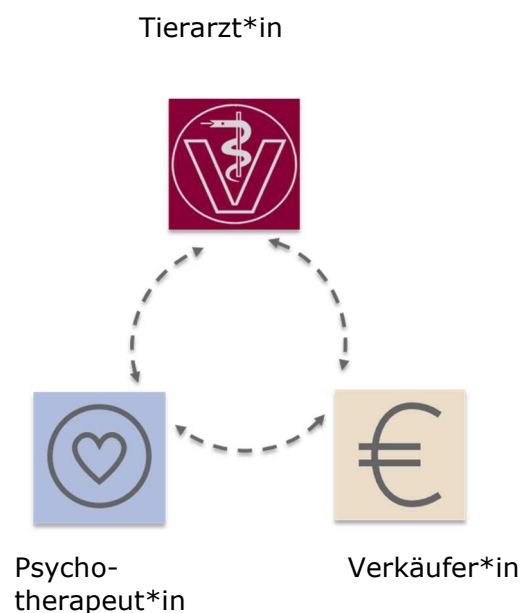
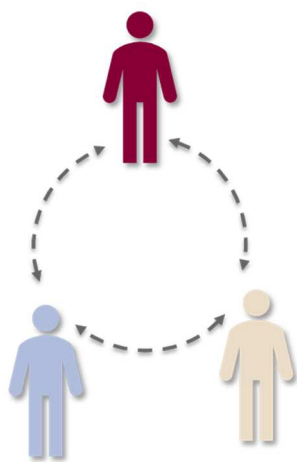


Souveräner Umgang mit Preiskommunikation und Beschwerden – drei Rollen von Tierärzt*innen eine tägliche Herausforderung

Präsenz-/Onlineausbildung in Terminen



Ausgangssituation

Hunde, Katzen und Heimtiere haben einen hohen emotionalen Stellenwert und sind Familienmitglieder. Damit einhergeht eine hohe Erwartungshaltung sowohl an den Behandlungserfolg und den gesamten Ablauf in der Praxis. Leider korrespondiert bei manchen Kunden die hohe Erwartungshaltung nicht mit der Bereitschaft die Kosten für die Behandlung ihres Tieres zu bezahlen.

Während des Studiums und zusätzlicher Weiterbildungen werden Sie fachlich auf den Beruf als Tierärzt*innen vorbereitet. In der täglichen Arbeit mit den Kund*innen sind weitere Kompetenzen und Fähigkeiten erforderlich. Diese finden sich in keinem veterinärmedizinischen Lehrbuch. Zu diesen Kompetenzen zählt, die diagnostischen Vorgehensweisen, Therapien und Behandlungen so zu erklären, dass die Kund*innen bereit sind, die Kosten zu tragen. Dies erfordert verkäuferische Fähigkeiten.

Gleichermaßen wichtig sind die Fähigkeiten mit den Emotionen und Reaktionen der Tierbesitzer*innen umzugehen. Diese sind gefragt, wenn es um schwierige Entscheidungen, wie zum Beispiel eine stationäre Aufnahme des Tieres oder eine Euthanasie geht.

Gerade diese emotionalen Situationen erschweren es den Kund*innen fachliche Informationen zu verstehen. „Psychotherapeutischen Fähigkeiten“ helfen hier, den Kunden in seinen Entscheidungen und Reaktionen zu begleiten.

Willkommen auf Seite 2

Dieses Wissen wird benötigt, wenn es um Beschwerden und Angriffe geht. In den letzten Jahren finden diese Angriffe verstärkt in den sozialen Medien statt. Dies ist aufgrund des hohen Verbreitungsgrades für Tierärztinnen besonders belastend. Eine weitere Belastung ist die fehlende Möglichkeit, die Aussagen richtigstellen zu dürfen. Die tierärztliche Schweigepflicht würde dadurch verletzt werden.

