



# MODERNE KOMMUNIKATION IN DER TIERARZTPRAXIS

20. Düsseldorfer Fortbildungstag  
Dörthe Hachmeister, Senior Product Manager

# AGENDA

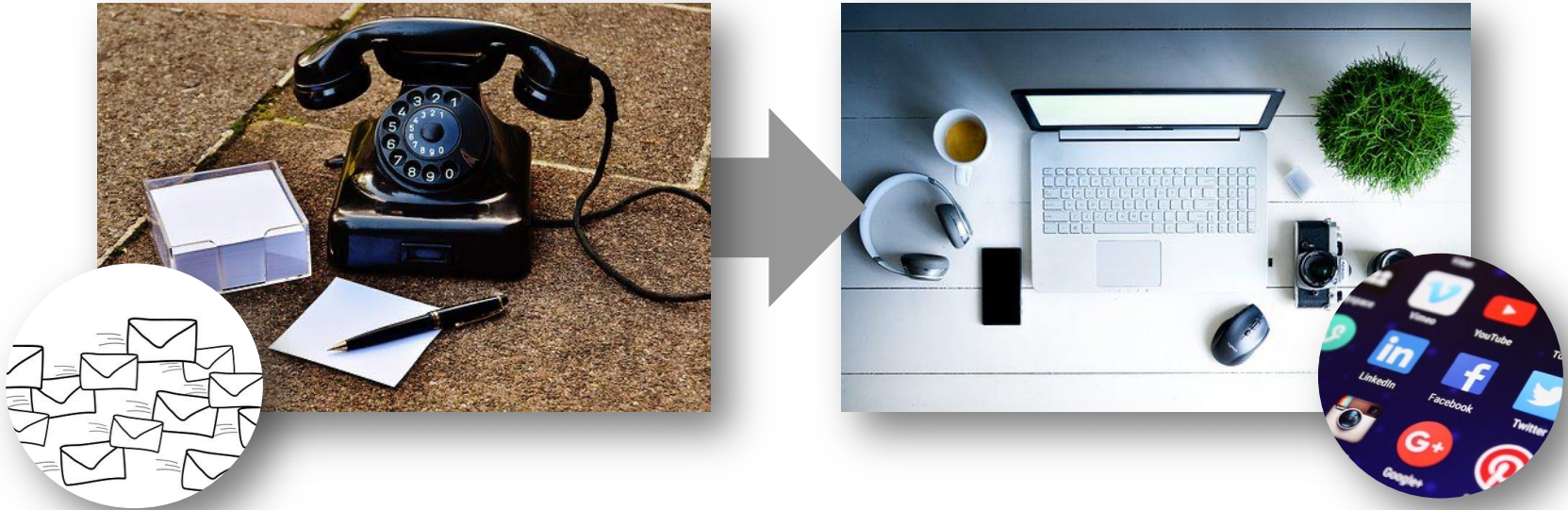
- Bedeutung der modernen Kommunikation
- Wandel des Kommunikationsverhalten der Patientenbesitzer
- Auswirkungen für Tierarztpraxen und Tierkliniken
- Handlungsempfehlungen

