche nach Dienstleistern oder Produkten heutzutage zuerst über das Smartphone und das Internet starten, ist es fast schon unerlässlich, in den sozialen Medien präsent zu sein. Die Tierärzteschaft bildet hier keine Ausnahme. Praxen, die keine Präsenz in den sozialen Medien haben oder deren Auftritt nicht überzeugend ist, laufen Gefahr, von potenziellen Kund:innen übersehen zu werden. Gleiches gilt für Bewerber:innen. Erfahrungsberichte aus der Praxis zeigen, dass schon heute ein Großteil der Bewerbungen über Social Media Kanäle generiert wird. Es gibt bereits viele Kolleg:innen, die online aktiv sind und von den Vorteilen einer starken Online-Präsenz profitieren.

Social Media bietet Tierarztpraxen eine Bühne, um ihr Können und ihre Leistungen spielerisch und einfach zu demonstrieren. Durch informative Videos, Fotos von Behandlungen oder nützliche Tipps können sie ihr Fachwissen präsentieren und das Vertrauen potenzieller Kund:innen gewinnen. Zudem ermöglichen soziale Netzwerke das Netzwerken und die Verbindung mit anderen Branchenakteuren. Durch persönliche Empfehlungen und eine aktive Präsenz können Tierarztpraxen in den Netzwerken gefunden werden, was letztendlich zu einer Generierung von Kund:innen führt.

DO'S & DON'TS

Soziale Netzwerke entwickeln sich stetig weiter, da sie an das Verhalten von Usern angepasst werden, um interessant zu bleiben. Und so ist es zu empfehlen immer ein Auge auf die Entwicklungen zu haben um nicht an Reichweite und Sichtbarkeit einzubüßen. Über die Erfahrung und Zeit im Management von Social Media Kanälen für Tierarztpraxen und Tierkliniken haben sich jedoch auch ein paar Do's & Don'ts herausgestellt, die Konstanz haben.

DO'S ✓

Relevante Inhalte und Kontinuität

Menschliche Seite zeigen

Interaktion und Kommunikation

DON'TS ✗

Fokus nur auf Followerzahl

Ekel erregende Inhalte teilen


Nur statische Bilder posten


DO'S AND DON'TS


Social Media



DO'S


 **Relevanz und Kontinuität:** Kontinuierlich nützliche und informative Inhalte über Tiergesundheit, präventive Maßnahmen, Neuigkeiten und Tipps teilen. Den Tierhaltenden wertvolle Informationen bieten und sie auf dem Laufenden halten und ihnen damit helfend zur Seite stehen.


 **Menschliche Seite zeigen:** Das Team und die Menschen hinter der Tierarztpraxis präsentieren. Videos teilen, in denen einzelne Mitarbeitende vorgestellt werden und Geschichten über besondere Fälle oder Erfolge erzählen. Das schafft Vertrauen und baut eine persönliche Verbindung zu den Kund:innen auf.


 **Interaktion und Kommunikation:** Proaktiv auf Social-Media-Kanälen unterwegs sein und außerdem zeitnah auf Fragen und Kommentare antworten. Das zeigt, dass man sich um die Anliegen der Tierhaltenden kümmert und stärkt das Vertrauen in die eigene Praxis.



DON'TS

 **Fokus nur auf die Followerzahl:** Es ist wichtiger, qualitativ hochwertige Follower zu haben, die sich wirklich für die Tierarztpraxis interessieren und mit den Inhalten interagieren. Daher sollte man sich nicht nur auf die reine Anzahl der Follower konzentrieren, sondern auch auf deren Relevanz durch Engagement und Interaktionen achten.

 **Ekel-Inhalte posten:** Die meisten User suchen über soziale Medien Entspannung, Unterhaltung und Inspiration. Bilder von blutigen Wunden, entfernten Organen oder offenen Operationswunden, die bei vielen Usern ohne medizinischen Hintergrund durchaus Ekel hervorrufen, sollten daher vermieden werden. Auf Instagram und Facebook werden entsprechende Inhalte häufig automatisch ausgeblendet, was für einen gestörten Gesamteindruck in den Feeds führt. Auch potentielle Follower springen dadurch bereits sehr früh ab.

 **Nur statische Bilder posten:** User finden Videos oft interessanter und ansprechender als statische Bilder. Das haben auch die Social Media Plattformen erkannt und ihren Algorithmus entsprechend angepasst. Video-Content wird gestärkt und ist aktuell sehr reichweitenstark. Daher empfiehlt es sich regelmäßig auch Videos zu posten, in denen beispielsweise tiermedizinische Themen erklärt, praktische Tipps gegeben oder Einblicke in den Praxisalltag gewährt werden. Videos können die Aufmerksamkeit der Follower merklich steigern und das Engagement auf den Social-Media-Kanälen erhöhen. Der Kreativität sind an dieser Stelle keine Grenzen gesetzt und die Möglichkeiten, die Videos bieten, um Inhalte noch spannender und lebendiger zu gestalten sind immens.

