cplus TFA

Einfach. Mehr. Wissen.

Fortbildungsreihe TFA 2022

Praxisorganisation

cp pharma

Inhaltsangabe

Aktuelle Herausforderungen — Seite 4

Familienmitglieder mit Fell – Stellenwert der Haustiere — Seite 7

Corona – Ein Virus als Evolutionsbeschleuniger in der Tiermedizin — Seite 8

Tipps & Anregungen für das Management in schwierigen Zeiten

First things first – wichtige Grundlagen — Seite 16

Happy hour – Auswirkungen schlechter Abrechnungskonsequenz — Seite 28

Reduce to the max – Komnunikationsaufwand gezielt reduzieren — Seite 35

Hard Job Software – Praxissoftware mit Chancen und Tücken — Seite 37

Get (sh)it done – Anregungen um Prozesse effektiver zu gestalten — Seite 38

GOT 2022 – Tipps zur Einführung der neuen Abrechnungsgrundlage — Seite 38

CPlus^{TFA} – Fortbildungen für das Praxisteam

Dass der Erfolg von Tierarztpraxen neben der tierärztlichen Kompetenz vor allem auf gekonntem Praxismanagement beruht, ist schon lange klar. Die letzten Jahre haben jedoch die Herausforderungen gerade für das Praxisteam noch einmal deutlich erhöht. Vor diesem Hintergrund unterstützt CP-Pharma Praxisteams sehr gern mit dem neuen Angebot an Fortbildungen extra für Tierärztliche Fachangestellte: CPlus^{TFA}. Wie bei allen CPlus-Fortbildungen liegt auch der Fokus von CPlus^{TFA} auf Verständlichkeit und Umsetzbarkeit.

Praxisgerecht. Professionell. Persönlich.

Aktuelle Herausforderungen

in Zeiten voller Tierarztpraxen

Tierärztliche Praxisteams arbeiten immer öfter an der Belastungsgrenze. Aufnahmestopps für neue Kunden sind aktuell keine Seltenheit. Gerade jetzt stellt sich immer wieder die Frage: „Was können und wollen wir mit unserem Praxisteam realistisch leisten?“ Die Erwartungen und Ansprüche der Tierhalterinnen und Tierhalter an ihren tiermedizinischen Dienstleister ändern sich spürbar. Dieses Webinar ist addressiert an Tiermedizinische Fachangestellte und informiert praxisnah, was die aktuellen Entwicklungen für das „Unternehmen Tierarztpraxis“ bedeuten und worauf es beim Management ankommt, um erfolgreich und leistungsfähig zu bleiben. Die Teilnehmenden erhalten wertvolle Impulse, um die aktuelle Situation der Praxis in einem anderen Licht zu sehen. Es gibt zahlreiche konkrete, praxisnahe Tipps, damit anschließend sofort mit der Umsetzung erster Maßnahmen gestartet werden kann. Denn das Ziel ist: Mehr Zufriedenheit und Erfolg in kurzer Zeit.

Dipl.-Ing. agr.
Raphael M. Witte

Inhaber **RUHMservice Consulting**, Wegberg

Spezialisiert auf das veterinärmedizinische Praxismanagement und Marketing. Er kennt den Veterinärmarkt aus verschiedenen Perspektiven, verfügt über mehrjährige Erfahrung und umfangreiche Ausbildungen zum Veterinary Consultant.

cplus TFA

Praxismanagement

Aktuelle Herausforderungen

- in Zeiten voller Tierarztpraxen

cp pharma

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

Petriarchy

Neue Zürcher Zeitung

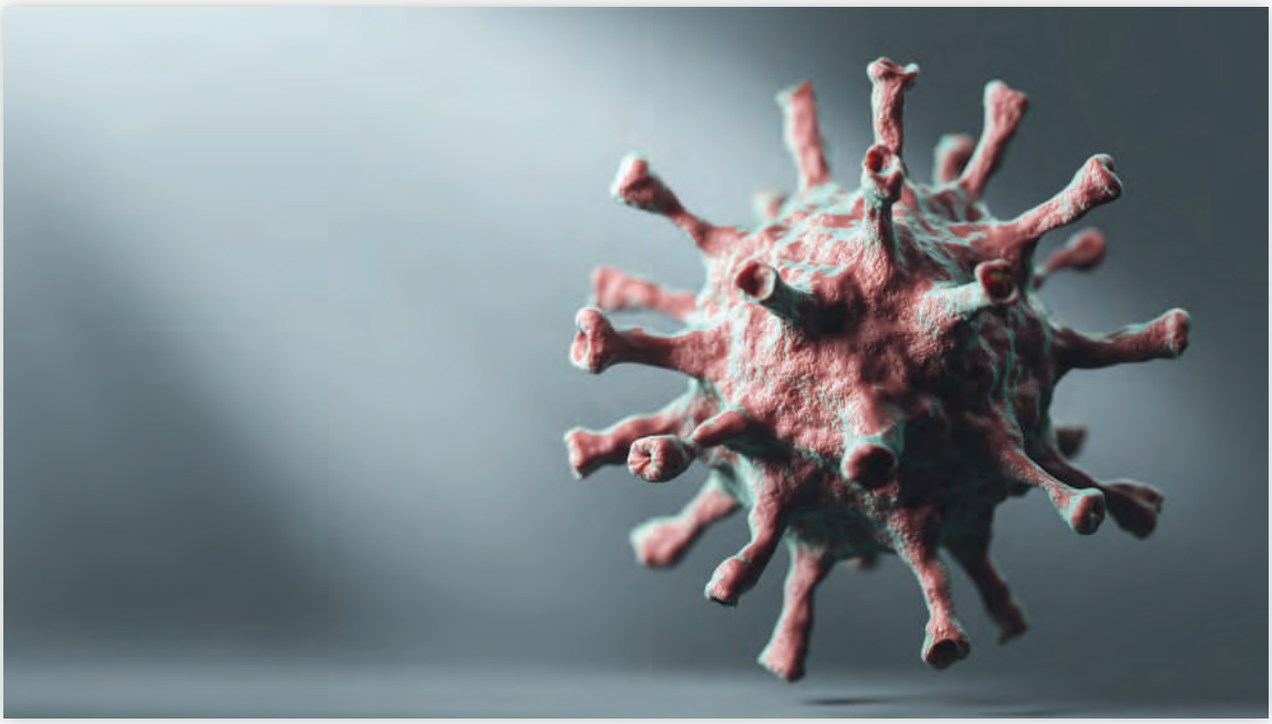
Heute werden Hunde und Katzen längst nicht mehr nur geimpft, sondern auch gegen Krebs behandelt – die Tiermedizin verdient damit Milliarden

Hunde- und Katzenhalter sind bereit, für ihre geliebten Vierbeiner viel Geld auszugeben. Die Tiere geniessen inzwischen einen derartigen Stellenwert, dass Amerikaner von einer «Petriarchy» sprechen.

Dominik Feldges

23.03.2021, 05.30 Uhr

NOTIZEN:



NOTIZEN:

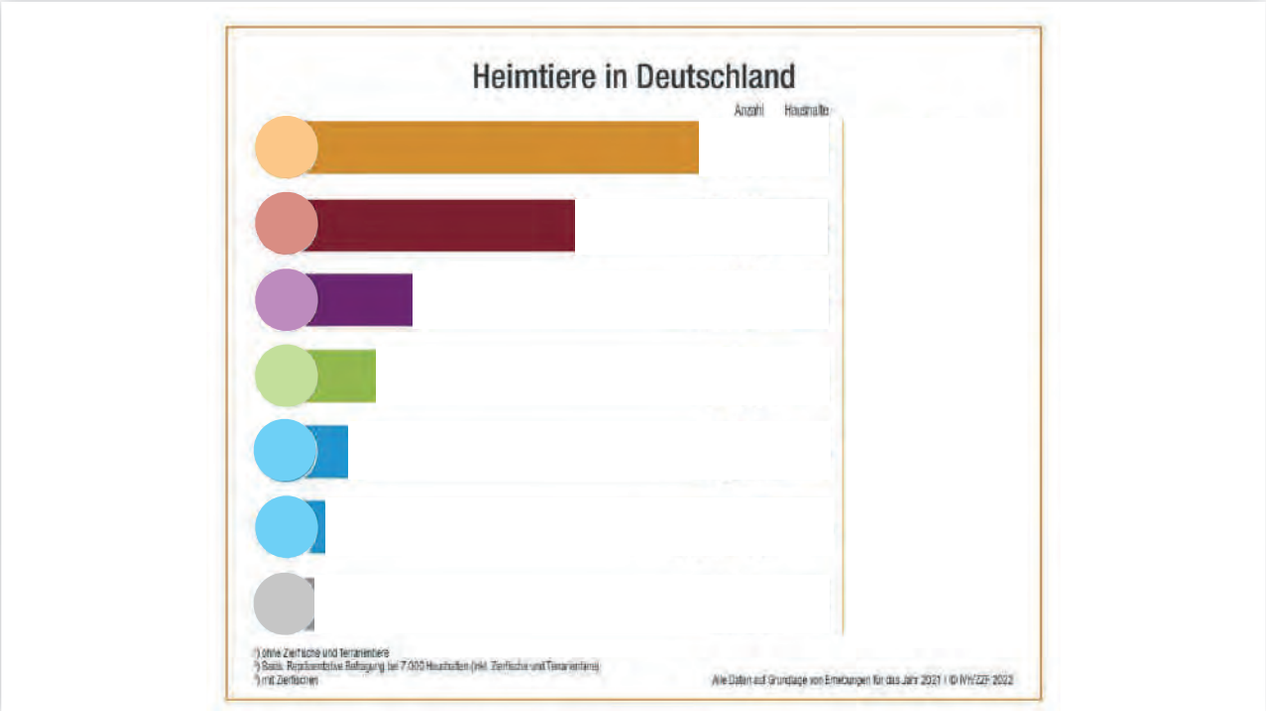
Gießener Anzeiger

plus Dienstag, 23.03.2021 - 00:00 3 min

Eine Million Haustiere mehr

In der Pandemie suchen Menschen zunehmend die Gesellschaft von Tieren. Besonders beliebt sind Katzen und Hunde. Doch welche Trends wurden in der Corona-Krise beobachtet?

NOTIZEN:



NOTIZEN:

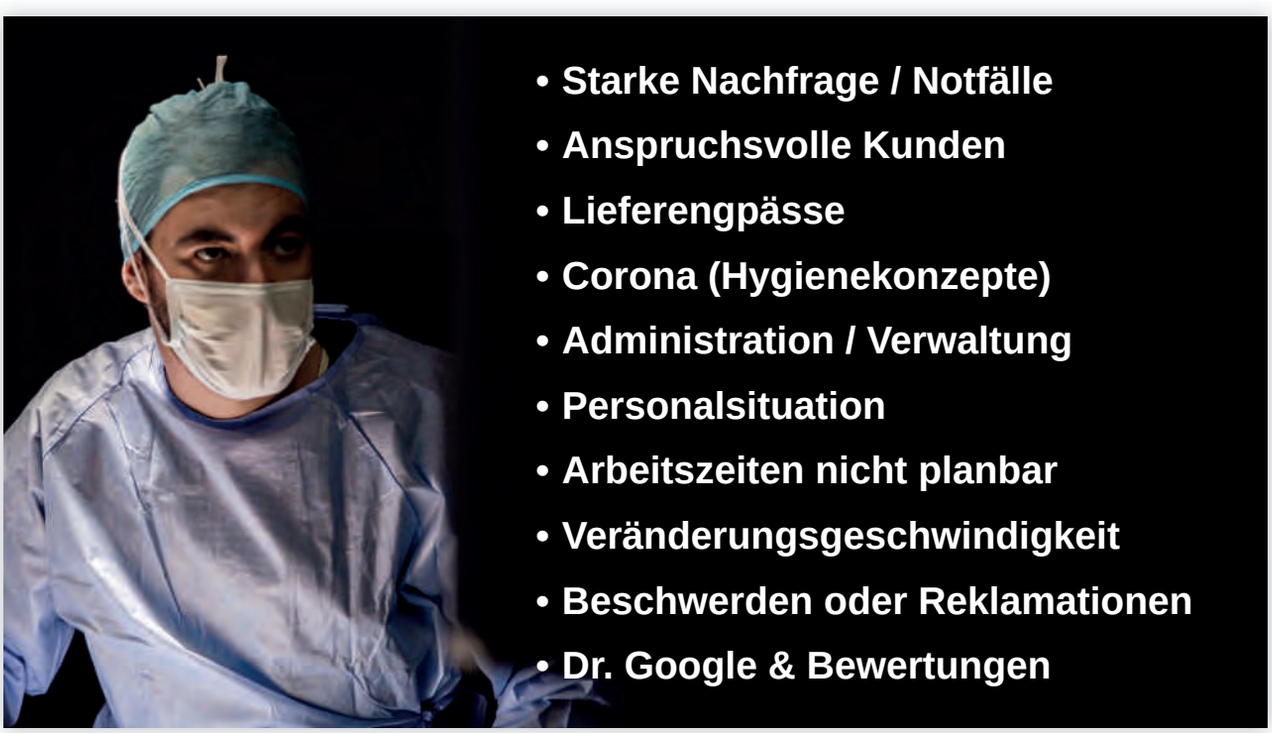
cplus TFA

Welche Tierarten belegen in Deutschland zahlenmäßig die ersten drei Plätze?

cp pharma

NOTIZEN:

NOTIZEN:



NOTIZEN:

DeineTierwelt Magazin News Ratgeber Tierschutz Hunde Katzen Alle Tiere Podca

Angriff auf Tierklinik-Mitarbeiterin: Sind Nachtdienste gefährlich?