Erfahrungen aus meiner 26-jährigen Seminartätigkeit

- Preisdiskussionen und -gespräche für die notwendige Diagnostik, Therapie und Behandlung kosten viel Zeit und sind energieraubend. Manchmal werden deshalb Leistungen unvollständig abgerechnet, um weitere Diskussionen zu vermeiden.
- Für die Kostenkommunikation gerade bei stationären Patienten wird häufig das Telefon genutzt. In der Konsequenz behaupten einige Kund*innen, wenn Sie die Rechnung bekommen, dass die Kosten niemals kommuniziert werden. Das führt teilweise dazu, dass Rechnungen gekürzt werden und Spannungen innerhalb des Teams entstehen.
- Manche Kund*innen nutzen diese Situationen zusätzlich, um 1-Sterne-Bewertungen zu schreiben, was zu einem weiteren Aufwand, zu emotionaler Belastung und zu einem Imageschaden für die Praxis oder Klinik führt.
- Beschwerden über die „viel zu teure Rechnung“ und Unzufriedenheit über den Behandlungsverlauf oder den Aufenthalt in der Praxis sind sehr belastend und zeitraubend. Hier ist wichtig, dass Sie als Tierärzt*innen mit den teilweise sehr belastenden Aussagen umgehen können. Gleichermäßen wichtig ist es, dass es Ihnen gelingt, eine innere Distanz zu bekommen.
- Aus diesem Grund habe ich diese Ausbildung konzipiert. Das Thema „Geld, Preis und Beschwerde“ werden leichter und die Kostendiskussionen werden zu Feldern, in denen Sie auf sichere Instrumente und Strategien zurückgreifen können.

Stimmen und Rückmeldungen bisheriger Teilnehmender

„Ich finde den Onlinekurs so über mehrere Module mit Hausaufgaben exzellent und nachhaltig. Ich hatte wirklich noch keine Fortbildung die mir beruflich und privat als Tierarzt so viel gebracht hat. Auch weil es ein Programm über mehrere Wochen war.“

„Die Referentin bringt die Themen sehr gut rüber, sehr praxisnah, man spürt umgehend den Erfolg nach Umsetzung in der Praxis“

„Das interaktive Format, die sehr praxisorientierten Inhalte, der Enthusiasmus von Ute und Ihre Erfahrungen aus der Praxis“

„Ich kann Erlerntes an einzelne Kolleginnen in schwierigen Situationen weitergeben. Ich rechne ohne schlechtes Gewissen ab und denke nicht mehr darüber nach, die Rechnungen zu kürzen“

Falls gewünscht, kann der Kontakt zu Teilnehmenden hergestellt werden.

Willkommen auf Seite 3

Zielsetzung:

- Selbstbewusst mit Preisgesprächen und -beschwerden umgehen
- Souveräne Argumentation der Kosten für die Diagnostik, Therapie und Behandlungen
- Umsatzverluste durch Kürzen von Rechnungen vermeiden
- Verkauf von Leistungen als selbstverständlichen Anteil der tierärztlichen Tätigkeit integrieren
- Schwierigen Kunden und Situationen sicher begegnen
- Prävention von schlechten Bewertungen durch klare Kostenkommunikation
- Verbesserte Teamarbeit mit dem Rezeptionsteam durch eine geringere Reklamationsquote Souveräner Umgang mit den unterschiedlichen Patientenbesitzerpersönlichkeiten
- Weitergabe der Ausbildungsinhalte innerhalb der Praxis

Termine und Zeiten

Donnerstag	8.02.2024	13:00 – 13:30 Uhr	Infoveranstaltung	via ZOOM
Dienstag	12.03.2024	19:30 – 21:30 Uhr	Kick-Off	via ZOOM
Samstag	6.04.2024	9:00 – 17:00 Uhr	Modul I	in Bayreuth
Freitag	3.05.2024	9:00 – 15:30 Uhr	Modul II	via ZOOM
Freitag	31.05.2024	9:00 – 15:30 Uhr	Modul III	via ZOOM
Freitag	21.06.2024	9:00 – 15:30 Uhr	Modul IV	via ZOOM