Ein inspirierendes Beispiel für gelungene Inhalte bietet der Instagram-Account der Tierklinik Lüsche (@tierklinkluesche). Hier werden regelmäßig mehrmals pro Woche ansprechende Inhalte veröffentlicht.

Besonders beeindruckend ist der stimmige Gesamteindruck des Accounts. Das kontinuierliche Branding mit passenden Farben, Schriften und Bildwelten sorgt für einen professionellen Auftritt.

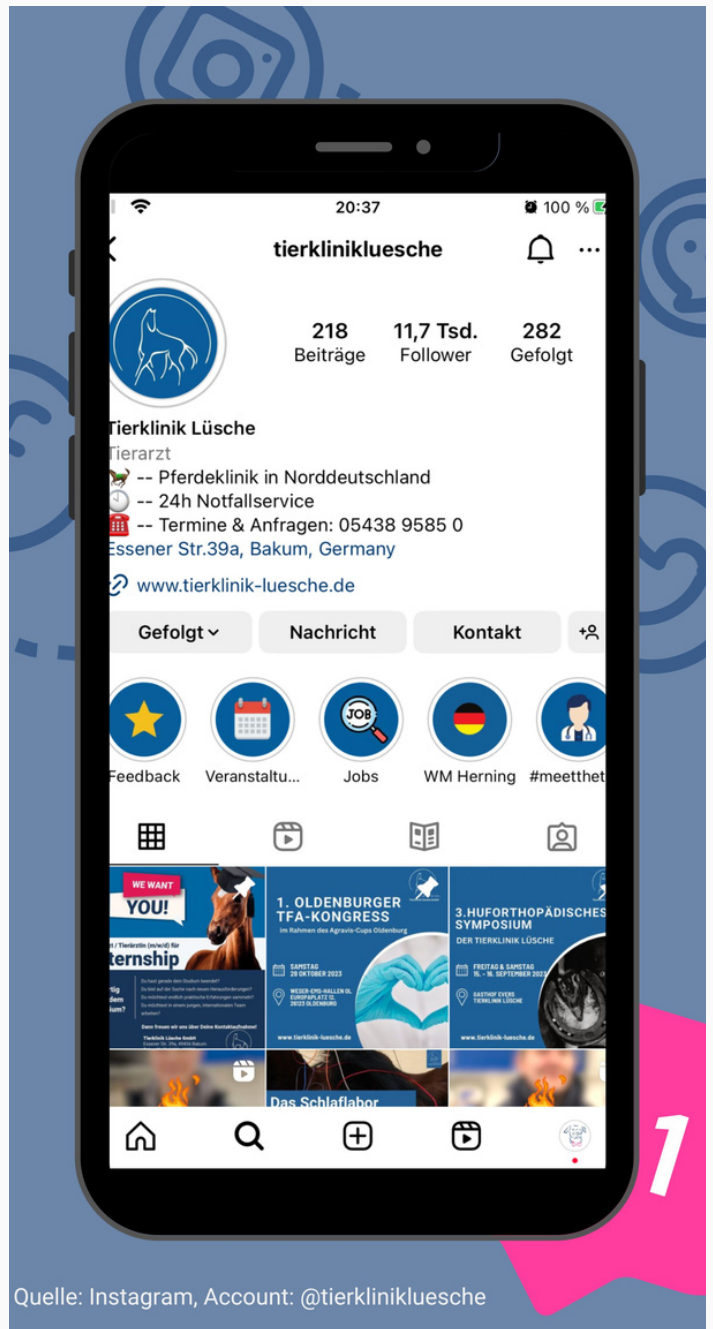
Ein weiterer Pluspunkt ist der gelungene Mix an Formaten. Neben Fotos werden auch Karussellposts und natürlich auch Videomaterial verwendet. Dies sorgt für Abwechslung und macht den Account visuell ansprechend.

Der Inhalt des Accounts ist vielfältig und interessant. Es gibt einen spannenden Mix aus fachlichem Content, humorvollen Reels, Kundeninformationen, Persönlichkeit und der Bewerbung von Events. Dies spricht unterschiedliche Zielgruppen an und sorgt für eine hohe Relevanz der Inhalte.

Ein Erfolgsfaktor im Social Media Marketing ist die Interaktion. Auf diesem Account regt Rätsel-Content zum Mitmachen und Kommentieren an, was die Engagement-Rate steigert. Quasi nebenbei werden mit dem entsprechendem Bildmaterial aber auch Eindrücke aus der Klinik, der Ausstattung und die Arbeitsfelder ersichtlich. Zudem ist das Tierärztee-Team aktiv und beantwortet auch mal direkt Fragen der Follower, was für eine persönliche und vertrauensvolle Kommunikation sorgt.

