

Das obere Ende der Leine – wer führt die Tiere in unsere Praxis?

Grundsätzlich gilt: Kein Tier betritt eine Tierarztpraxis alleine. Welchen Begriff verwenden Praxisteams eigentlich für die Menschen, die die Tiere in die Praxis bringen? Warum ist das überhaupt wichtig und welchen Begriff empfehlen wir tierärztlichen Praxisteams?

Für die Menschen am obere Ende der Leine gibt es zahlreiche Begriffe:

- **Patientenbesitzer** (besonders häufig verwendet)
- **Tierbesitzer** (auch gerne genommen)
- **Klient** (verwendete Bezeichnung in Berufsschulen)
- **Tierhalter** (neutral)
- **Bevollmächtigter** (relevant bei AGB oder Verträgen)
- **Verfügungsberechtigter** (relevant bei AGB oder Verträgen)
- **Kunde** (unsere Empfehlung)

TIPP 1

Die Wortwahl ist relevanter als Sie evtl. glauben!

Psychologen und Hirnforscher finden immer mehr Hinweise darauf, dass Worte unser Denken und Handeln prägen. Und zwar viel stärker als wir es vermuten.

Im Marketing wird dies ganz bewußt verwendet. Produktnamen beeinflussen nämlich sogar das Geschmackserlebnis. Ein Experiment an der Hochschule Harz ergab: Heißt ein Tee „Tropical Feeling“, schmeckt er – nach Auskunft von Testpersonen – exotischer, fruchtiger und erfrischender, als wenn der Name „Vor dem Kamin“ auf dem Etikett steht. Dabei war die Teesorte im Test immer dieselbe.

Auch bei der Wahl der Worte in der Tierarztpraxis machen kleine Details einen wesentlichen Unterschied!

TIPP 2

Begriffsdefinitionen

BESITZER: Der Besitz einer Sache wird durch die Erlangung der tatsächlichen Gewalt über die Sache erworben. Alles was man in der Gewalt hat, besitzt man – siehe § 854 BGB. Leihe ich mir von jemanden ein Tier bin ich Besitzer aber kein Eigentümer.

Eigentümer: Ein Eigentümer hat das Recht zur umfassenden Sachherrschaft über eine Sache – siehe § 903 BGB. Der Eigentümer einer Sache kann, soweit nicht das Gesetz oder Rechte Dritter entgegenstehen, mit der Sache nach Belieben verfahren und andere von jeder Einwirkung ausschließen.

Der Eigentümer eines Tieres hat bei der Ausübung seiner Befugnisse die besonderen Vorschriften zum Schutz der Tiere zu beachten. Ein Eigentümer eines Tieres muss aber auch nicht zwangsläufig der Halter des Tieres sein.

Halter: Tierhalter kann Besitzer und Eigentümer sein oder nur Besitzer. Ein Tierhalter ist derjenige, dem aus eigenem Interesse auf längere Zeit die Bestimmungsmacht über das Tier zusteht, der für dessen Kosten aufkommt und der das wirtschaftliche Risiko des Verlustes des Tieres trägt. (Quelle: Frankfurt/Main NJW-RR 09, 895; LG Hanau NJW-RR 03)

Übernehme ich z.B. einen Hund und trage für ihn sämtliche Kosten und trage alle Risiken, dann bin ich Halter auch wenn das Tier einem anderen im Sinne von Eigentum gehören kann.

Kunde: Ein Kunde ist eine Person, die eine Ware kauft oder eine Dienstleistung in Anspruch nimmt. In der Wirtschaft oder Marketing eine Person, die als Nachfrager ein Geschäft mit einer Gegenpartei abschließt.

Meist zahlt der Kunde für Leistungen oder Produkte Geld. In Tierarztpraxen entsteht für Leistungen in der Regel meist ein sogenannter „Behandlungsvertrag“. Bei der Definition als Kunde kommt es darauf an, dass der Kunde mindestens ein Geschäft mit seinem Geschäftspartner abgeschlossen haben muss. Kommt es lediglich zu einem einzigen Geschäft, spricht man von „Laufkundschaft“. Bei einer regelmäßigen, langjährigen Geschäftsbeziehung handelt es sich um „Stammkunden“ oder „treue Kunden“.

Besucht ein Kunde zum ersten Mal eine Tierarztpraxis handelt es sich um einen „Neukunden“. Die Kontakt- und andere relevante Daten werden dabei meist auf einem „Neukundenformular“ erfasst.

TIPP 3

Patientenbesitzer versus Kunde

Patientenbesitzer ist der Begriff für das obere Ende der Leine, der besonders häufig verwendet wird. Der Besitz einer Sache wird – geregelt in § 854 BGB – durch die Erlangung der tatsächlichen Gewalt über die Sache erworben. Somit ist diese Bezeichnung – zumindest rein sachlich – nicht falsch. Aber...

Warum ist der Begriff „Patientenbesitzer“ nicht wirklich gut geeignet?

1. Der Begriff „Patient“ stammt aus dem Lateinischen (patiens) und bedeutet so viel wie leiden, aushalten oder ertragen. Auch wenn ein Teil der Tiere in einer Tierarztpraxis tatsächlich erkrankt ist und manche davon auch leiden: Alle Tiere die zu einer Vorsorgemaßnahme erscheinen (z.B. Jahrescheck mit Impfung), sind kerngesund. und „ertragen“ sollen sie den besuch in der Praxis hoffentlich nicht. Daher sprechen wir im Praxismanagement auch von „aktiven Tieren“ einer Praxis und nicht von „aktiven Patienten“. Der Prävention gilt es in den Köpfen der Praxisteams ohnehin meist einen höheren Stellenwert zu geben.

2. Glauben Sie, dass sich ein Tierhalter sich nicht selbst auch viel mehr als ein Kunde einer Praxis sieht und fühlt – als ein **Besitzer** (einer Sache)? Ganz sicher sogar! Denken Sie bitte immer daran: Die Wahl einer Tierarztpraxis ist – und zwar bei jedem Besuch – eine aktive und freiwillige Kaufentscheidung!

Weil Worte unser Denken und Handeln beeinflussen, empfehle ich Praxisteams die kundenorientiert denken und handeln wollen auch stets die Terminologie KUNDE – und zwar als einheitlichen Standard für die Praxis!

Extratipp: Wenn Ihnen der Begriff „Liebe Kunden“ in der Ansprache – z.B. bei einem Aushang oder in einem Mailing – noch nicht so liegt, dann ist „Liebe Tierfreunde“ eine sehr sympathische Alternative.

TIPP 4

Umsetzung im Team

Vereinbaren Sie daher als Team einen festen und evtl. noch einen alternativen Begriff für das obere Ende der Leine. Kommunizieren Sie dies untereinander und machen sie diesen Begriff zu einem festen Standard der Praxis, denn am Ende unterscheidet die Summe der Details den Amateur vom Profi.

In unserer Praxis bezeichnen wir die Menschen als:

1. _____ oder alternativ als

2. _____

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Umsetzung und eine tierisch erfolgreiche Zeit



Raphael M. Witte

Anfragen oder weitere Informationen:



RUHMSERVICE CONSULTING

Dingeichenstraße 4
41844 Wegberg

RUHM
SERVICE
CONSULTING

Fon: 02432 . 892 15 99

Fax: 02432 . 892 15 98

E-Mail: info@ruhmservice.de

Websites: www.ruhmservice.de & www.ruhmservice-shop.de

**Alle Tools für das Marketing Ihrer Tierarztpraxis:
www.ruhmservice-shop.de**