Informationsveranstaltung zur Ausbildung – 8. Februar 2024

- Vorstellung der Inhalte und der Ausbildungsziele
- Vorstellung Ute Grundt

Seminarinhalte der Module

Kick-Off – 12. März 2024

- Erstes Kennenlernen
- Organisation der Ausbildung – Lerneinheiten – Technik
- Vorstellung und Einstieg in die Ausbildung
- Vorstellung des Fragebogens
- Verbotene Wörter und Formulierungen
- Hilfreiche Formulierungen, die weiterhelfen
- Tierärzte behandeln den Luxus ihrer Kund*innen
- Die finanzielle Verantwortung tragen die Tierbesitzer*innen und nicht die Tierärzt*Innen

Modul 1 – 6. April 2024 - Präsenztermin in Bayreuth

- Die Beziehung und Freundschaft mit Geld und Verkauf – wo Alles beginnt
- Die drei Rollen von Tierärzten eine tägliche Herausforderung
- Der Einstieg des Gesprächs
- Begrüßung, Vorstellung und Einstieg in das Behandlungsgespräch
- Die vier Gesprächsphasen eines Behandlungsgesprächs
- Blickkontakt und Lächeln ein selbstbewusstes Duo
- Grenzen setzen bei persönlichen Angriffen
- Erste Fallbesprechung der eingesandten Fälle und Themen
- Die innere Einstellung zu den Kunden – Verantwortungsbereiche klären
- Kommunikationsmodell für schwierige und aggressive Gesprächssituationen
- Einsatz der empathischen Formulierungen
- Transfer in die Praxis
- Beobachtungsaufgabe bis zum zweiten Modul

Modul 2 – 3. Mai 2024

- Reflexion – was funktioniert bereits – was war schwierig?
- Schwerpunkt Preisbeschwerden und Reklamationen
- Formulierungen, die hilfreich sind und schlagfertige Antworten auf: „*Ihnen ist das Geld wichtiger als das Wohl meines Tieres!!!*“
- Unterschied zwischen eine Preisbeschwerde und einer Preisreklamation?
- Die sieben Schritte einer souveränen Reklamationsbearbeitung
- Rechtfertigungen und Erklärung – Totengräber guter Kommunikation
- Wie können Kundenbeschwerden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess integriert werden?
- Kostenkommunikation in der Praxis – wie etabliert ist der Prozess in unserer Praxis – Kosten ansprechen mit einem jungen Tier
- Möglichkeiten und Wege für eine gelingende Kostenkommunikation
- Anamnese/Klinische Untersuchung und Kundenbedarf
- Bedarfsanalyse & Vertiefung der Fragetechnik
- Timeline und OASE-Struktur im Gespräch
- Transfer in die Praxis – Übungseinheiten bis zum nächsten Modul

Modul 3 – 31. Mai 2024

- Reflexion – was funktioniert bereits – was war schwierig?
- Schwerpunkt – Einführung der Fragetechnik
- Anamnese und Kundenbedarf – welcher Kundentyp steht vor mir?
- Aktives und passives Zuhören – Wortwörtliches Zuhören
- Die eigene Agenda verlassen - Zuwendung zum Gesprächspartner
- Zusammenfassen der Aussagen – ein wichtiger Sicherheitsanker für Kunden und Tierärzt*innen
- Schwerpunkt Kaufmotive und Wert der Leistungen

Willkommen auf Seite 5

- Kaufmotive in der Tiermedizin – wann und warum sich Kunden für eine Behandlung entscheiden-
- Der Unterschied zwischen dem Wert und dem Preis einer Dienstleistung
- Der Wert und der Vorteil für die Patienten und die Kunden
- Übungseinheit zum Preis und Wert
- „Das ist aber teuer...“ – Nichts ist teuer, wenn der Kunde den Wert für sich erkennt
- Transfer in die Praxis – Übungseinheiten bis zum nächsten Modul
- Vorbereitung für Modul vier – Übungseinheit offene Fragen