Nach einem Streit mit einer Mitarbeiterin der Tierklinik Berlin-Biesdorf wurde ein Kunde handgreiflich und verletzte die Frau. Die Polizei ermittelt, die Klinik zeigte sich fassungslos – und setzte den nächtlichen Notdienst aus.

von **Sebastian Ernst** 31. Juli 2021

NOTIZEN:

TFA PORTAL

Fachbeiträge Info-Desk Ausbildung Fortbildung Forum Stellenanzeigen Veranstaltungen

BERUF & PRAXIS - FACHBEITRÄGE

Aggressive Patientenbesitzer*innen: Was können wir tun?

NOTIZEN:

NOTIZEN:

cplus TFA

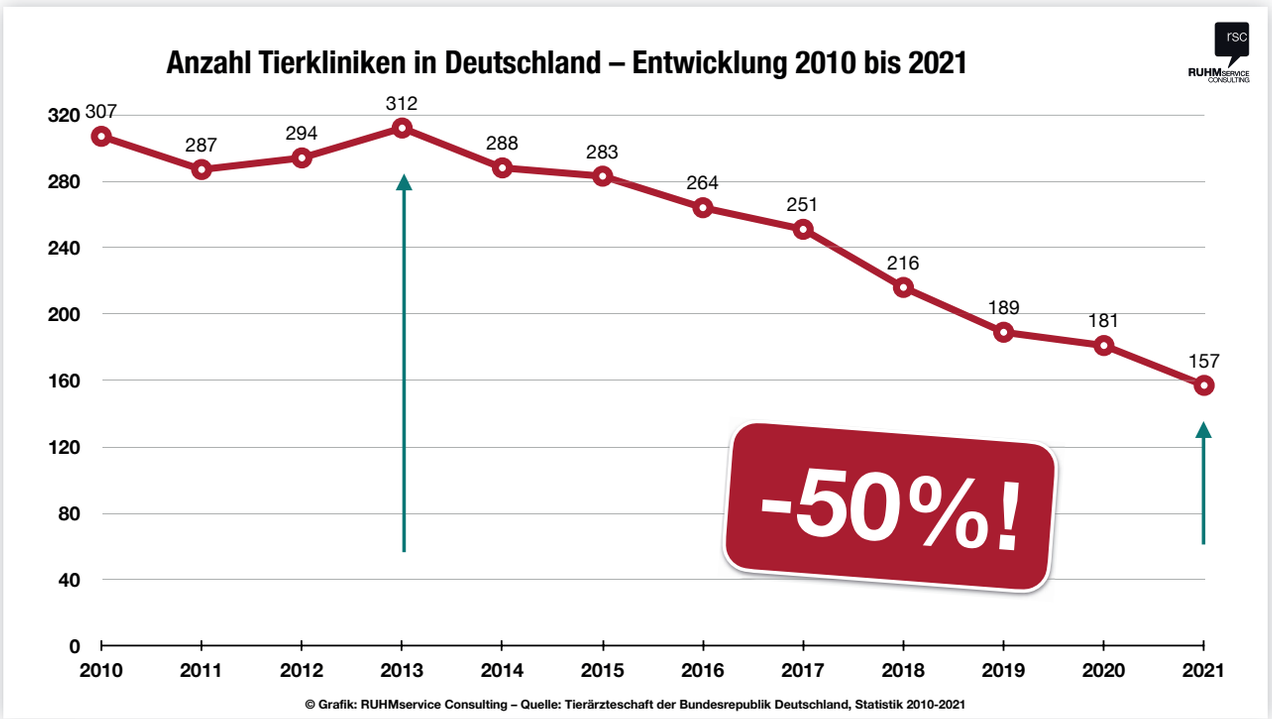
Die Belastung bei meiner Berufsausübung hat seit Anfang 2020…

cp pharma

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:



NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

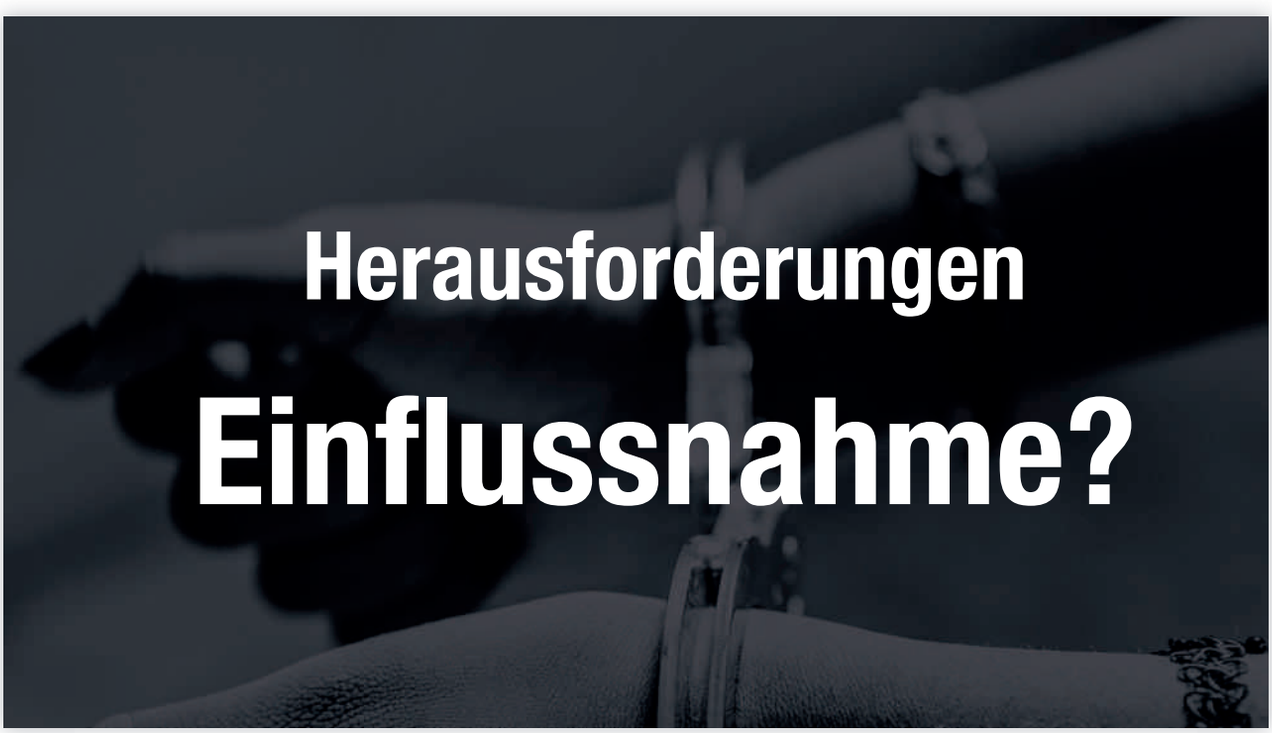
NOTIZEN:

cplus TFA

TIPPS & ANREGUNGEN FÜR DAS PRAXISMANAGEMENT IN SCHWIERIGEN ZEITEN

cp pharma

NOTIZEN:



NOTIZEN:

cplus TFA

😱 Problem

💡 Lösung

🛠️ Tools

🙏 Bitte umsetzen!

cp pharma

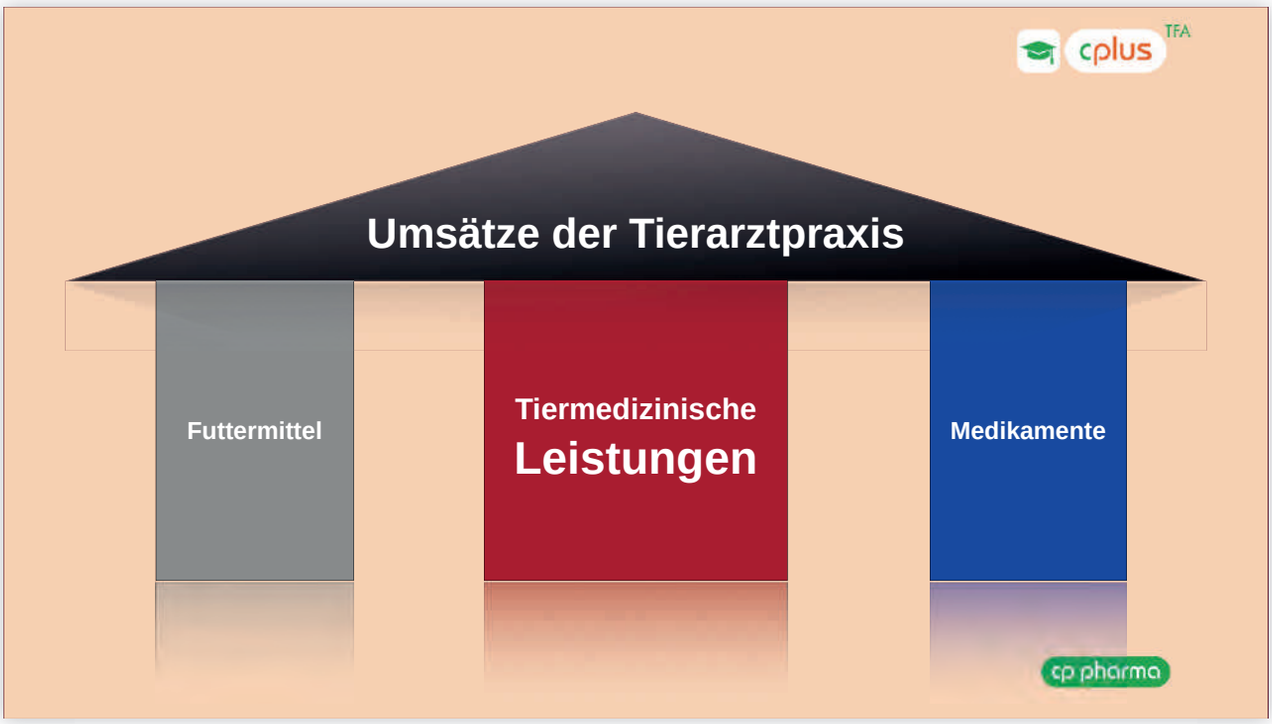
NOTIZEN:

cplus TFA

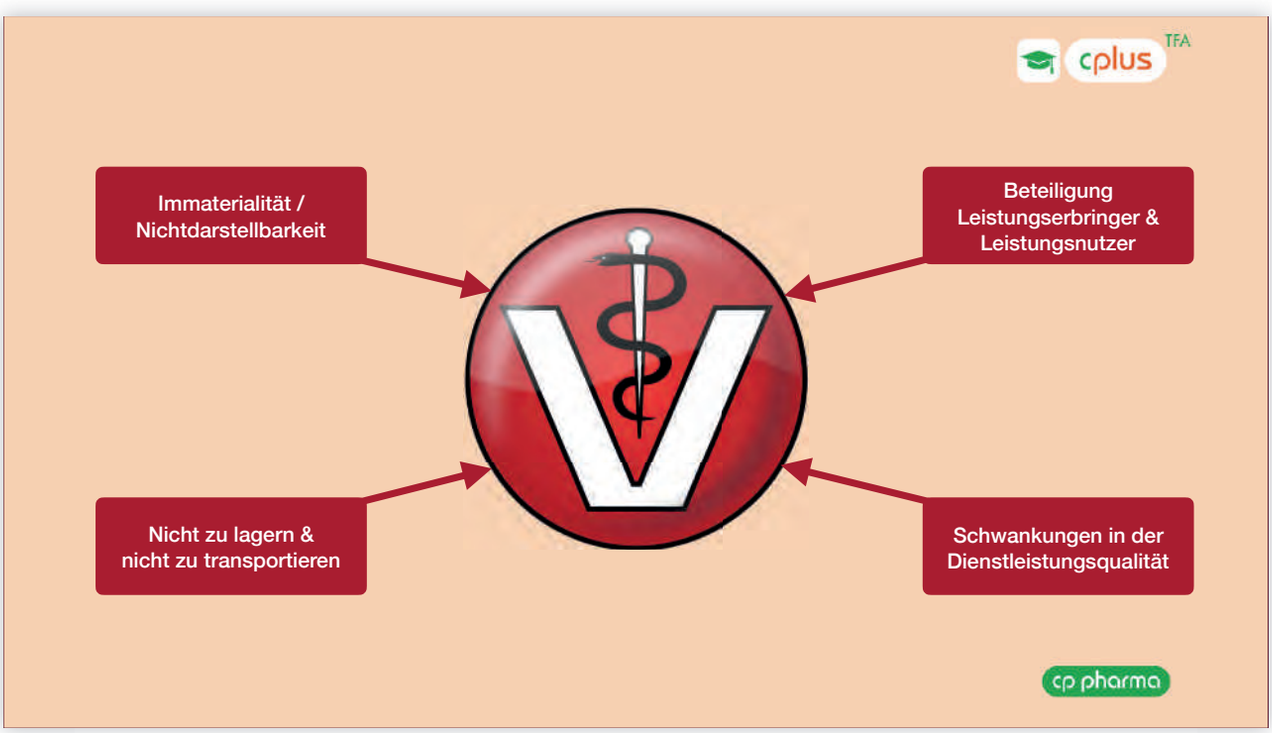
Basics

cp pharma

NOTIZEN:



NOTIZEN:



NOTIZEN:

regular · haben

tauschen

tauscht · tauschte
hat **getauscht**

NOTIZEN:

ZEIT

gegen

GELD

NOTIZEN:

ZEIT

gegen

GELD

NOTIZEN:

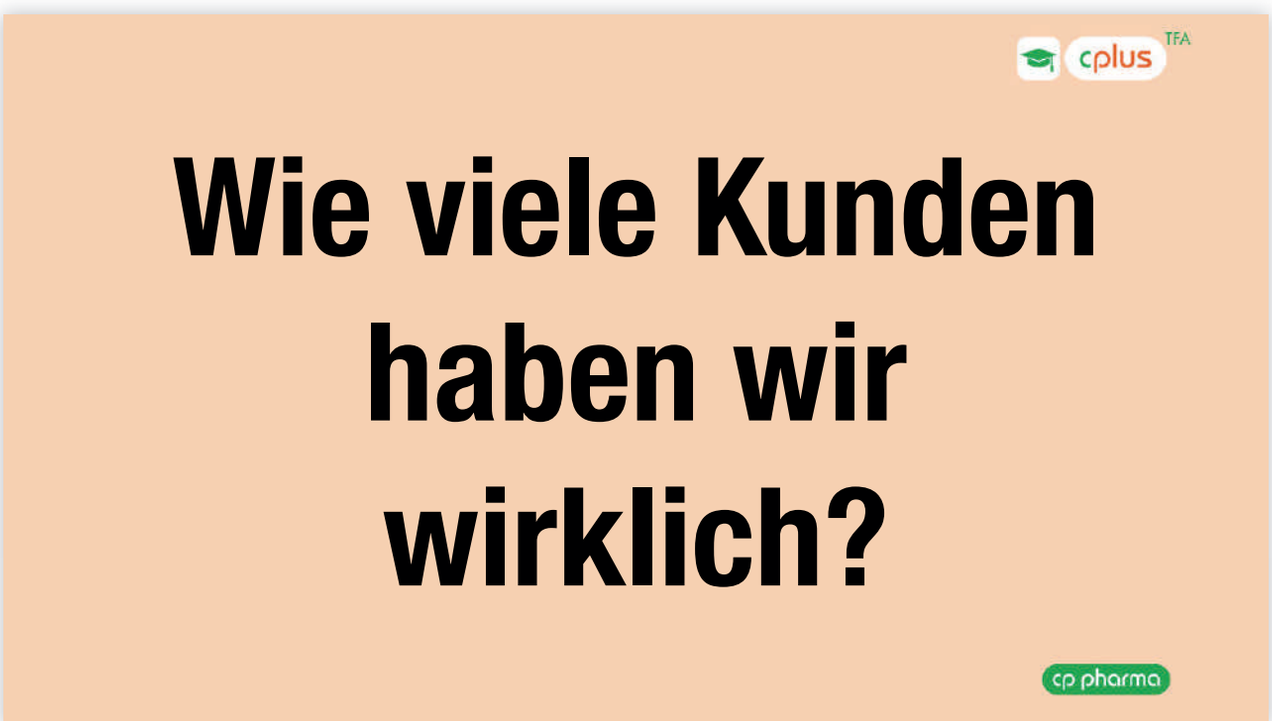
Optionen

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:



NOTIZEN:

cplus TFA

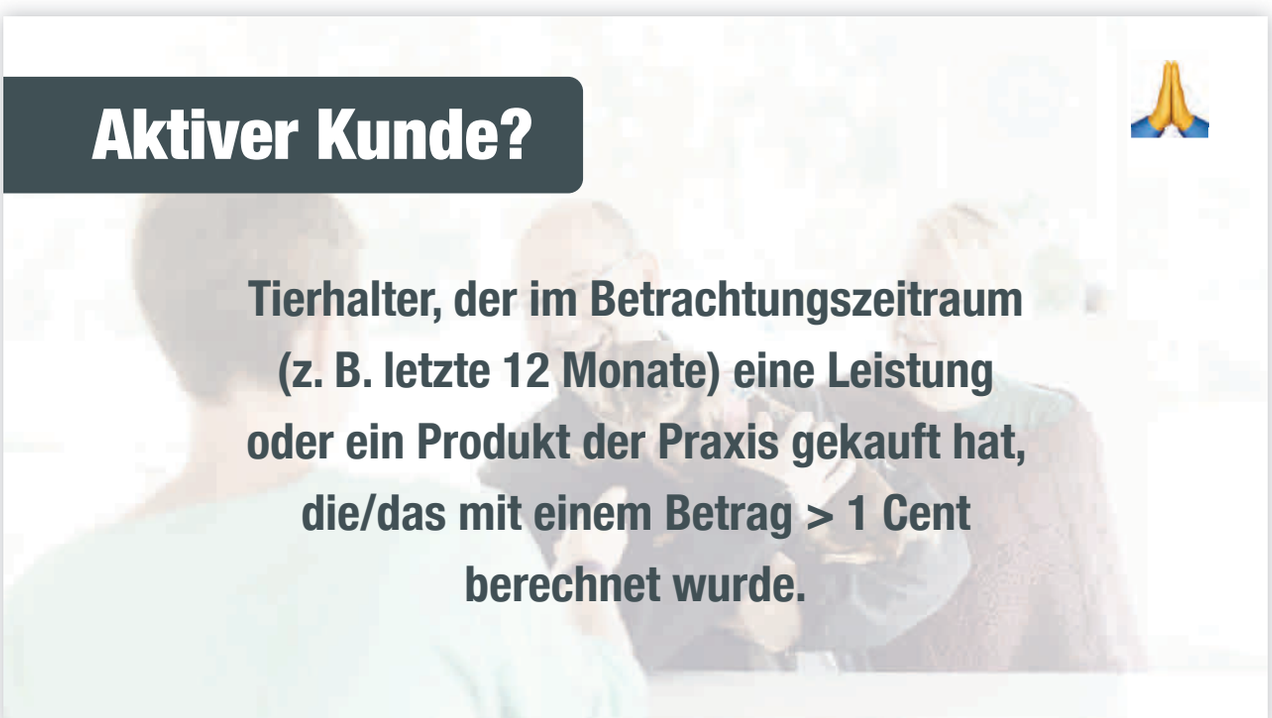
Erheben Sie Kennzahlen – z. B. zur Anzahl der aktiven Kunden?

cp pharma

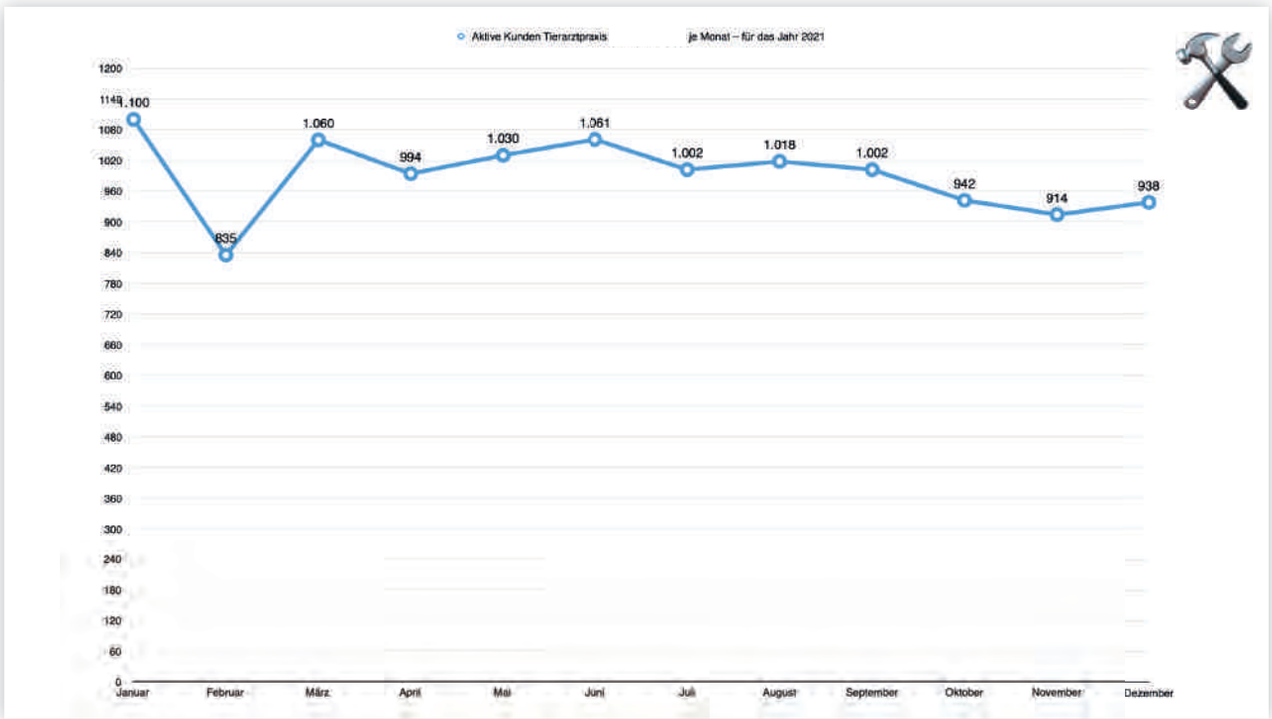
NOTIZEN:

NOTIZEN:

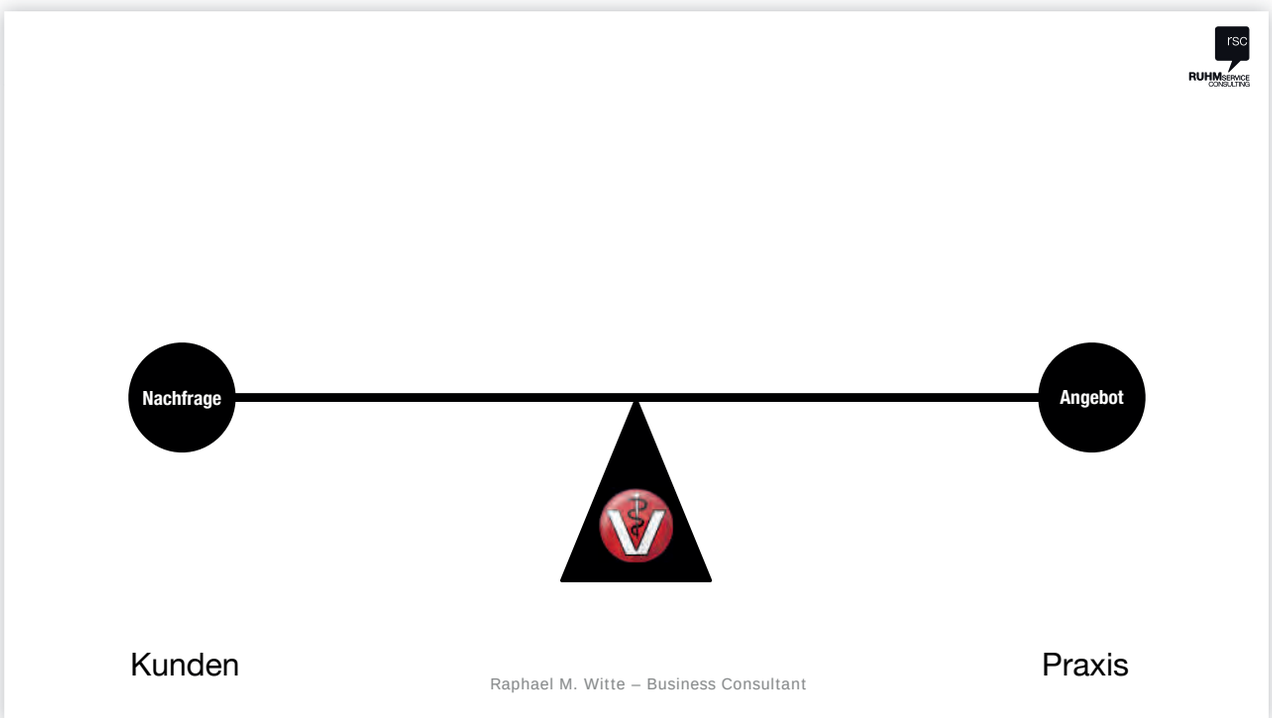
NOTIZEN:



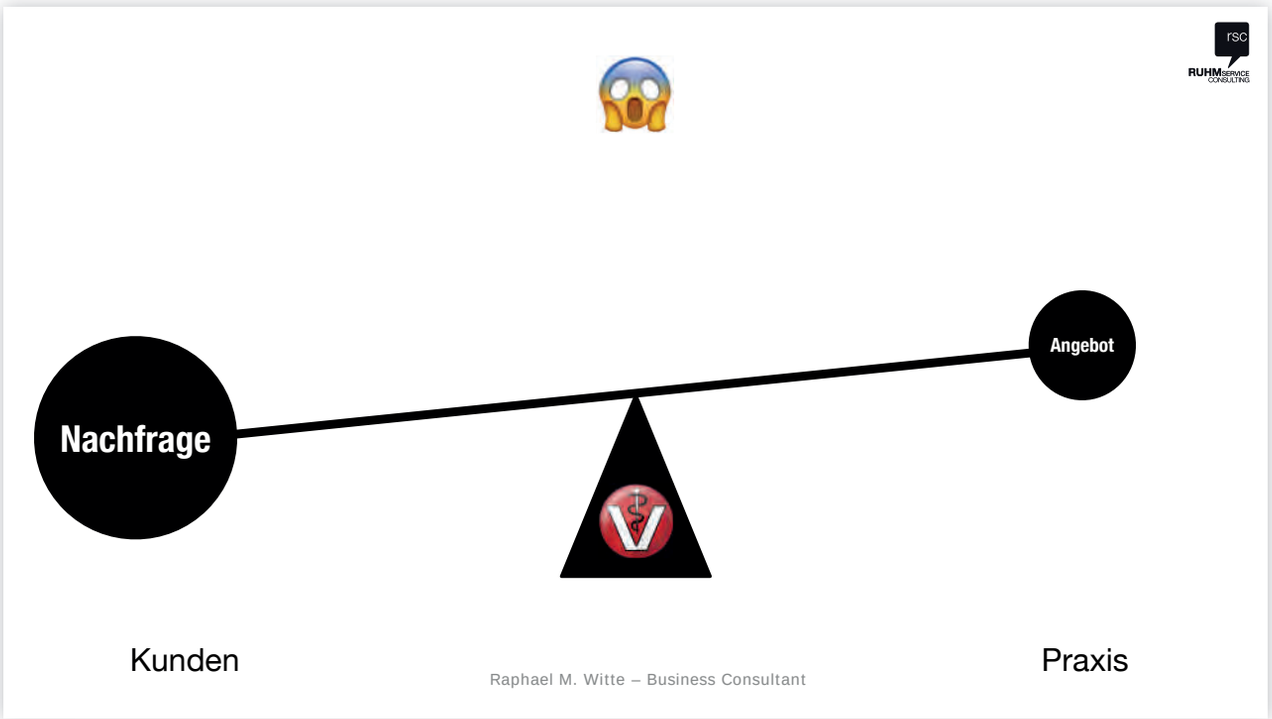
NOTIZEN:



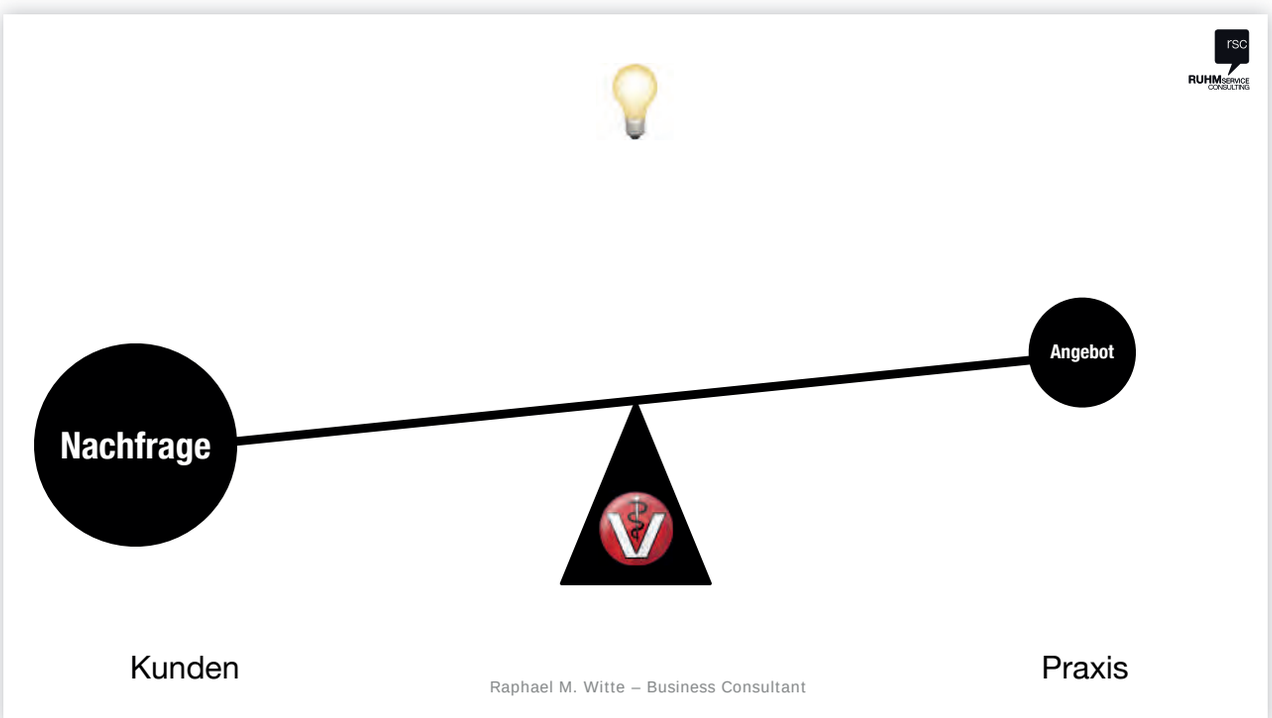
NOTIZEN:



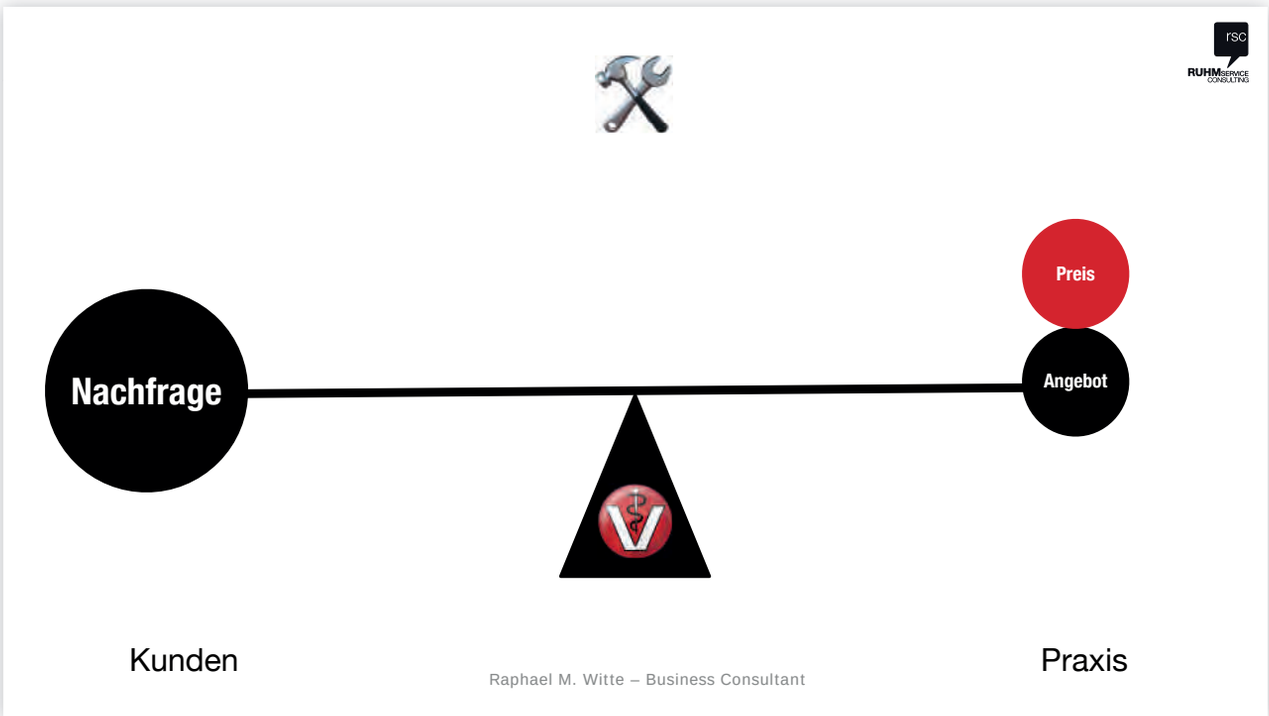
NOTIZEN:



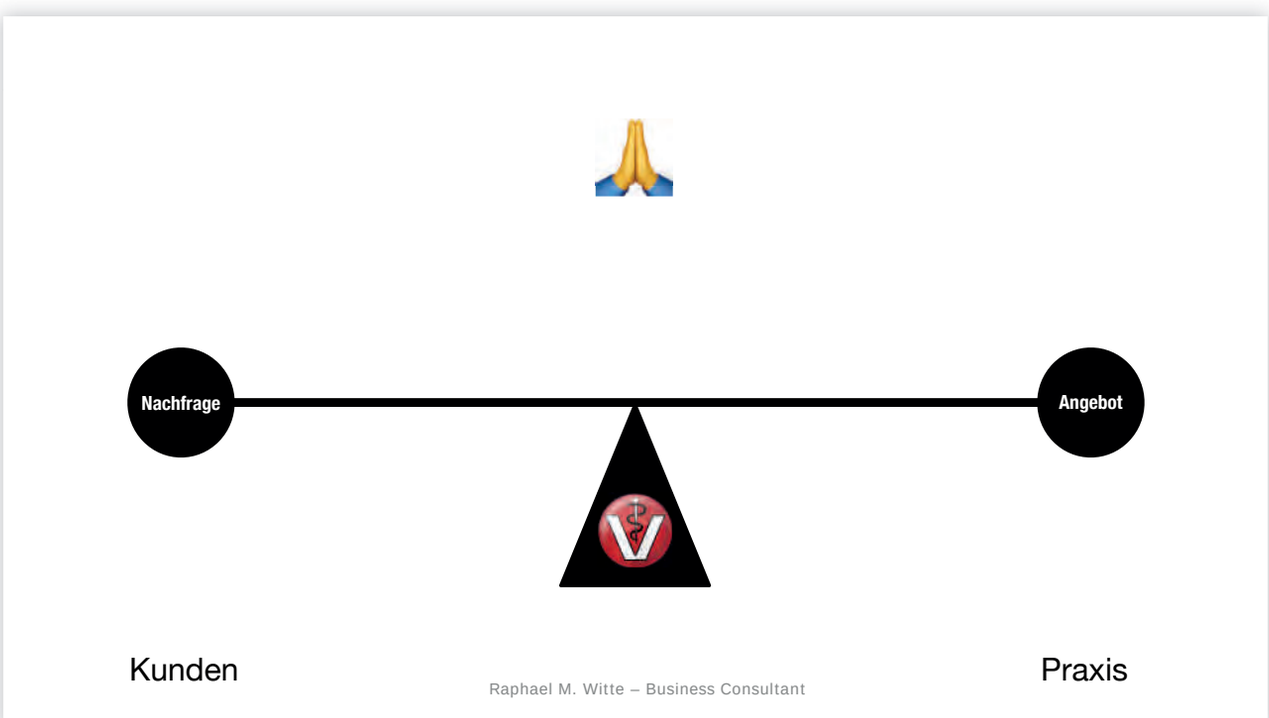
NOTIZEN:



NOTIZEN:



NOTIZEN:



NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

“Happy Hour“ in Ihrer Praxis?

KALKULATION RABATT:	Originalpreis	Rabattpreis
Preis ohne Rabatt:	100,00 €	90,00 €
Kosten der Praxis:	78,00 €	78,00 €
Gewinn:	22,00 €	12,00 €
Erforderlicher Mehrumsatz (%)		?

NOTIZEN:

NOTIZEN:

“Happy Hour“ in Ihrer Praxis?

KALKULATION RABATT:	Originalpreis	Rabattpreis
Preis ohne Rabatt:	100,00 €	90,00 €
Kosten der Praxis:	78,00 €	78,00 €
Gewinn:	22,00 €	12,00 €
Erforderlicher Mehrumsatz (%)		

NOTIZEN:

Wieviel können Sie mehr arbeiten?

NOTIZEN:

NOTIZEN:

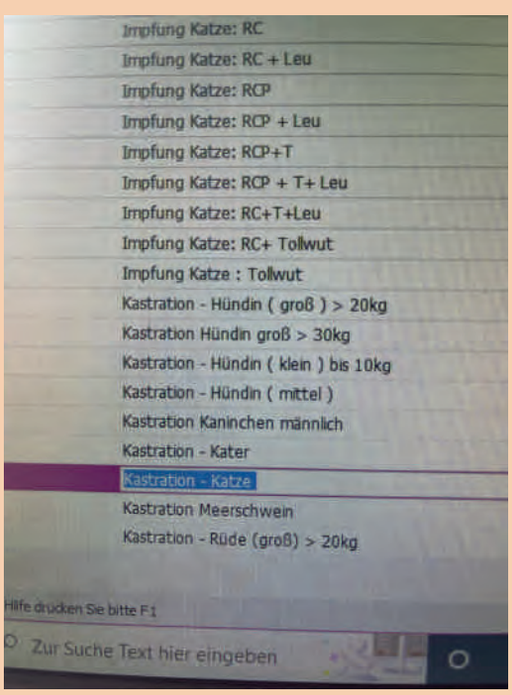
NOTIZEN:

cplus TFA

Was hilft bei der Abrechnung?