Ein interessanter Aspekt ist auch der Einsatz von sogenanntem "User-Generated-Content": Viele Kund:innen posten über ihre Pferde und ihre Erfahrungen in der Klinik, und die Tierklinik Lüsche teilt diese Beiträge in ihren Stories. Dadurch muss zum Einen der durch die User generierte Inhalt nicht selbst erstellt werden, zum Anderen stärkt die Bindung zu den Kund:innen und zeigt die Wertschätzung für ihre Erfahrungen.

Instagram & Co. entwickeln sich stetig weiter und genauso die Inhalte auf diesem Account. Aktuelle Trends (zum Beispiel in Reels) werden beobachtet, erfasst und auf eigene kreative Weise umgesetzt.



Quelle: Instagram, Account: @tierklinkluesche

Durch einen stimmigen Gesamteindruck, abwechslungsreiche Inhalte, aktive Teilhabe des Teams und die Einbindung der Kund:innen gelingt es eine starke Community aufzubauen und das Interesse an ihrer Tierklinik zu fördern.

INSPIRATION

Content-Beispiele

Medizin-Bilderrätsel
Was ist hier zu sehen?
Rätsel-Content fördert Interaktion und Kommunikation und gewährt Einblicke in die Arbeit der Klinik

HOT SEAT
mit unserer Intern Sophie
Interviews zeigen Persönlichkeit und echte Stimmen von Mitarbeitenden

Wusstest Du, dass...?
Fruktan im Weidegras
Die Gefahr im Frohlock und Heu
Informative Inhalte helfen Pferdemenschen, Inspirieren und werden entsprechend auch geteilt

Quelle: Instagram, Account: @tierklinikluesche

Einen Blick auf diesen Kanal zu werfen für Inspiration zum eigenen Auftritt ist daher eine absolute Empfehlung.

Für mehr Input und Inspiration zum Thema Social Media in der Tierarztpraxis folge Sonja auf Instagram @lisca_vet_praxismarketing oder besuche den Blog auf der Webseite lisca.vet.



Sonja Hegel - Tierärztin, Vertrieb, Marketing

Coaching für Praxisentwicklung und -Marketing
Beratung für Marketing- und Vertriebsstrategien
Digitalagentur für Onlinemarketing



LISCA.VET
PRAXISMARKETING



KOMMUNIKATION IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN

ELLEN PREUSSING - TIERÄRZTECOACH AUS LEIDENSCHAFT



Der liebe Alltag

Schon bevor du dich umgezogen hast, sprechen dich die ersten Patientenbesitzer:innen am Eingang an. Vielleicht den einen Tag mit viel Kummer in der Stimme, an anderen im Beschwerdetonfall. Zudem hat dich deine Chef:in zum Gespräch gebeten, wobei du nicht weißt, worum es sich genau handelt. Deine Gedanken sind dadurch etwas abgelenkt.

Eine Kolleg:in ist wohl mit dem linken Fuß aufgestanden und versüßt dir mit ihrer schlechten Laune und kleinen Sticheleien den Beginn des Arbeitstages. Du möchtest sie später noch darauf ansprechen, denn normalerweise verhält sie sich nicht so.

Dabei ist der Kalender natürlich auch heute wieder gut mit den 10-15 Minuten-Intervallen pro Patient gefüllt, darunter einige mit eher kommunikativ herausfordernden Besitzer:innen, damit du bloß nicht in Versuchung kommst, dich zu entspannen.

Fügst du dich nun in dein Schicksal, bekommst gegebenenfalls selbst noch schlechte Laune und trägst diese vielleicht auch noch in dein Privatleben? Oder hast du bereits eine gute Strategie entwickelt, mit solchen Vorkommnissen routiniert umzugehen?

Wie du selbst weißt, birgt der Umgang mit Menschen generell so seine Herausforderungen.

Selbstverständlich stehst nicht nur du manchmal unter Druck, sondern auch dein Gegenüber. Dadurch entstehen immer mal wieder schwierige Situationen, vor allem kommunikativer Art. Unter den Bedingungen wird eine effektive Kommunikation zu einer besonderen Herausforderung.

Um solche Alltagssituationen einfacher handhaben zu können, habe ich nachfolgend ein paar praktische Tipps für dich, um schwierige Gespräche zu führen.

8 Tipps für gelungene Kommunikation

WIE DU AUCH IN STRESSIGEN SITUATIONEN EINEN KÜHLEN KOPF BEWAHRST

Tipp 1 - Definiere dein Ziel

Idealerweise kannst du dich auf ein schwieriges Gespräch innerhalb des Teams, mit der Chef:in oder zu einem geplanten Beschwerdegespräch vorbereiten. Mentale Vorbereitung und eine Reflexion zum Ziel des Gespräches und dem gewünschten Ergebnis schaffen mehr Klarheit.

