



## LANGTIDSSUCCES I SMÅDYRSPRAKSIS

**Hvordan?** Ved at opbygge stærke og varige klientrelationer og samtidig fokusere på forebyggende sundhedspleje.

**Som altid tager min rådgivning udgangspunkt i jeres høje faglighed.** Selvfølgelig er alle anbefalinger evidensbaseret. Størstedelen af den evidens, som jeg baserer mine anbefalinger på, er fakta fra veterinærpraksis – både fra Danmark og udlandet. Derudover har jeg ekstrapoleret fra humanmedicin, da der i veterinærbranchen stadig er mange områder, hvor vi endnu ikke har specielt gode eller omfattende undersøgelser. Målet er bedst mulig behandling af patienterne. I vil opleve, at dette samtidig er en god forretning.

**Introduktionsmødet er et minikursus i sig selv og tager 2 timer.** Vi kommer helt specifikt ind på, *hvad* I kan opnå og *hvordan* I kan styrke jeres klientfokus og kommunikere værdierne af forebyggende sundhedspleje. Det er vigtigt at være opmærksom på, at klienterne har forventninger, hver eneste gang de kommer på klinikken. En praksis bliver ikke bedømt på, hvor god man er, sammenlignet med andre klinikker. Man bliver bedømt på, hvor god man er fagligt og hvor god service man giver – i forhold til klientens forventninger.

### Nogle af de emner vi gennemgår er:

**Klientkommunikation og klientrelationer:** Hvordan anvender vi ord og kropssprog? | Sæt jer selv i klientens sted – hvordan vil I gerne behandles? | Hvordan kan man hjælpe klienten med at føle sig tryk? | Hvordan overgår man klientens forventninger – hver gang? | De vigtigste råd til at få glade og loyale klienter – som henviser andre til klinikken

**Forebyggende sundhedspleje:** Den vigtige årlige helbredsundersøgelse: Basis for den individuelle helbredsplan. | Compliance | Samarbejde med dyreejerne: Oprethold godt helbred (Ernæring, pelspleje, tandpleje, motion, parasitforebyggelse, laboratoriediagnostik, mm.)

**For nogle klinikker vil introduktionsmødet give jer den indsigt I har behov for, og I kan selv arbejde videre.**

**Andre ønsker mere målrettet træning for hele teamet – samt opfølgning. Efter introduktionsmødet har I mulighed for at vælge et skræddersyet forløb,** hvor jeg underviser/træner hele jeres team og giver jer masser af inspiration til, hvordan I kan opbygge stærke klientrelationer ved at styrke jeres klientfokus og kommunikere værdierne af forebyggende sundhedspleje. Målet er, at I får virkelig glade og loyale klienter, som selv vælger at henvise andre til jer.

Erfaring viser, at det primært er de gode klinikker, som er interesserede i at styrke deres klientfokus. Derfor kan jeg allerede nu stille jer i udsigt, at for langt de fleste klinikkers vedkommende, er der kun tale om små justeringer i jeres dagligdag, for at I altid er klar til at tilbyde klientservice i særklasse.

**Det forløb jeg tilbyder, er selvfølgelig specifikt tilpasset netop jeres team,** og er baseret på 3 x 2 timer: 2 møder á 2 timer med indledende træning for alle på klinikken, samt et opfølgingsmøde på 2 timer, som afholdes 1-2 måneder senere, hvor vi finjusterer jeres langtidstrategi.