

Der Trend geht hin zur Wohlfühlpraxis

26.03.2008, 12:40 | Gesundheit & Medizin

Pressemitteilung von: *"Die 3 Wohlfühlpraxen" - Tierklinik Neckarwiesen, Tierarztpraxis Dr. Schumacher, Tierärztliche Praxis für Kleintiere Dr. Gervers*

Der Premium-Futtermittelproduzent Hill's prämiert drei Wohlfühlpraxen: Tierklinik Neckarwiesen, die Tierarztpraxis Dr. Schumacher und die Tierärztliche Praxis für Kleintiere von Dr. Gervers. Beispielhaft: Die drei Gewinner zeigen mit innovativen und ganzheitlichen Konzepten, wie wichtig und erfolgsversprechend ein gezieltes Kundenmanagement auch für Tierärzte ist.

ESSLINGEN A. N. (BA.-WÜ.)/OSTERHOLZ-SCHARMBECK (NIEDERS.)/HAMBURG. Im vergangenen Jahr 2007 machte sich die Firma Hill's, einer der weltweit führenden Tiernahrungsproduzenten für Premium-Futtermittel, auf die Suche nach der „Wohlfühlpraxis Nr.1“ in Deutschland. 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. 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 anerkannten 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. 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 zweitplazierten 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.

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 Tierarzhelferinnen 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 stellen 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 umfängliche Räumlichkeiten, unter anderem über einen Raum, wo der Tierhalter in Ruhe von seinem tierischem Freund Abschied nehmen kann. „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.“

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 Eingangs- und Wartebereich, der seinesgleichen sucht. 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 Warte- und Anmeldungsbereich. 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.“

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.“

ENDE

Portrait

Die Tierklinik Neckarwiesen (Esslingen), Inhaber Dr. Frank Merkt, hat bei dem Wettbewerb "Hill's sucht die Wohlfühlpraxis Nr. 1" den ersten Platz belegt. In der Tierklinik arbeitet derzeit ein Team von 14 erfahrenen Tierärzten und Helferinnen. Die Tierklinik Neckarwiesen ist für Innere und Notfallmedizin fachlich und technisch bestens ausgerüstet und führt mit Erfolg komplizierte Operationen bei Frakturen, Kreuzbandrissen oder Bauchhöhlenchirurgie durch. Der Einsatz von Kundenkarten, eine kundennahen Praxisgestaltung und zahlreiche Angeboten zeichnen die Tierklinik aus.

Die Tierarztpraxis Dr. Schumacher (Osterholz-Scharmbeck), Inhaber Dr. Barthel Schumacher, hat bei dem Wettbewerb "Hill's sucht die Wohlfühlpraxis Nr. 1" den zweiten Platz belegt. Dr. Schumacher ist seit 1983 als prakt. Tierarzt in Osterholz-Scharmbeck niedergelassen. Seine moderne Praxis, mit einem integrierten Pet-Shop und angeschlossenen Hundesalon bietet umfangreiche tierärztliche Leistungen sowie ein umfassendes Beratungs- und Serviceangebot. Regelmäßige Programme und Angebote verleihen dem Tierarztbesuch Erlebnischarakter.

Die Tierärztliche Praxis für Kleintiere (Hamburg), Inhaber Dr. Michael Gervers, hat bei dem Wettbewerb "Hill's sucht die Wohlfühlpraxis Nr. 1" den dritten Platz belegt. Die Tierärztliche Praxis für Kleintiere zählt zu den größten Tierarztpraxen in Hamburg. Auf über 400 Quadratmetern Praxisfläche bietet Michael Gervers umfangreiche medizinische Leistung und Beratung für Hund, Katze und Heimtier an. Neben der neuesten technischen Ausstattung zeichnet sich die Praxis ebenso durch innovative Raumgestaltung aus.

News-ID: 198580 • Views: 3749 (Stand: 26.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/198580/Der-Trend-geht-hin-zur-Wohlfuehlpraxis.html>