# BEDEUTUNG DER MODERNEN KOMMUNIKATION

# WAS BEDEUTET FÜR SIE MODERNE KOMMUNIKATION?



# DIGITALER WANDEL BEEINFLUSST DIE KOMMUNIKATION

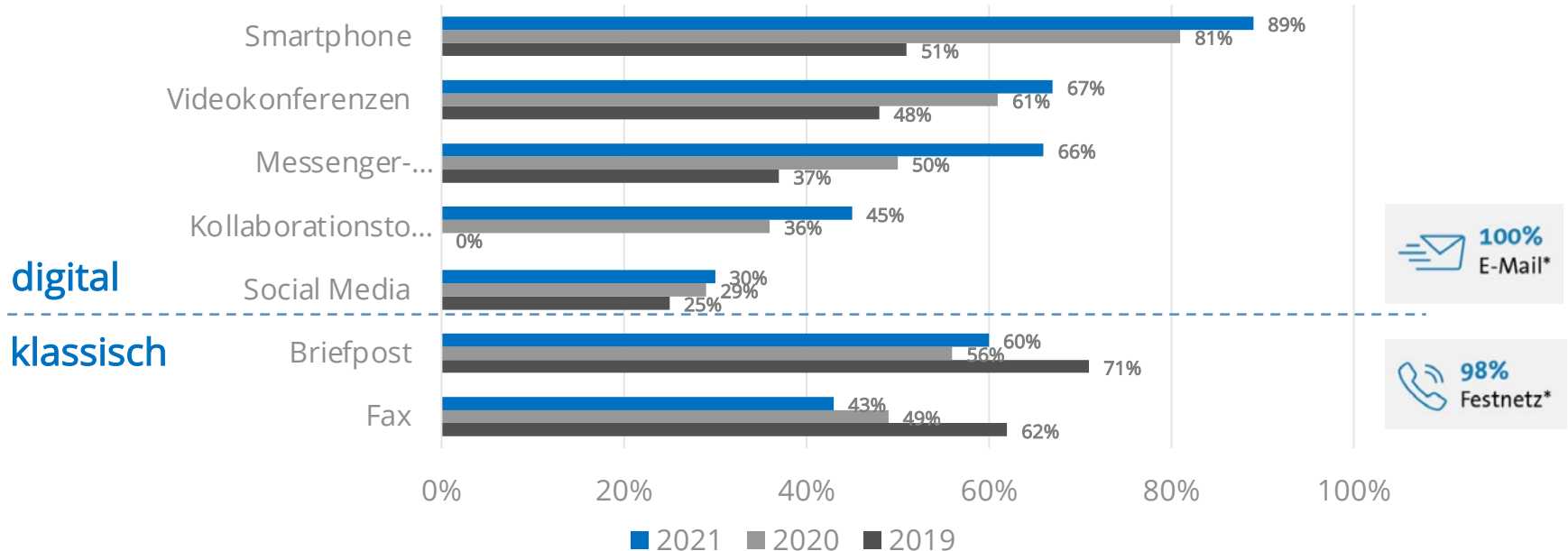


# JETZT SIND SIE GEFRAGT



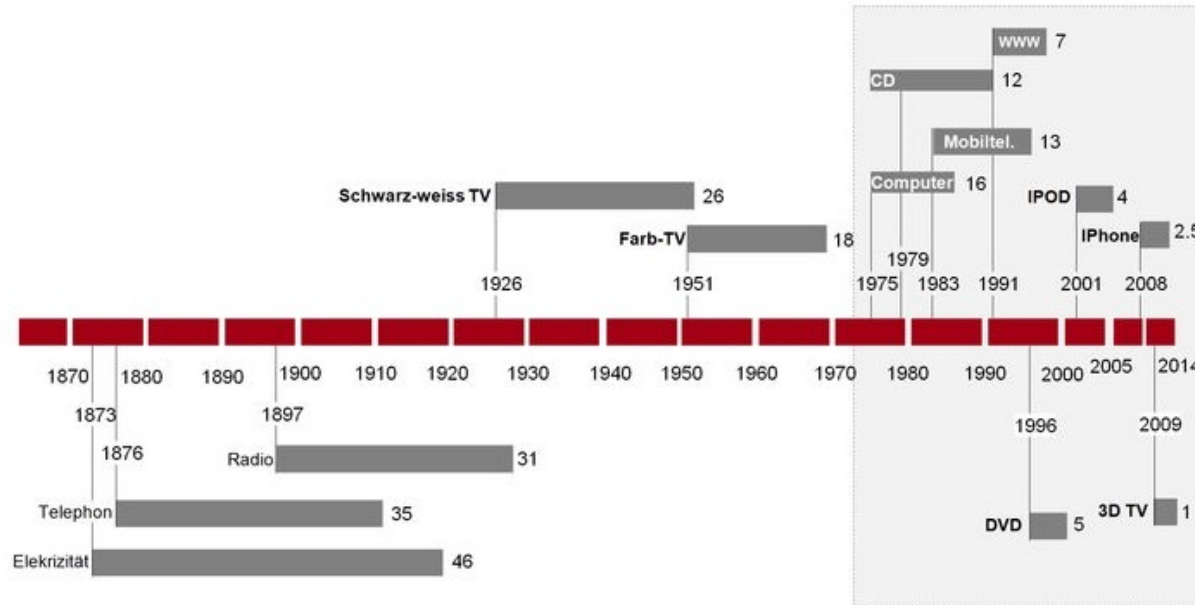
# DIGITALE KOMMUNIKATION NIMMT WEITER FAHRT AUF

Welche der folgenden Kanäle für die interne und externe Kommunikation nutzt Ihr Unternehmen häufig oder sehr häufig?



Quelle: Bitcom Research 2021

# Merkmale der digitalen Transformation



*Anzahl der Jahre, die eine Innovation benötigte, bis sie von ¼ der Bevölkerung genutzt wurde*