Tipp 2 - Ruhig bleiben

Es ist sicherlich eine Frage der Persönlichkeit, als auch der Übung, in fordernden Situationen die Ruhe zu bewahren. Atme erst einmal tief durch. Dies ist sowohl in der Praxis, mit einer aufgebracht Kleintierhalter:in, als auch auf dem Hof möglich. Halte einen Moment inne und sammle deine Gedanken, bevor du reagierst. Wenn du die Situation mit klarem Kopf angehst, ist die Wahrscheinlichkeit deutlich höher, dass du nicht auf dein Gegenüber defensiv oder konfrontativ reagierst, sondern bewusst agierst.

Achte auch darauf, dass das Gespräch in einem privaten Umfeld stattfindet und bitte deine Gesprächspartner:in gegebenenfalls mit dir den Ort zu wechseln.



Tipp 3 - Höre aktiv zu

Es hat einen unterschätzten Effekt auf unser Gegenüber, wenn du der Person, die spricht, deine volle Aufmerksamkeit schenkst. Lasse sie ausreden und zeige, dass du ihrem Anliegen folgst. Dies tust du via Augenkontakt oder indem du nickst oder verbale Signale wie »Ich verstehe« oder »Fahren Sie fort« gibst. Dies zeigt, dass du die Sichtweise der Gesprächspartner:in respektierst, was eine offene Kommunikation fördert. Eine kurze Zusammenfassung des Inhaltes, in eigenen Worten, dem paraphrasieren, wie dies beim aktiven Zuhören eingesetzt wird, bestätigt, dass du dein Gegenüber richtig verstanden hast. Handelt es sich um eine übermäßig gesprächige:n Tierhalter:in und sitzt dir die Zeit im Nacken, kannst du auch zwischendurch höflich unterbrechen und zum Beispiel sagen: »Um sicherzugehen, dass ich Sie korrekt verstanden habe, fasse ich einmal kurz zusammen.« Dadurch, gemeinsam mit bewusst ausgewählten Fragen, kannst du im richtigen Moment die Gesprächsführung übernehmen.

Bedenke bitte dabei, dass verstehen nicht damit gleichzusetzen ist einverstanden zu sein!

Tipp 4 - Wähle deine Worte mit Bedacht

Worte haben Macht und können somit einen erheblichen Einfluss auf das Gespräch haben. Es ist daher ratsam, auf die eigene Wortwahl zu achten. Vor allem wertende oder aggressive Formulierungen, die die Situation weiter eskalieren lassen könnten, sind aus offensichtlichen Gründen zu vermeiden. Mit Tierhaltern ist dies meist noch umsetzbar, mit Teamkolleg:innen ist das manchmal aber einfacher gesagt als getan. Konzentriere dich in der nächsten Woche einmal darauf, dir selbst zuzuhören, auch bei

deinen inneren Dialogen. Dort schleichen sich nämlich gern gewohnte Bewertungen von Situationen und Personen ein. Der erste Schritt dies als Gewohnheit aufzugeben oder zumindest einzuschränken ist es, sich dabei, als ersten Schritt, zu erwischen.

Du magst dich fragen, wie du stattdessen auf dein Gegenüber zugehen kannst?

Verwende »Ich-Aussagen«. Alles was deine eigenen Gedanken und Gefühle ausdrückt, ist auf jeden Fall wahr und du unterstellst dabei niemandem etwas. Konzentriere dich dabei auf das konkrete Problem im Kontext.

Um es einfach zu halten, kannst du dir dafür erst einmal ein bis zwei vorgefertigte Sätze parat legen. Anstatt zu sagen: »Sie haben sich über die Behandlungsanweisungen hinweggesetzt.« oder »Immer soll ich deine Arbeit übernehmen ...« könntest du sagen:

»Ich mache mir Sorgen aufgrund der Stagnation oder Verschlechterung, die ich im Gesundheitsstatus ihres Tieres beobachte. Daher möchte ich schauen, was wir, zum Wohl ihres Tieres verändern können.« oder »In Bezug auf deine gestrige Anfrage abends länger

zu bleiben, erinnere ich mich an 2 Situationen im letzten Monat, an welchen ich Patienten von dir übernommen habe, damit du früher gehen konntest. Am letzten Montag mit Frau XY und Donnerstag vor zwei Wochen der Hund mit dem Diabetes. Dabei habe ich meine Pläne hintangestellt, was mich, vor allem im Nachhinein, verärgert hat.«

Tipp 5 - Sei lösungsorientiert

Nicht nur in schwierigen Gesprächen ist es sinnvoll, eine problemlösende Haltung einzunehmen, anstatt sich auf Schuldzuweisungen zu konzentrieren. Sucht nach Gemeinsamkeiten und prüft mögliche Lösungen. Sei offen für Kompromisse oder alternative Ansätze. Manchmal ist es auch hilfreich eine dritte, neutrale, Partei hinzuzuziehen. Eine unvoreingenommene Perspektive kann dabei helfen, das Gespräch in Richtung einer Lösung zu lenken. Das Ziel sind schließlich vorteilhafte Ergebnisse für beide Seiten, ebenfalls in der Zukunft.