cp pharma

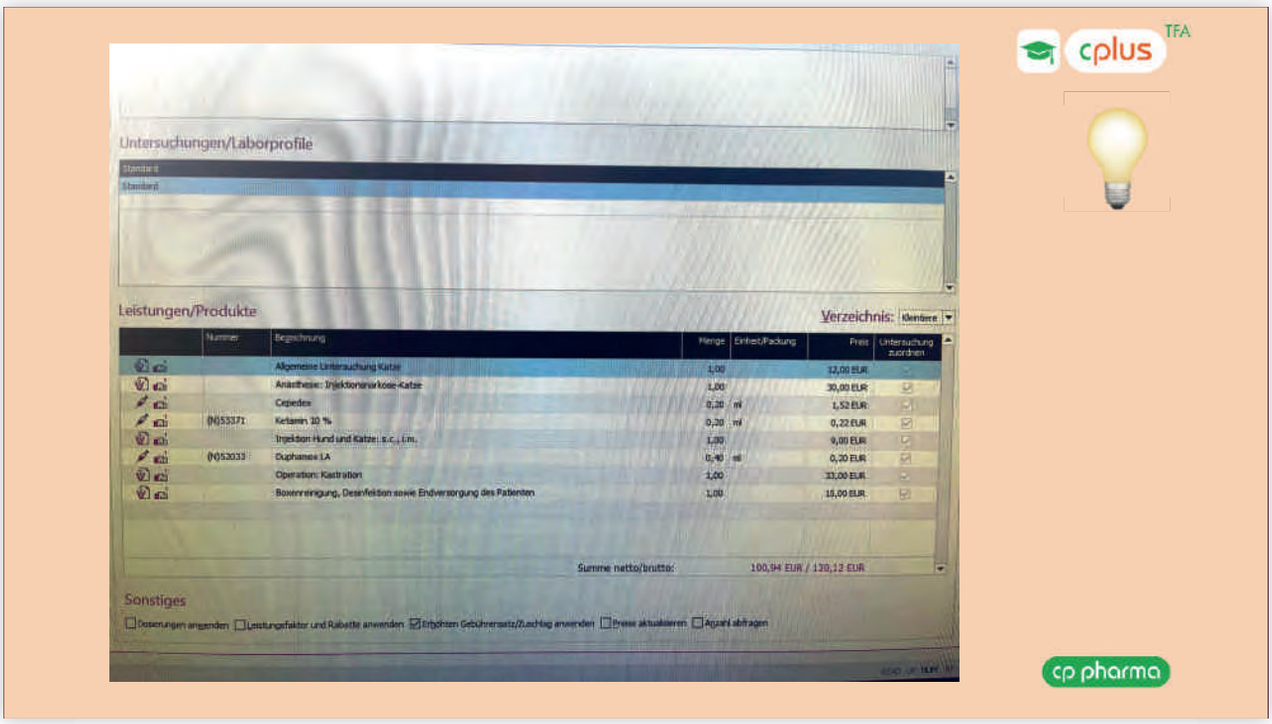
NOTIZEN:



cplus TFA

cp pharma

NOTIZEN:



NOTIZEN:

NOTIZEN:

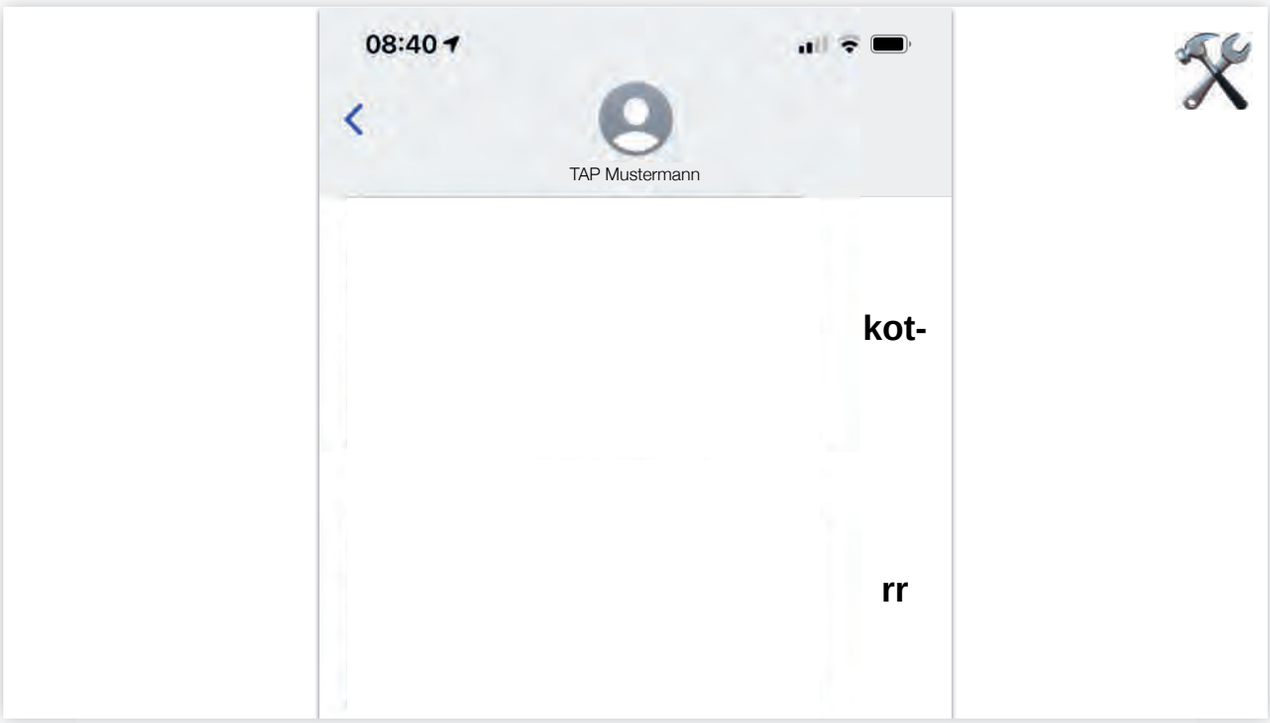
cplus TFA

DEN AUFWAND FÜR KOMMUNIKATION & PROZESSE REDUZIEREN

cp pharma

NOTIZEN:

NOTIZEN:



NOTIZEN:

RUHMservice Consulting – Vorlagen sms-Informationen der Praxis – Kürzel und Texte für die Praxissoftware

Nr.	Tastatur-kürzel	Bedeutung	Zeichen-anzahl (inkl. Leerzeichen)	Text für SMS	Ergänzende Hinweise und Tipps
1.	fbfb	Face-Book Feed Back		Vielen Dank für Ihren Besuch! Das Team der "Tierarztpraxis Mustermann" freut sich über Ihre Empfehlung bei Facebook unter: fb.me/tierarzt.mustermann	**TIPP: Diese sms wird an Kunden versendet die mit den Leistungen der Praxis zufrieden sind und Facebook nutzen. Kunden vorher informieren: „Wir freuen uns sehr, dass Sie zufrieden sind. Würden Sie uns Ihre Empfehlung auch bei Facebook hinterlassen? Wir senden Ihnen gerne eine sms dazu, dann ist das ganz einfach."** **Facebook Bewertungen auf Ihrer Facebook-Seite der Praxis ein- oder ausschalten:** Seiteneinstellungen öffnen > Templates und Tabs anwählen > „Reviews" suchen und „Settings" klicken > Sichtbarkeit mit dem Schalter verändern > Einstellungen sichern! **HINWEIS:** Ihre Kunden können sich bei Facebook ausschließlich zwischen „empfehlen" und „nicht empfehlen" entscheiden. Anschließend ist für eine qualifizierte Empfehlung noch ein Text mit mindestens 25 Zeichen einzugeben. Aus dem Verhältnis von Empfehlungen und Nicht-Empfehlungen errechnet sich dann Facebooks Bewertung für die Praxis. Auch alte Sterne-Bewertungen können in die Berechnung mit einfließen. Gibt es bisher nur wenige Bewertungen und Empfehlungen, errechnet Facebook keinen Wert. Link individuell anpassen und den Benutzernamen für Ihre Facebook-Seite einfügen.
2.	gfb	Google-Feed-Back		Vielen Dank für Ihren Besuch! Das Team der "Tierarztpraxis Mustermann" freut sich über Ihr Feedback bei Google unter: https://g.page/tierarztpraxis-mustermann/review	**TIPP: Diese sms wird an Kunden versendet die mit den Leistungen der Praxis zufrieden sind. Kunden vorher informieren: „Wir freuen uns sehr, dass Sie zufrieden sind. Würden Sie uns eine Rezension bei Google hinterlassen? Wir senden Ihnen gerne eine sms dazu, dann ist das ganz einfach."** **Link individuell anpassen und Kurzlink für Google-Rezensionen einfügen:** Melden Sie sich auf Ihrem Computer in Google My Business an. > Falls Sie mehrere Standorte haben, öffnen Sie den gewünschten Eintrag. > Klicken Sie im Menü auf der linken Seite auf Startseite. > Kopieren Sie auf der Karte "Mehr Rezensionen erhalten" die Kurz-URL, die Sie mit Ihren Kunden teilen möchten und fügen sie diese in die Textvorlage links ein.

NOTIZEN:

NOTIZEN:

cplus TFA

Chancen/Tücken der Praxissoftware

cp pharma

NOTIZEN:

Tierarten?

NOTIZEN:

132 Tierarten!

NOTIZEN:

Hund
Katze
Kaninchen
Heimtier
Reptil
Vogel
Pferd
Wildtier

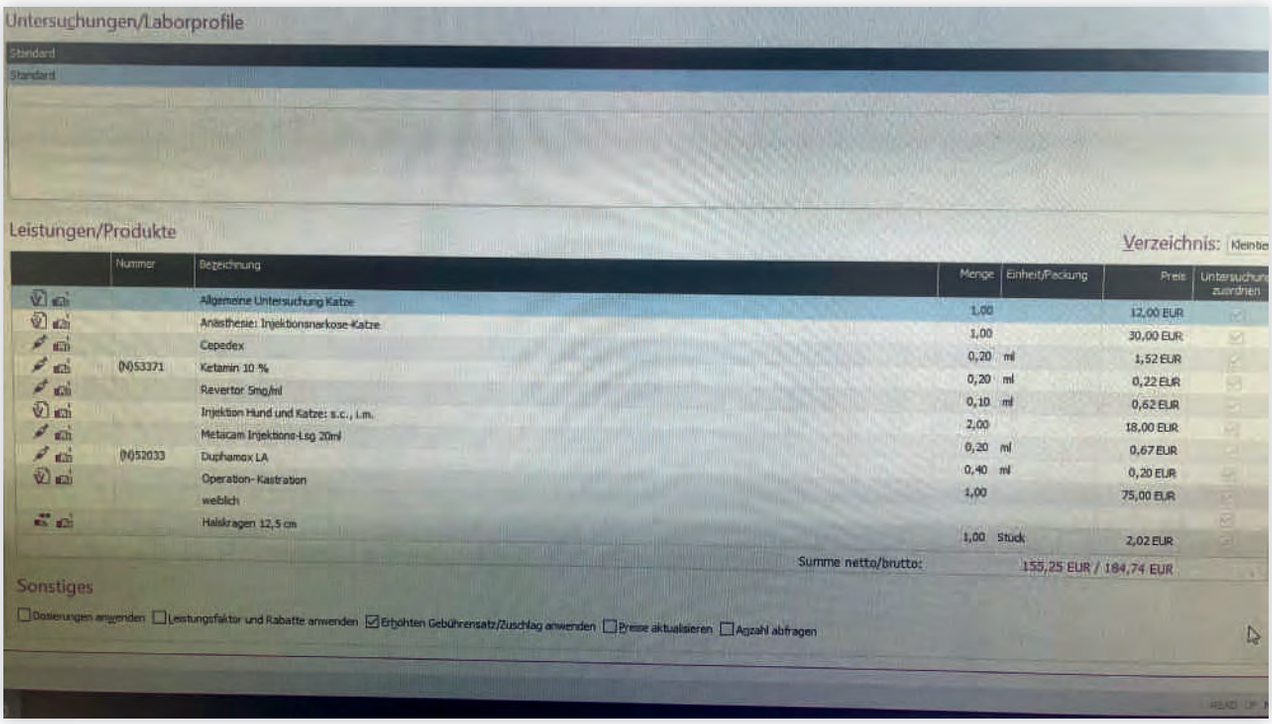
cp pharma

NOTIZEN:

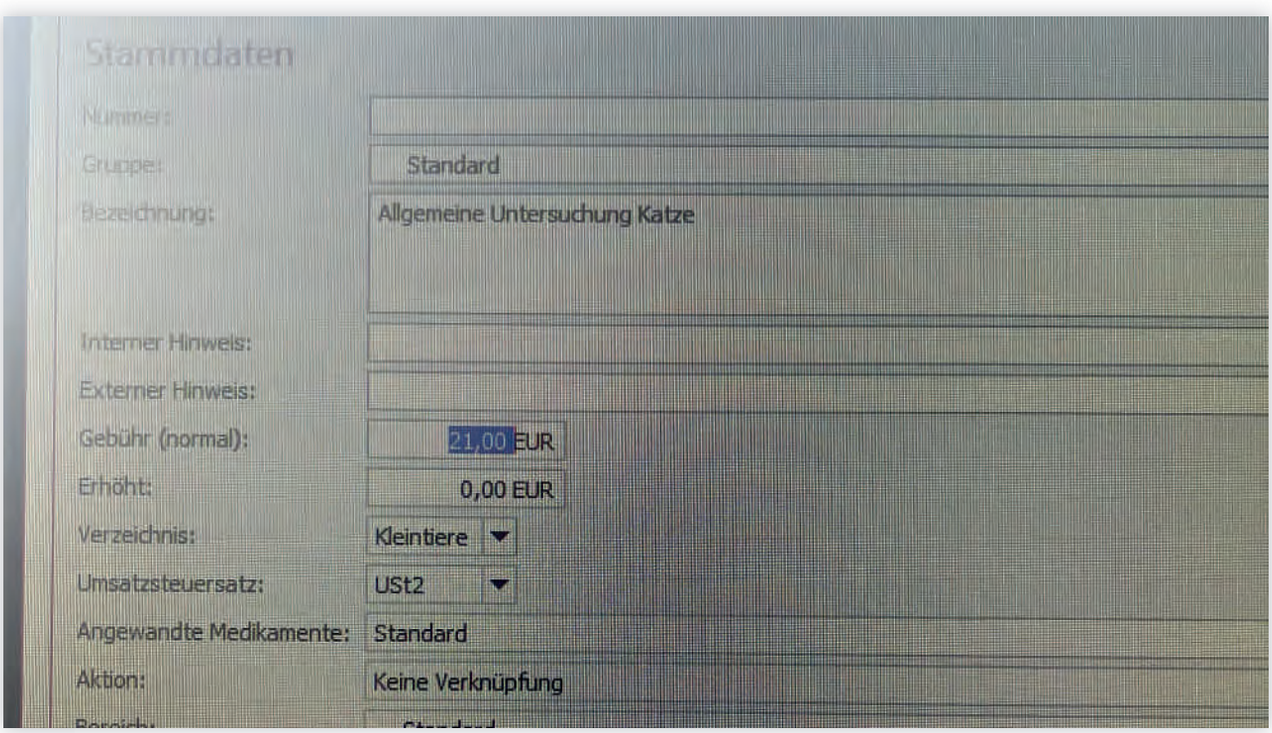
Eine Frage der Einstellung…

cp pharma

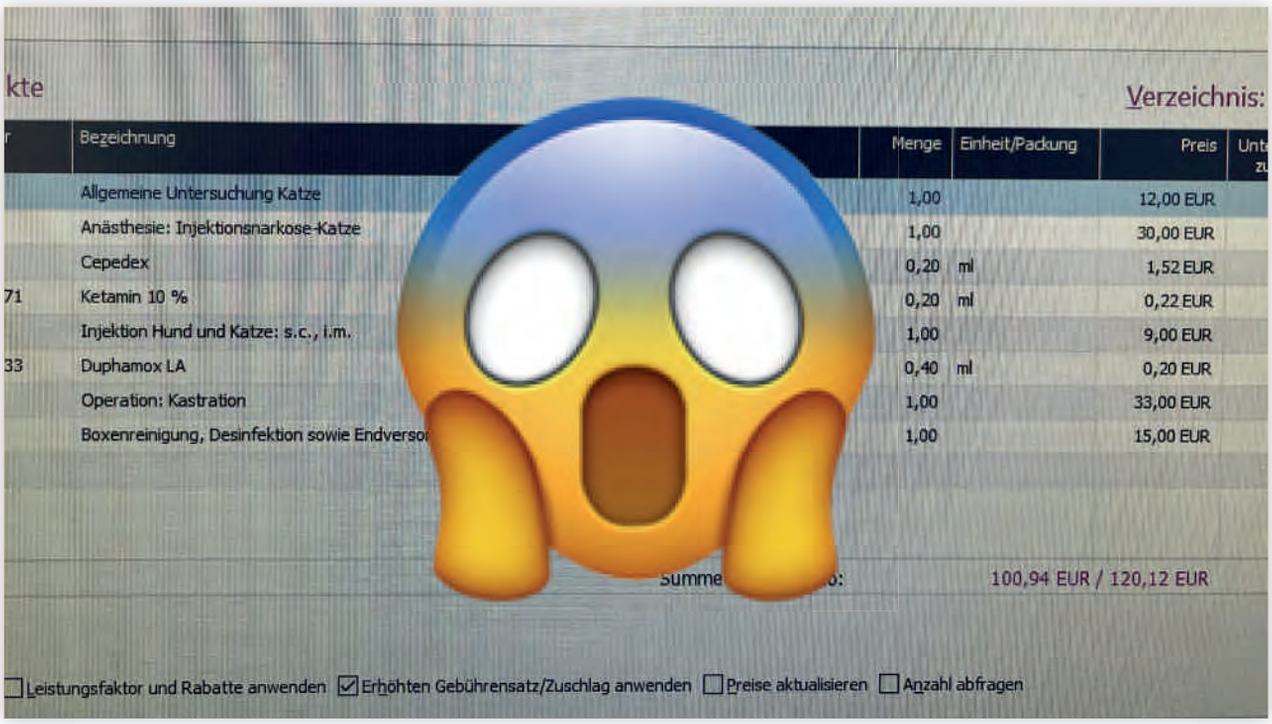
NOTIZEN:



NOTIZEN:



NOTIZEN:



NOTIZEN:

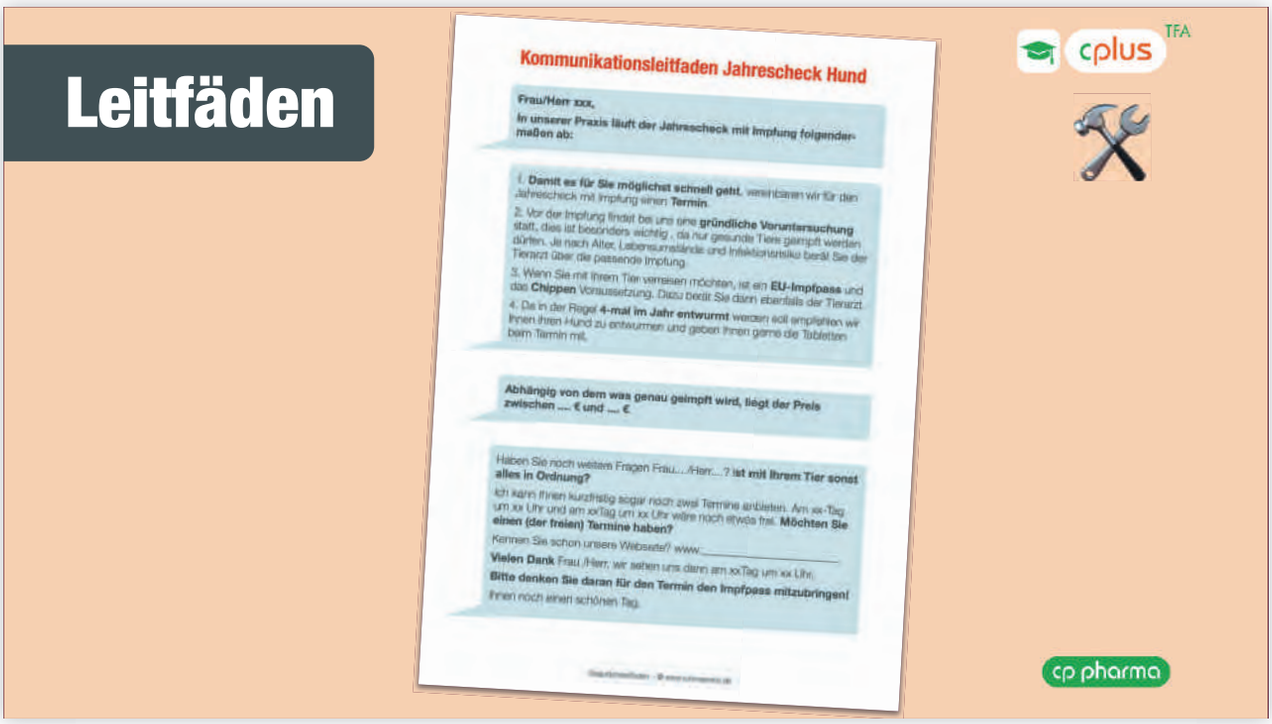
NOTIZEN:

NOTIZEN:

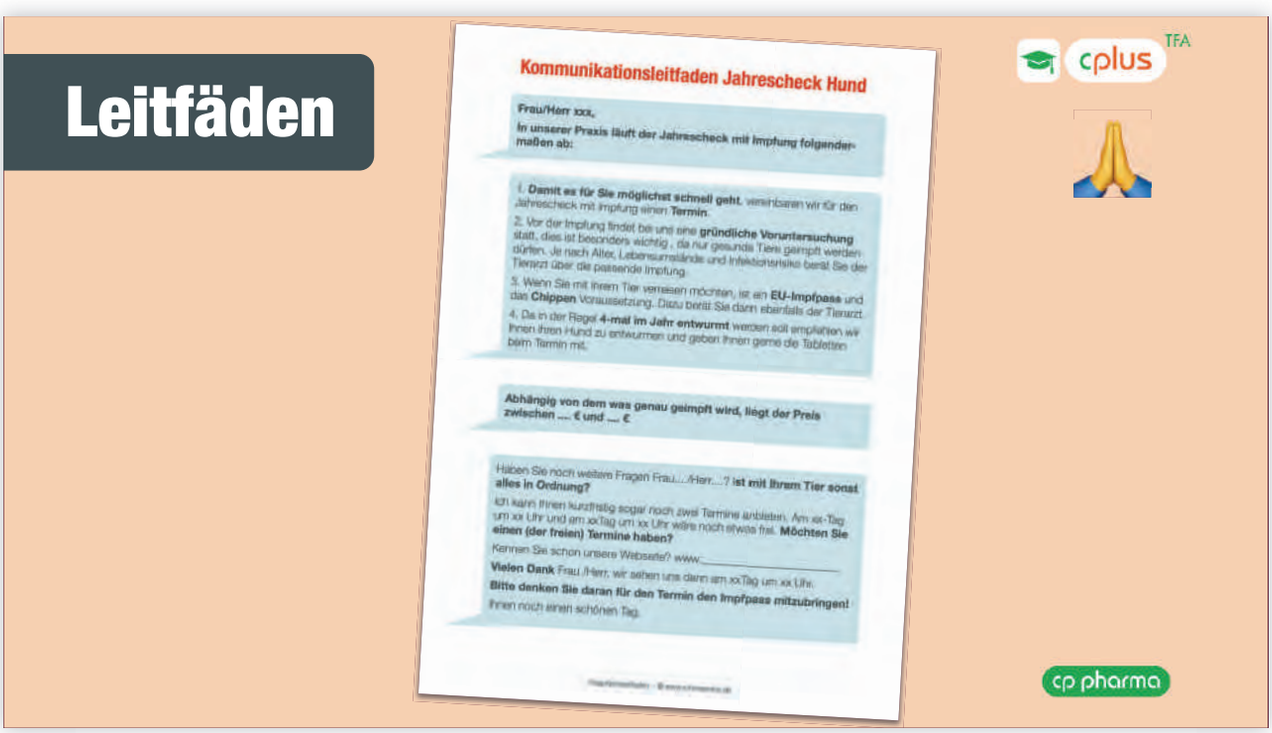
NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

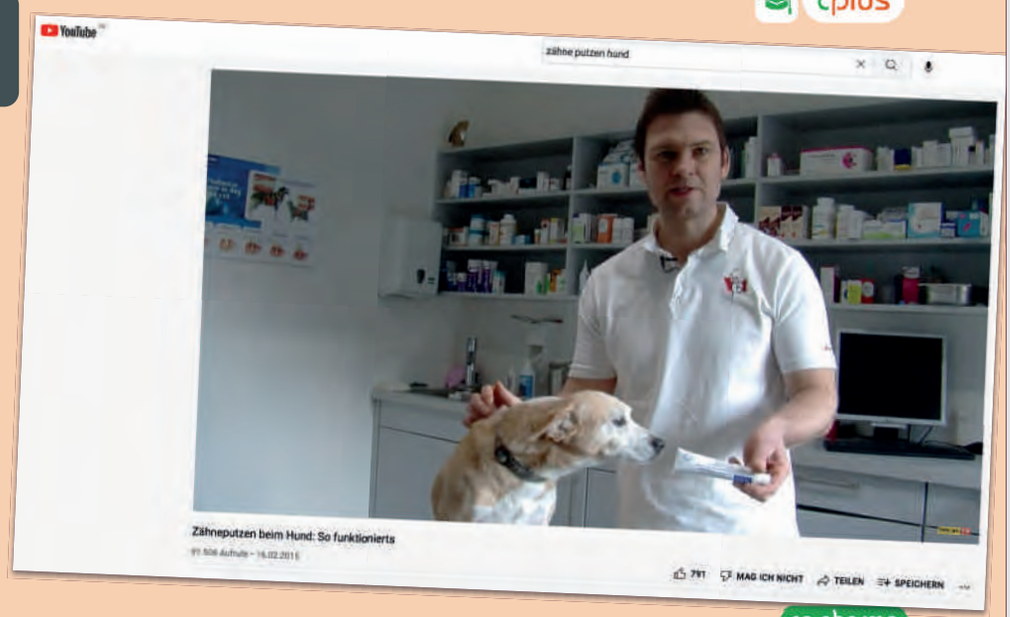


NOTIZEN:



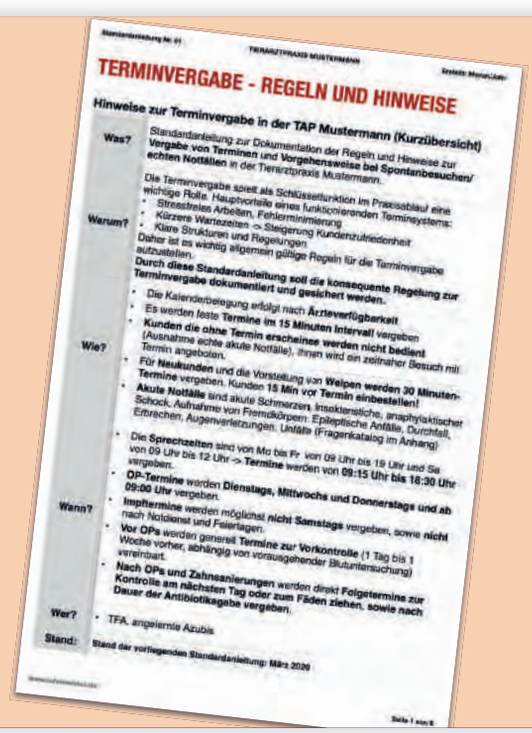
NOTIZEN:

Video



NOTIZEN:

Protokolle



TERMINVERGABE - REGELN UND HINWEISE

Hinweise zur Terminvergabe in der TAP Mustermann (Kurzübersicht)

Was? Standardanleitung zur Dokumentation der Regeln und Hinweise zur **Vergabe von Terminen** und **Vorgehensweise bei Spontanbesuchen/ echten Notfällen** in der Tierarztpraxis Mustermann.