Die Digitalisierung ist ein Treiber für den Wandel und sorgt dafür, dass die Zeit, um den Markt zu penetrieren, immer kürzer wird.

Quelle: Strategy-transformation.com, 2014

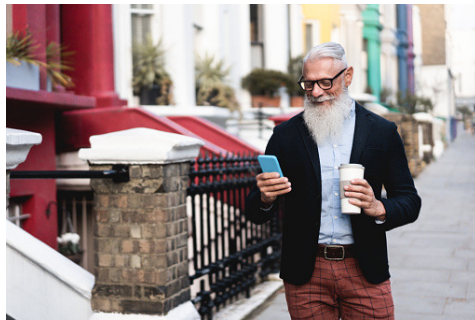


# WANDEL DES KOMMUNIKATIONSVERHALTEN DER PATIENTENBESITZER

# WIE VERÄNDERN SICH UNSERE KUNDEN?



# WIE VERÄNDERN SICH UNSERE KUNDEN?



Generation  
X  
Babyboomer

# WAS BEDEUTET DAS FÜR TIERARZTPRAXEN?



Informierte  
Patientenbesitzer

Höheres  
Informationsbedürfnis

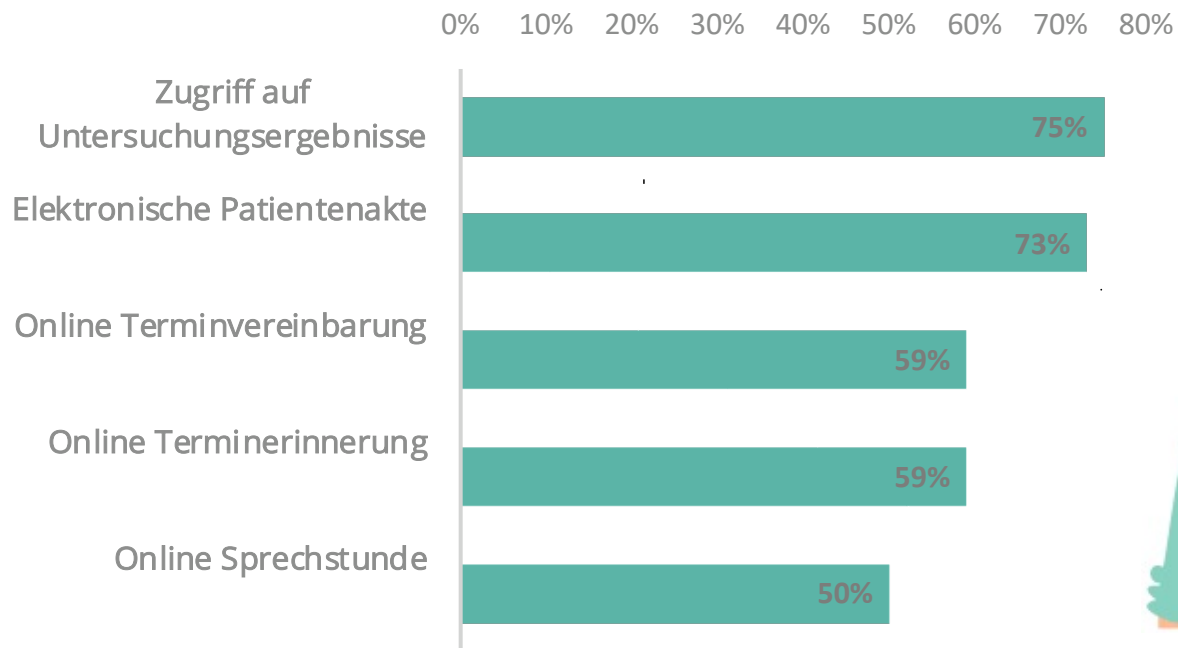
Digitale Kommunikation  
wird vorausgesetzt