Tipp 6 - Zeige Einfühlungsvermögen

Die meisten Tierärzt:innen haben ein gutes Einfühlungsvermögen. Jedoch wird dies bevorzugt für den pelzigen Patienten und nicht den Besitzer angewandt. Oder wie ist das bei dir?



Ich weiß, dass es schwerfallen kann, gerade wenn eine Tierhalter:in kommunikativ etwas anspruchsvoller erscheint. Es macht sich mehrheitlich doch bezahlt zu versuchen, sich in die Lage der anderen Person zu versetzen und ihren Standpunkt zu verstehen. Einfühlungsvermögen trägt vor allem in schwierigen Kommunikationen dazu bei, ein gutes Verhältnis und Vertrauen aufzubauen.

Erkenne die Gefühle und Sorgen der anderen Person an und bestätige sie, ähnlich wie beim Zuhören. Du könntest sagen: »Ich verstehe, dass das enttäuschend für Sie ist«.

Tipp 7 - Tonfall und Körpersprache

Neben einem respektvollen Tonfall ist auch eine bewusste Körpersprache hilfreich in schwierigen Gesprächssituationen.

Du wirst dies wahrscheinlich im Alltag bereits tun, aber ich möchte es trotzdem mit anführen. Es ist sinnvoll zu vermeiden, die Stimme zu erheben oder konfrontative Gesten zu verwenden. Eine offene und entspannte Körpersprache und eine ruhige und kontrollierte Stimme helfen sicher auch eine



aufgebrachte Gesprächssituation zu beruhigen. Worauf wir oft nicht so achten ist unsere Mimik, welche stark von unserem Unterbewusstsein beeinflusst wird. Achte einfach einmal darauf. An der Mimik deines Gegenübers kannst du übrigens ebenfalls gut ihre oder seine wahren Emotionen erkennen.

Und natürlich ist ein respektvoller Umgang mit dem anderen eine wesentliche Voraussetzung für eine konstruktive Kommunikation.



Tipp 8 - Mach Pausen

Wenn die Spannungen zunehmen und du dich überfordert fühlst, ist es in Ordnung, höflich um eine kurze Auszeit zu bitten.

Sammele deine Gedanken, ordne deine Gefühle und suche, bei Bedarf, Unterstützung. Eine kurze Pause kann dazu beitragen, die Situation aus einer neuen Perspektive zu betrachten. Impulsive Reaktionen werden dadurch vermieden. Mit Teamkolleg:innen kann ein Gespräch gegebenenfalls auch zu einem anderen Zeitpunkt weitergeführt werden.

Zum Schluss findest du hier noch einmal alle Tipps für eine gelungene Kommunikation in schwierigen und herausfordernden Situationen auf einen Blick:

1. Definiere dein Ziel
2. Ruhig bleiben
3. Höre aktiv zu
4. Wähle deine Worte mit Bedacht
5. Sei lösungsorientiert
6. Zeige Einfühlungsvermögen
7. Achte auf Tonfall und Körpersprache
8. Mache Pausen

Denke daran, dass effektive Kommunikation viel praktische Übung und Geduld erfordert. Bleib dran, schau, was du bereits umsetzt und baue langsam deine Fähigkeiten zur Kommunikation in schwierigen Situationen weiter auf. Dadurch kannst du gesunde und konstruktive Beziehungen fördern.



Mehr Informationen zu mir und meinem Angebot findet ihr hier:



Soft Skills für Tierärzt:innen

<http://EllenPreussing.com>

VETACADEMY

Was man im Studium nicht lernt...

BEWERTUNGEN IN DER TIERARZTPRAXIS: EINE CHANCE FÜR VERTRAUEN UND TRANSPARENZ?

DR. LEONA KRINGE & SVENJA KASSELMANN - TIERÄRZTINNEN



Warum Bewertungen unbedingt beantwortet werden sollten, wie sie als Marketing-Instrument genutzt werden können und noch viel wichtiger: Wie sie uns Menschen positiv beeinflussen können!

Bewertungen: Wir fürchten sie und doch brauchen wir sie. Denn Bewertungen bilden einen wesentlichen Bestandteil für Unternehmen, von Kund:innen Feedback für Dienstleistungen und Produkte einzuholen. Im Ursprung des Wortes "Rezension" liegt das lateinische Wort "recensio", das so viel wie "Musterung, quantitative Prüfung" oder auch "Bestandsaufnahme und Besprechung" bedeutet.

Insbesondere kritische Bewertungen stellen in der tierärztlichen Praxis eine große Herausforderung dar und verständlicherweise sind diese nicht immer gerne gesehen. Doch diese negativen Bewertungen sollten kein Grund für Angst und Hemmungen sein,

denn sie stellen oftmals eine Chance dar. In diesem Artikel möchten wir Möglichkeiten aufzeigen, wie der Umgang mit (jeglichen!) Bewertungen gelingt und wie diese systematisch aufgearbeitet werden können.