Modul 4 – 21. Juni 2024

- Reflexion – was funktioniert bereits – was war schwierig?
- Schwerpunkt – Einwände der Kunden und Umgang mit den Reaktionen der Kunden
- Der Unterschied zwischen Einwänden und Vorwänden kennenlernen
- Einwände als Anzeichen für das Kundeninteresse
- Abschluss und Start – Start der Diagnostik und Behandlung
- Welche Themen werden in den einzelnen Gesprächsphasen besprochen?
- Weiteres Vorgehen und das Behandlungsangebot formulieren
- Umgang mit den Reaktionen des Kunden
- Zielsetzungsvereinbarungen für die einzelnen Gesprächsphasen
- Abschluss der Ausbildung

Weiterführende Informationen – Organisation

Wie wird das Seminar durchgeführt?

Der erste Termin wird in Präsenz in Bayreuth durchgeführt. Es gibt die Möglichkeit, am Abend vor dem Seminar zusammen mit der Seminargruppe ein spannendes Event in Bayreuth zu besuchen.

Die weiteren Module finden online mit Zoom statt.

Ausbildungsvorbereitung

Welche Vorbereitung wird erwartet?

Alle Teilnehmenden erhalten einen Fragebogen mit ihren herausfordernden Themen und Erwartungen. Diese Themen werden in die Ausbildung integriert und während der Ausbildung bearbeitet.

Welche technischen Zugangsvoraussetzung gibt es?

Die technischen Voraussetzungen sind: Eine stabile Internetverbindung, Laptop mit Kamera, Mikrofon. Headset und eine ruhige Umgebung

Gibt es ATF-Stunden für die Ausbildung?

Diese werden beantragt.

Willkommen auf Seite 6

Kann ich das Wissen innerhalb meiner Praxis weitergeben?

Die Unterlagen sind so aufgebaut, dass auch den Kolleginnen und Kollegen Unterstützung gegeben werden kann.

Seminarunterlagen

Die umfangreiche Seminarmappe wird vor dem ersten Webinar per Post an die Teilnehmenden verschickt

Was habe ich zwischen den Modulen zu machen?

Es werden beim ersten Termin Lerntandems gebildet.
Diese Tandems treffen sich zwischen den Modulen zu Übungseinheiten und für einen Austausch.
Die Aufgaben zwischen den Modulen werden auf der Online-Plattform veröffentlicht.

Ausbildungsdauer und -zeiten

Ein Pre-Webinar und vier Termine im Abstand von ca. vier Wochen.

Seminarzeiten in den Online-Modulen

9:00 – 10:30 Uhr Block I
10:30 – 10:50 Uhr Pause
10:50 – 12:20 Uhr Block II
12:20 – 13:20 Uhr Pause
13:20 – 14:55 Uhr Block III
14:55 – 15:05 Uhr Pause
15:05 – 15:30 Uhr Block IV

Zertifikatsvoraussetzung

Teilnahme an allen Modulen

Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt über das Tierärztliche Fachzentrum in Bayreuth.
Die Teilnehmerzahl ist auf 12 Teilnehmende begrenzt.

Gebühren für die Ausbildung je Teilnehmer*In

Ausbildung mit Kick-off-Termin und vier Modulen 2.100,00 Euro zzgl. MwSt.
Die Anmeldung ist verbindlich, wenn 50% der Ausbildungsgebühren bezahlt sind.
Der zweite Teil der Gebühren ist nach dem ersten Modul zu bezahlen.

Meine Zusicherung

Ich sichere zu, dass ich die Ausbildung zu absoluter Zufriedenheit und mit größter Sorgfalt durchführe

Stand: 01/2024