Junge Zielgruppen tragen  
zum stabil wachsenden  
Markt der Tiermedizin bei

Anspruchsvolle  
Tierarztkunden

Haustiere als  
Sozialpartner

# WAS WÜNSCHEN SICH KUNDEN KONKRET?



Quellen: Statista Online Befragung für die Ärzte- und Apothekerbank; Bitkom

# AUSWIRKUNGEN FÜR TIERARZTPRAXEN UND TIERKLINIKEN

# BEDEUTUNG FÜR DIE PRAXIS/ KLINIK



Kommunikation  
gewinnt an  
Bedeutung

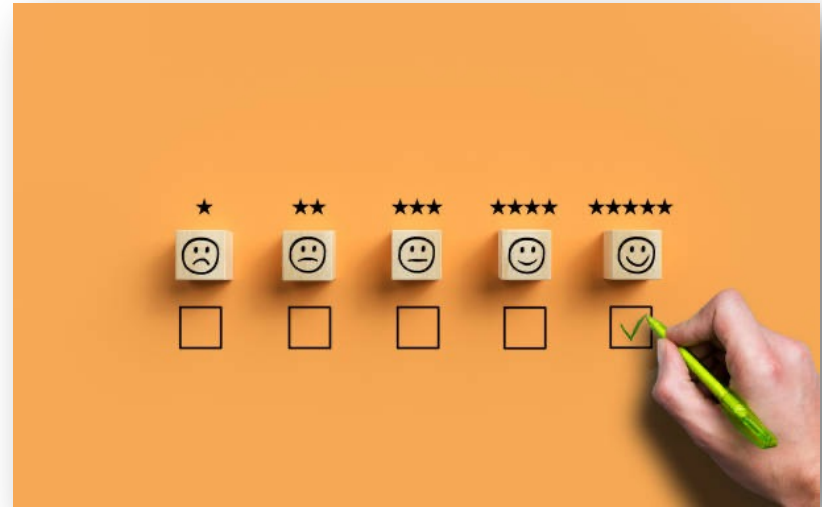


Digitale  
Anforderungen  
steigen



Kundenbindung  
wird immer  
wichtiger

# WARUM IST KUNDEN- BINDUNG SO WICHTIG?



# JETZT SIND SIE GEFRAGT



# MÖGLICHKEITEN DER MODERNEN KUNDENBINDUNG



# CHANCEN UND HERAUS- FORDERUNGEN DER MODERNEN KOMMUNIKATION!

## Herausforderungen

- Zeitaufwand

## Chancen

- Zeitersparnis
- Kundenzufriedenheit
- Kundenbindung
- Modernes Image

# HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

# HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN #1

Kommunikations-Strategie entwickeln



# HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN #2

Online Präsenz

# HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN #3

App Kommunikation/ Push-Nachrichten



# HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN #4

## Online Terminvereinbarung



# HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN #5

Self Check-in

# HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN #6

## Digitale Behandlungsakte



# HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN #7

## Digitales Erinnerungsmanagement



VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT!