Warum sollten wir uns überhaupt damit beschäftigen? Im Vertrauensaufbau zu Kund:innen spielen Bewertungen eine elementare Rolle und können somit sogar als ein kostengünstiges Marketinginstrument dienen, den eigenen Kundenstamm zu erweitern und den Wert der angebotenen Dienstleistungen zu demonstrieren. Studien zeigen, dass potentielle Neu-Kund:innen tatsächlich Bewertungen und deren Antworten des

Unternehmens lesen und diese oftmals als Grundlage für Entscheidungen über Produkte und Dienstleistungen nutzen. Darüber hinaus kann die Interaktion mit Bewertungen das Ranking in Suchmaschinen wie Google entscheidend verbessern. Es ist also lohnenswert, sich mit einem effektiven Umgang von Kundenbewertungen auseinanderzusetzen.

Doch fangen wir mit den Grundlagen an. Warum ist es so wichtig, Bewertungen ernst zu nehmen und diese im Praxismanagement gekonnt zu beantworten?

Studie zeigt: Kundenbeschwerden haben ernstzunehmende Auswirkungen auf die Beteiligten

Eine groß angelegte Studie in Großbritannien hat untersucht, wie Kundenbeschwerden das tiermedizinische Personal beeinflussen. Die Studie identifizierte drei Hauptthemen: emotionale Aspekte, professionelle Aspekte und potenziierende Faktoren. Kundenbeschwerden hatten eine starke emotionale Belastung zur Folge, die zu Konzentrationsproblemen, Schlafstörungen und geringerer persönlicher Erfüllung führte. Selbstzweifel und Angst vor zukünftiger Arbeit und Besitzer:innenkommunikation waren ebenfalls verbreitet. Wut und Ärger über den Beschwerdeprozess waren häufig, ebenso wie die Belastung persönlicher Beziehungen.

Auf professioneller Ebene führten Kund:innenbeschwerden zu mangelnder Konzentration und defensiven Arbeitsstrategien, um sich zu schützen. Die Lernmöglichkeiten aus Beschwerden waren erschwert, da viele Tierärzte und Tierärztinnen eine gewisse Abstumpfung gegenüber diesen zeigten. Beschwerden beeinflussten auch den persönlichen Fortschritt und führten zu einer Suche nach Bestätigung bei Kolleg:innen. Einige erwogen sogar eine Neuausrichtung ihrer Karriere.

Potenziierende Faktoren für die Auswirkungen von Beschwerden waren Stress, Empathie und finanzielle Bedenken. Stress und Emotionen verstärkten die negativen Auswirkungen, während Empathie zu einer höheren emotionalen Belastung führte. Finanzielle Bedenken spielten ebenfalls eine Rolle.

Wer noch mehr zu dieser Studie und Thematik erfahren möchte, kann gerne unseren Artikel "[13 Auswirkungen von Kundenbeschwerden - und was jede Praxis daraus lernen kann](#)" lesen.

Und was können wir nun mit diesen Erkenntnissen anfangen?

Aus den Ergebnissen der Studie können wichtige Empfehlungen gezogen werden. Es ist entscheidend zu erkennen, dass man nicht alleine ist. Gerade weil Beschwerden eine belastende Wirkung haben können, ist es ratsam, eine gewisse Distanz zu wahren. So können aus Beschwerden Hinweise zur Verbesserung der Praxisabläufe gezogen werden. Kund:innenbeschwerden können helfen, die Patientensicherheit zu verbessern, wenn sie konstruktiv geäußert werden.

Ein effektives Beschwerdemanagement ist entscheidend, um Tierärzte:innen zu unterstützen und im Beruf zu halten. Zugänglich gestaltete Feedback-Mechanismen, wie z.B. Fragebögen an Tierbesitzer:innen über den Besuch in der Praxis ermöglichen es, nützliche Informationen zu sammeln und den Service zu verbessern. Durch die systematische Verarbeitung von Beschwerden können organisatorische Faktoren aufgedeckt werden, statt Einzelpersonen zu beschuldigen. Ein strukturierter emotionaler Support für betroffene Tierärzte:innen ist ebenfalls wichtig.

Insgesamt betont die Studie die Bedeutung einer angemessenen und respektvollen Kommunikation im Beschwerdemanagement, um die emotionalen und beruflichen Auswirkungen von Beschwerden zu reduzieren.

Mit dieser Grundlage kommen wir zu dem Lösungsweg in diesem Artikel. Im Folgenden möchten wir ein paar Tipps an die Hand geben, wie eine systematische Aufarbeitung von Bewertungen funktionieren kann. VetStage hat die erfahrene Kommunikationstrainerin Ing.in Dr.in Marion Lercher von Lerchertrain® zu einer gemeinsamen Fortbildung eingeladen, um wertvolle Einblicke und Lösungsansätze für eine effektive Aufarbeitung von Bewertungen zu liefern. Wir möchten uns an dieser Stelle herzlich für die informative und angenehme Kooperation bedanken.

FORTBILDUNG

SCHLECHTE GOOGLE BEWERTUNG IN DER TIERARZTPRAXIS ERHALTEN?
 NIE MEHR ANGST VOR REZENSIONEN!



Ing. Dr. Marion Lercher
Unternehmensberaterin,
Trainerin & Coach

Beratung
Seminare
Coaching



Lerchertrain
Wissen trägt einen Namen!



Dr. Leona Krings
Tierärztin &
Business Coach



VETSTAGE

Die VetStage Fortbildung in Kooperation mit Ing. Dr. Marion Lercher von Lerchertrain® ist in voller Länge auf [Vetstage.de](https://www.vetstage.de/r/training-171688) unter <https://www.vetstage.de/r/training-171688> zu sehen.

6 Ideen für einen gelungenen Umgang mit Bewertungen

Diese ersten Tipps von Marion Lercher helfen dabei, mit Bewertungen gekonnt umzugehen:

1. Alle Bewertungen sind ernstzunehmen und sollten beantwortet werden
2. Souveränität und Freundlichkeit: Danke sagen für die Bewertung (Achtung! gilt nicht bei Verstößen/meldungswürdigen Bewertungen) wirkt wahre Wunder
3. KKKP-Prinzip: Kurz, knapp, knackig und präzise bleiben
4. Emotional und inhaltlich (sachlich) die/den Kundin/en zufriedenstellen
5. Direkte Ansprache des (Nutzer-)Namens oder Tiernamens (DSGVO-konform!, vollständige Nennung des Vor- und Nachnamens vermeiden)
6. Nur im 4-Augen-Prinzip besonders negative Bewertungen beantworten

Vom shitty first draft zum gelungenen Umgang mit der Bewertung

Es ist wichtig, alle Bewertungen ernst zu nehmen und so schnell wie möglich zu beantworten, vorzugsweise im Team. Die Antwort sollte somit die/den Kundin/en sowohl emotional als auch inhaltlich zufriedenstellen, wobei die Kombination beider Aspekte erstrebenswert ist. Wenn in der Bewertung emotionale Aspekte vorhanden sind, ist es wichtig, diese anzusprechen und nicht zu ignorieren. Der sogenannte "shitty first draft" als erste Version der Antwort auf eine Bewertung kann hier als Basis gelten, die dann weiter ausformuliert und verfeinert wird. Als Einstieg in die gelungene Antwort können verschiedene Formen verwendet werden, um zunächst

zunächst Dankbarkeit auszudrücken, wie: "Vielen Dank für die Zeit, die Sie sich genommen haben" oder "Herzlichen Dank für Ihre Bewertung". Dieser Satz holt die/den Kundin/en gleich zu Beginn ab und sorgt dafür, dass sie/er sich gehört fühlt. Ein "Danke" wirkt gleich zu Beginn wie ein Wunder!

Die Herausforderung: negative Bewertungen

Insbesondere negative Bewertungen erfordern souveräne und freundliche Antworten, was sich zunächst als sehr schwierig herausstellen kann. Hier kann es helfen, wenn zunächst eine Person die Antwort gegenliest oder sich etwas Zeit genommen wird, um starke emotionale Reaktionen herunterzufahren und sachlich antworten zu können. Auch bei negativen Bewertungen gilt: Dankbarkeit zeigen, unabhängig von deren Ton oder Inhalt, es sei denn, es liegt ein Verstoß gegen die Google-Richtlinien vor.

Als Beispiel, wie negative Bewertungen abgefangen werden können, können folgende Formulierungen helfen: "Ich verstehe, dass das für Sie ärgerlich war" oder "Es tut uns leid, dass Ihre Erfahrung nicht optimal war". Professionalität und Mut zum Eingehen auf die Bewertung sorgen für Erfolg - denn es zeigt, dass das Unternehmen sich offen und transparent mit den Bewertungen auseinandersetzt und diese ernst nimmt.

Das Verfassen ähnlicher Entwürfe für die Antworten auf Bewertungen ist sinnvoll, um jederzeit eine gute Formulierung zu gewährleisten. Variierende Vorlagen helfen dabei, Wiederholungen zu vermeiden. Im Unternehmen kann auch das Team speziell geschult werden: Wöchentliche Schulungen können dazu

dienen

, um bestimmte Themen zu diskutieren und Formulierungen zu sammeln, die bei Bewertungen verwendet werden können. Hier können spezifische Situationen aus den Bewertungen herausgegriffen und besprochen werden, um Missverständnisse aufzuklären und die Kommunikation zu verbessern.

Bei allem Verständnis gilt jedoch auch: Es müssen nicht alle Bewertungen akzeptiert werden. Bei einem Verstoß gegen beispielsweise die Google-Richtlinien können Bewertungen auch gemeldet sowie eine Entfernung dieser beantragt werden. Ein Einspruch gegen eine Bewertung kann einmalig eingelegt werden.

Take away

Der gelungene Umgang mit Bewertungen kann eine Chance sein, das Unternehmen und die eigene Marke zu stärken und erfolgreich als Marketing-Strategie zu nutzen. Mit dem richtigen Umgang kann die Bekanntheit der Produkte und Dienstleistungen gesteigert und ebenfalls auf die Suchmaschinen-Optimierung der Webpräsenz eingezahlt werden. Durch die proaktive Beantwortung von Bewertungen kann ein Schutz gegen unrechtmäßige Bewertungen aufgebaut werden und das Feedback für Verbesserungen genutzt werden.

Im erfolgreichen Umgang mit Bewertungen wirkt ein "Danke" oftmals Wunder und Professionalität sowie Souveränität, Freundlichkeit und Mut spiegeln die Authentizität und Transparenz des Unternehmens wider. Ein shitty first draft kann mithilfe von vorgefertigten Formulierungen ein erfolgreiches und zielführendes Feedback auf eine Bewertung werden.



VETSTAGE



VET7&MORE WISSENSPLATTFORM

Wissen ist da, um geteilt zu werden.



Wir bei VET7.well wollen gemeinsam mehr erreichen und Ihnen einen Mehrwert bieten. Aus diesem Grund haben wir Anfang des Jahres unsere VET7&MORE-Wissensplattform ins Leben gerufen. Spannende Artikel, interessante Beiträge und wissenswerte News rund um die Veterinärbranche werden laufend veröffentlicht.

Werfen Sie einen Blick auf unsere Wissensplattform & auf unsere Social Media-Kanäle!



PETH: DIE NEUE ART DER KOMMUNIKATION

Eine einzigartige digitale Lösung,
die sämtliche Gesundheitsbereiche des Haustiers abdeckt.



WE CARE ABOUT YOUR PET'S HEALTH

Wir bei VET7.well möchten Sie dabei unterstützen, Ihren Alltag zu erleichtern. Wir stellen uns regelmäßig die Frage: „Wie können wir unseren Kunden unter die Arme greifen?“. Die Veränderungen am Markt (Digitalisierung, Kundenservice, Bürokratie, ...) stellen immer mehr Ansprüche an Sie als Tierärztin beziehungsweise Tierarzt. Mit PetH wollen wir Ihnen ein Tool an die Hand geben, dass Ihnen hilfreich zur Seite steht!

PetH setzt nicht nur neue Maßstäbe für die Telemedizin. PetH ist auch eine völlig neue Tiergesundheitsplattform für Tier, Tierhalter, Tierarzt und Industrie. Im Mittelpunkt steht der Mehrwert für alle, aber vor allem für Sie als Tierärztin bzw. Tierarzt. Uns ist bewusst, dass allein der Begriff Telemedizin viele abschreckt. Genau aus diesem Grund haben wir PetH ins Leben gerufen!

Unsere wohldurchdachte Lösung wird für Sie einen immensen Vorteil und Mehrwert darstellen. Nutzen Sie die Chancen der fortschreitenden Digitalisierung, um Ihren Arbeitsalltag zu entlasten und noch einfacher neue Kunden ansprechen zu können!



ERKUNDEN SIE PETH

UNSER PETH-WEBINAR VERPASST? SEHEN SIE SICH UNSERE AUFZEICHNUNG AN!

Was oder wer ist PetH?

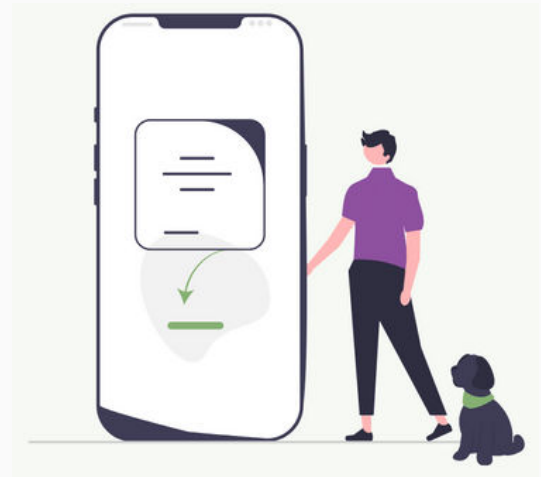
Wir sind stolz, Ihnen unsere neue App vorstellen zu dürfen:

TED - Ihr Telemedizin-Service

PAM - Der persönliche Terminmanager für Haustiere

PETE - Der persönliche Gesundheitsmonitor für Haustiere

Erfahren Sie mehr über unsere neueste Marke PetH und wie Sie und Ihre Praxis davon profitieren können.



Nutzen Sie die Chancen der immer weiter fortschreitenden Digitalisierung, um Ihren Arbeitsalltag zu unterstützen und die Kundenansprache zu vereinfachen!

Worauf warten Sie noch?

Scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie <https://www.vet7.net/download-peth-webinar>



<https://www.vet7.net/download-peth-webinar>