Warum? Die Terminvergabe spielt als Schlüsselfunktion im Praxisablauf eine wichtige Rolle. Hauptvorteile eines funktionierenden Terminsystems:
- Stressfreies Arbeiten, Fehlerminimierung
- Kürzere Wartezeiten -> Steigerung Kundenzufriedenheit
- Klare Strukturen und Regelungen

Daher ist es wichtig allgemein gültige Regeln für die Terminvergabe aufzustellen.
Durch diese Standardanleitung soll die konsequente Regelung zur Terminvergabe dokumentiert und gesichert werden.

Wie?
- Die Kalenderbelegung erfolgt nach **Ärzteverfügbarkeit**
- Es werden feste **Termine im 15 Minuten Interval** vergeben
- **Kunden die ohne Termin erscheinen werden nicht bedient** (Ausnahme echte akute Notfälle), ihnen wird ein zeitnaher Besuch mit Termin angeboten.
- Für **Neukunden** und die Vorstellung von **Welpen werden 30 Minuten-Termine** vergeben. Kunden **15 Min vor Termin einbestellen!**
- **Akute Notfälle** sind akute Schmerzen, Insektenstiche, anaphylaktischer Schock, Aufnahme von Fremdkörpern, Epileptische Anfälle, Durchfall, Erbrechen, Augenverletzungen, Unfälle (Fragenkatalog im Anhang)

Wann?
- Die **Sprechzeiten** sind von Mo bis Fr von 09 Uhr bis 19 Uhr und Sa von 09 Uhr bis 12 Uhr -> **Termine** werden von **09:15 Uhr bis 18:30 Uhr** vergeben.
- **OP-Termine** werden **Dienstags, Mittwochs und Donnerstags und ab 09:00 Uhr** vergeben.
- **Impftermine** werden möglichst **nicht Samstags** vergeben, sowie **nicht** nach Notdienst und Feiertagen.
- **Vor OPs** werden generell **Termine zur Vorkontrolle** (1 Tag bis 1 Woche vorher, abhängig von vorausgehender Blutuntersuchung) vereinbart.
- **Nach OPs und Zahnsanierungen** werden direkt **Folgetermine zur Kontrolle am nächsten Tag oder zum Fäden ziehen, sowie nach Dauer der Antibiotikagabe vergeben.**

Wer? TFA, angelernte Azubis

Stand: Stand der vorliegenden Standardanleitung: März 2026

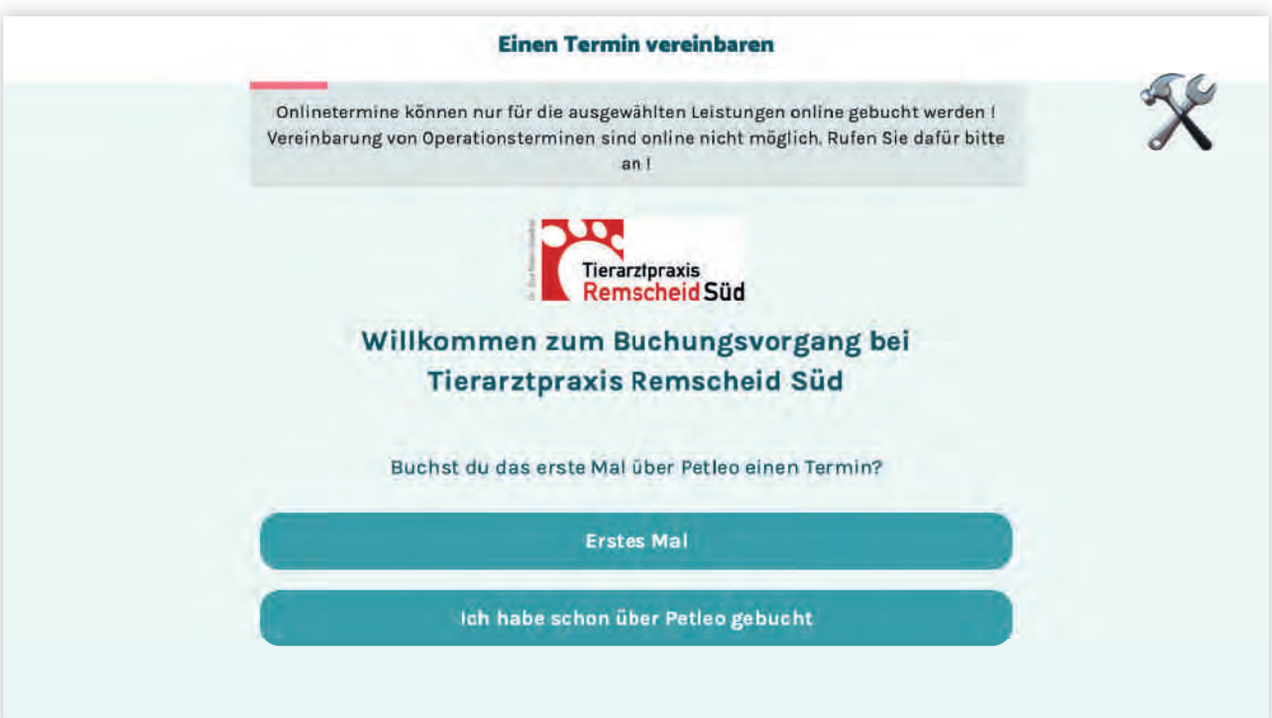
NOTIZEN:

Online-Terminbuchung

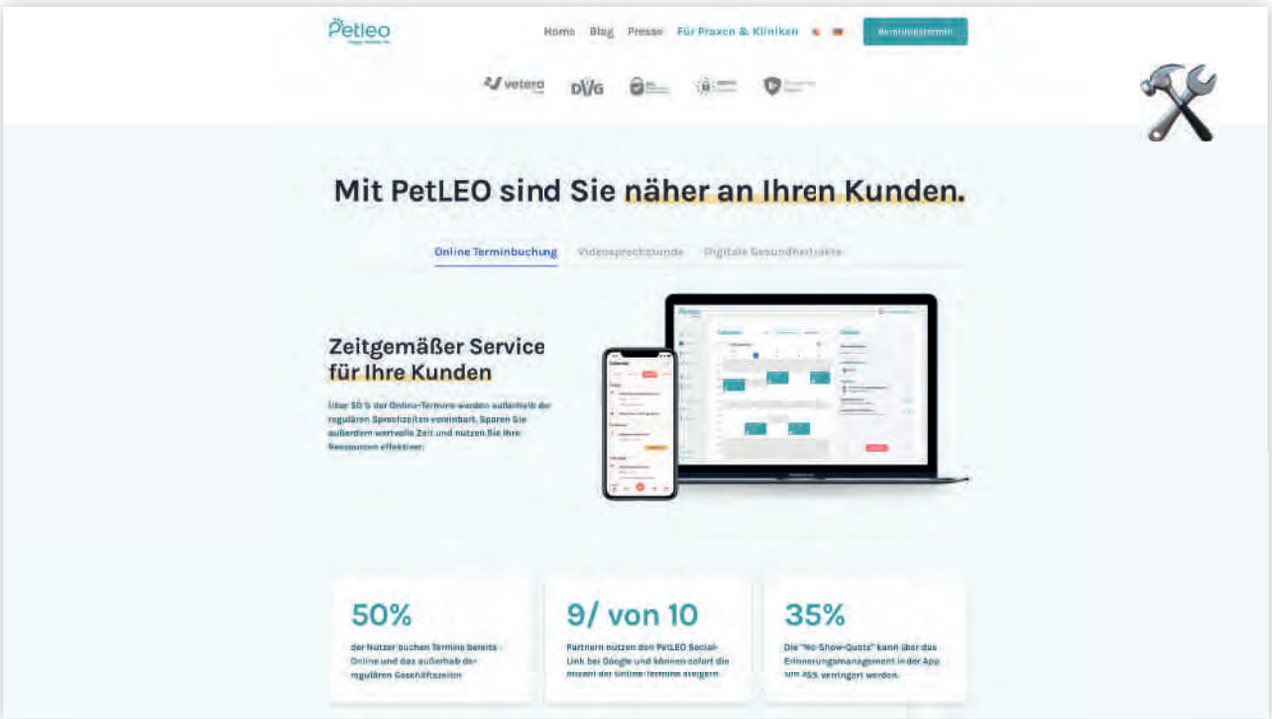
NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:



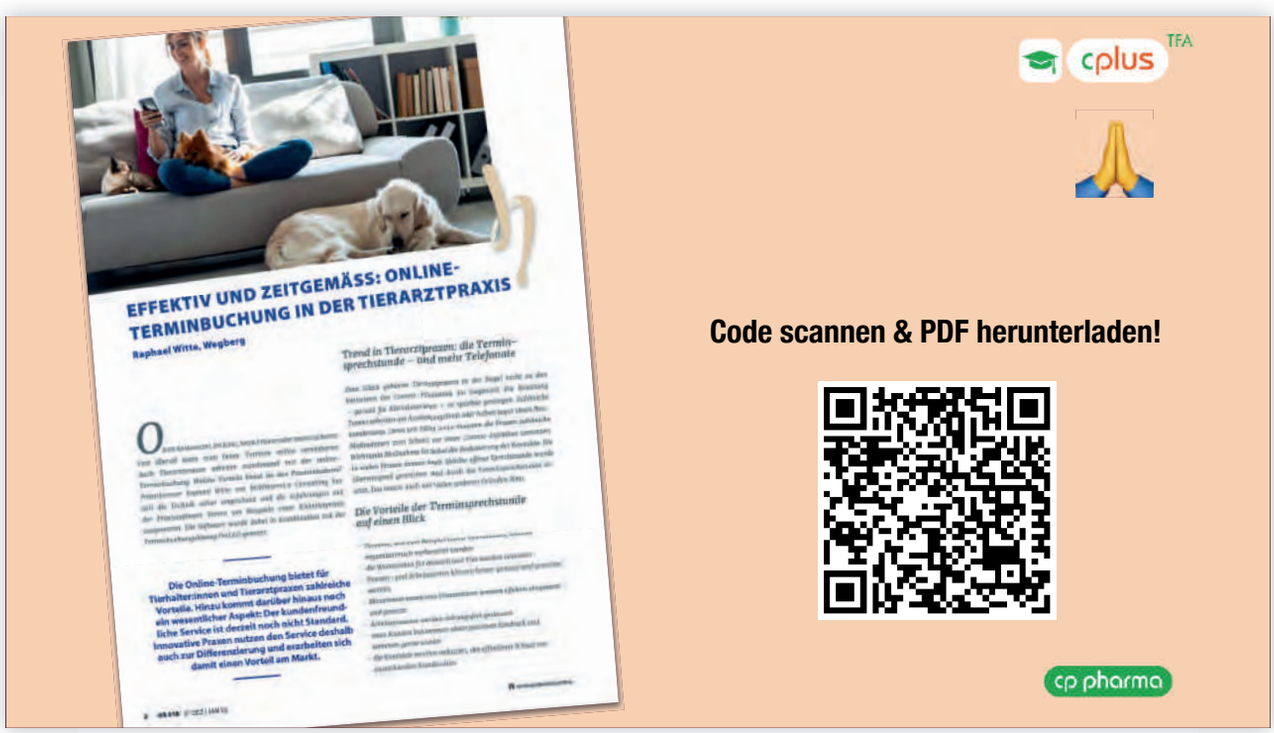
NOTIZEN:



NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:



NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

Regeln Apothekenführung:

- alle wichtigen Medikamente stets verfügbar
- Bevorratung so niedrig wie möglich
- Definition von „STOCK DAYS“ für jedes Medikament
- Umschlagshäufigkeit (ca. 6-8 x p.a.)
- nicht zu oft bestellen
- Online-Shops/Plattformen nutzen
- optimierte Bestellmengen
- Kapitalbindung beachten
- Laufzeiten beachten

cp pharma

NOTIZEN:

NOTIZEN:

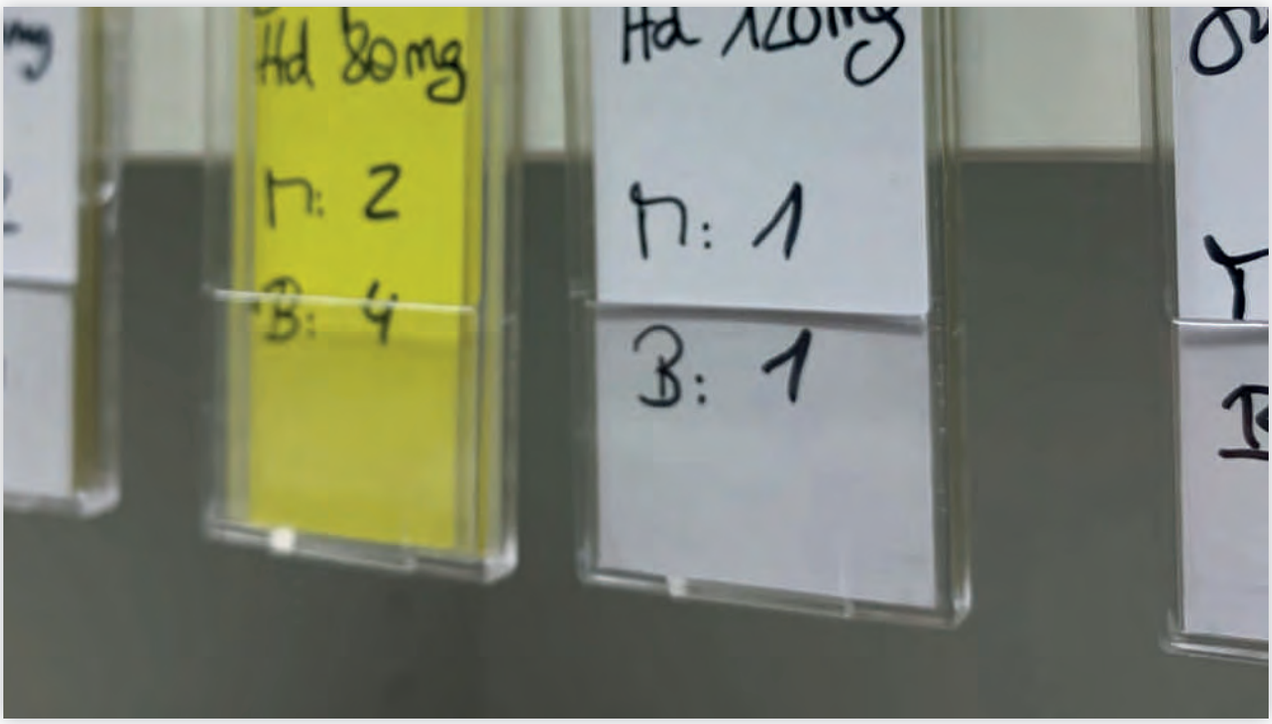
cplus TFA

WAS UND WIEVIEL BESTELLEN?

cp pharma

NOTIZEN:

NOTIZEN:



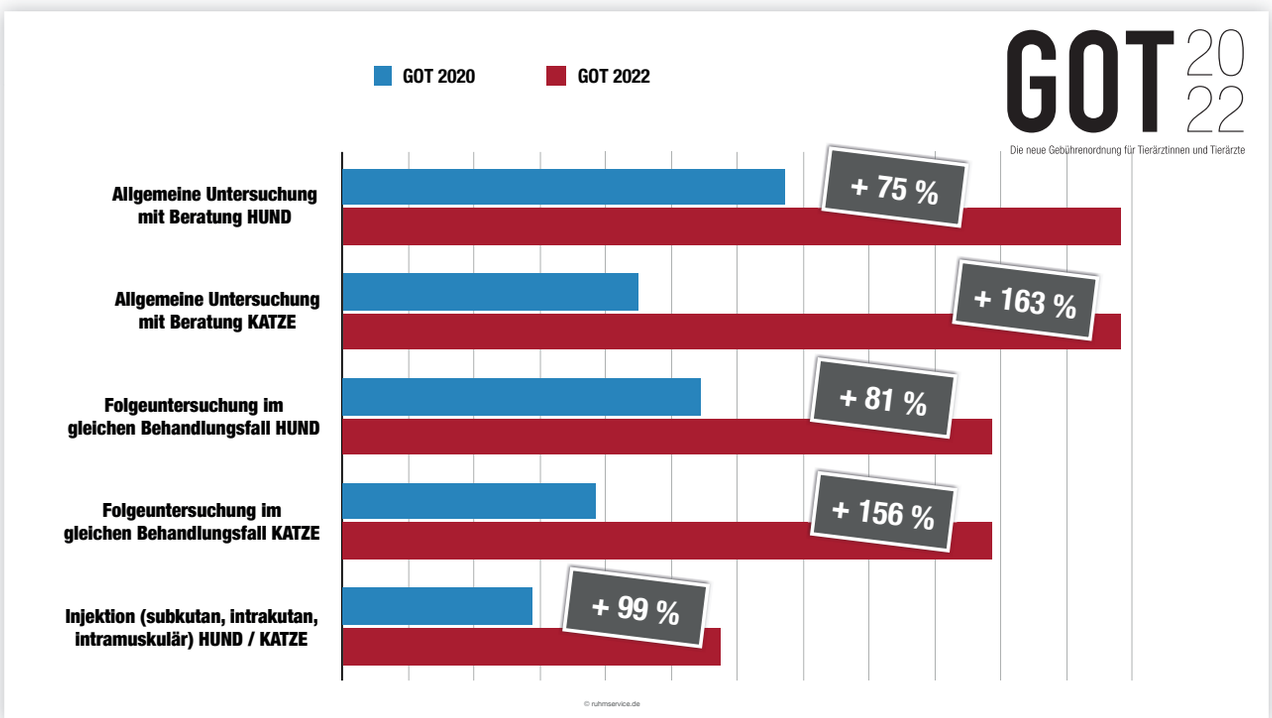
NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:



NOTIZEN:

NOTIZEN:

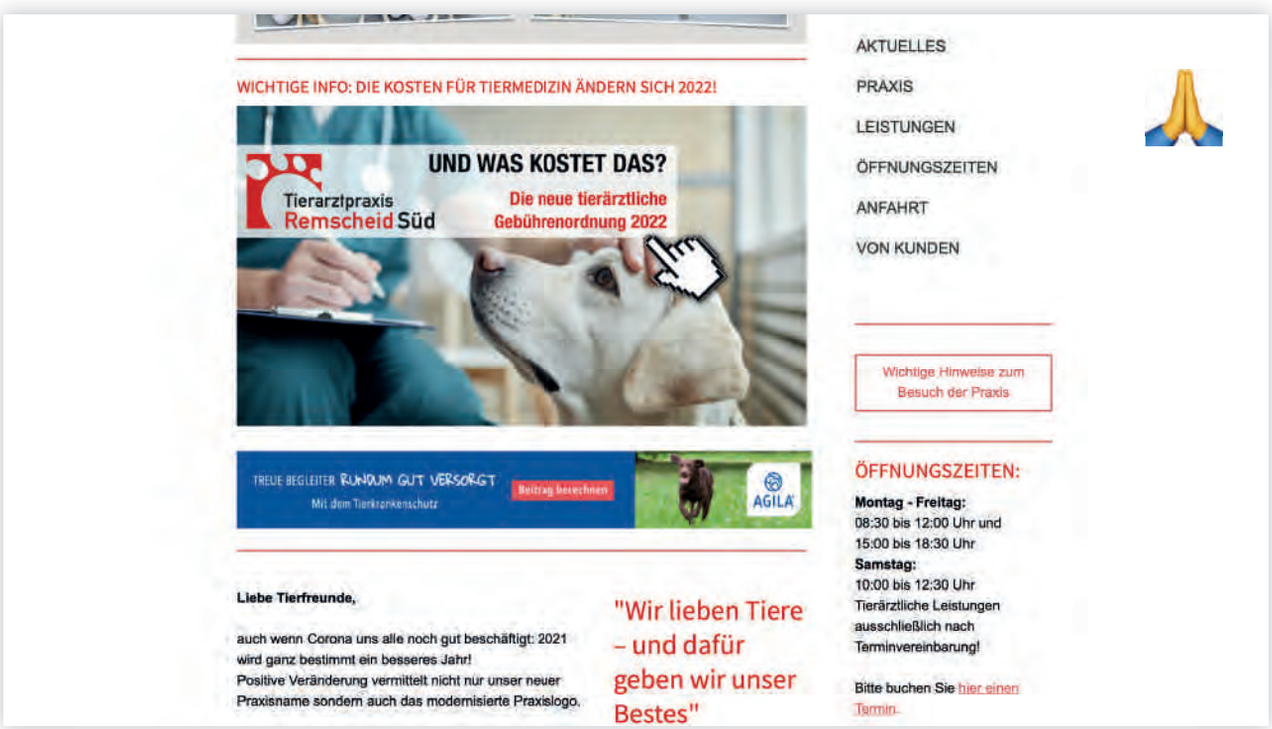
cplus TFA

Wie häufig gibt es Reaktionen auf das Preisniveau der Praxis?

cp pharma

NOTIZEN:

NOTIZEN:



NOTIZEN:

cplus TFA

Code scannen & informieren!

cp pharma

NOTIZEN:

cplus TFA

1. Auslastungsgrad gezielt steuern
2. Kommunikation & Prozesse vereinfachen
3. Tools und Medien nutzen
4. Konsequent abrechnen
5. **Maßnahmen umsetzen!**

cp pharma

NOTIZEN:

cplus TFA

Was macht Tierarztpraxen & Menschen wirklich erfolgreich?

cp pharma

NOTIZEN:

cplus

Jetzt
HANDELN!

cp pharma

NOTIZEN:

Welche Management-Themen sind Ihnen noch wichtig?

NOTIZEN:

NOTIZEN:

NOTIZEN:

rsc
RUHMSERVICE CONSULTING

Raphael M. Witte
0151-25 365 111
witte@ruhmservice.de
www.ruhmservice.de
facebook.com/raphael.witte

NOTIZEN:

CP-Pharma Onlineshop

schnell und transparent

cp pharma

NOTIZEN:

Highlights

– Schnelle Bestellwege
  > aus Suchvorschau
  > Intelligenter Merkzettel
  > per Scan-Funktion

– Transparente Artikelinformationen
  > Laufzeit
  > Lieferzeit
  > Preise und Sparmöglichkeiten

– Hilfreiche Bestellhistorie
  > Rechnungssuche
  > Nachlieferungen im Blick
  > Bestellung per Klick wiederholen

cp pharma

NOTIZEN:

Schnellbestellung aus der Suche

cplus TFA

– Direkt aus der Suchergebnisvorschau
Artikel einfach in den Warenkorb legen:

1. Suchbegriff eingeben
2. Menge eingeben
3. Warenkorb-Symbol klicken, fertig!

→ So sparen Sie wertvolle Zeit!

– Was bedeutet der farbige Punkt?
- 🟢 = sofort lieferbar
- 🟠 = Artikel wird nachgeliefert
- 🔴 = derzeit nicht bestellbar

Bei Klick auf den farbigen Punkt erhalten Sie genauere Informationen zur Lieferzeit.

NOTIZEN:

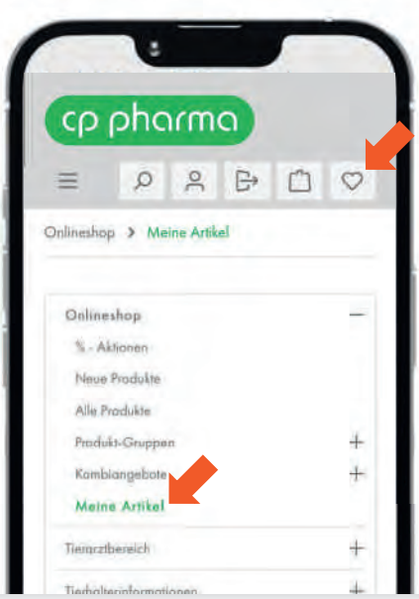
Intelligenter Merkzettel

cplus TFA

– Was ist das?
Der intelligente Merkzettel ist eine automatisch generierte Auflistung Ihrer in den letzten 2 Jahren gekauften Artikel.

– Wo zu finden?
> auf das ♡ klicken ODER
> über Artikelkategorie "Meine Artikel"

– TIPP: Wer also gern wiederkehrend aus seinem persönlichen Artikelportfolio bestellt, für den ist der neue intelligente Merkzettel eine große Hilfe!



NOTIZEN:

DataMatrix- und Barcodescanner

cplus TFA

– Was ist das?
Im Shop integrierter Scanner, mit dem man die Codes auf den nachzubestellenden Packungen (z.B. direkt in Ihrer Apotheke) scannen kann.

– Wie funktioniert er?
> Im Suchfenster das Scan-Symbol anklicken
> Code auf der Packung scannen
> Artikel wird angezeigt und kann direkt in den Warenkorb gelegt werden!

– TIPP: Nutzen Sie für optimale Scanergebnisse Ihr Smartphone, Tablet oder einen externen Handscanner.

NOTIZEN:

Listenansicht mit vielen Vorteilen

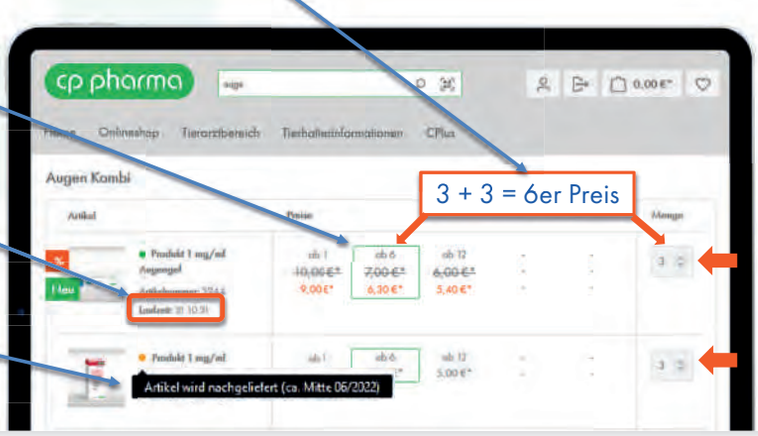
cplus TFA

Alle Preise im Blick - Sparen war noch nie einfacher!

– Sobald Sie in der LISTENANSICHT eine Menge eingeben, zeigt Ihnen der grüne Rahmen unter Berücksichtigung geltender Kombiangebote den erreichten Preis an.

– Zudem erhalten Sie hier Informationen zu den Laufzeiten unserer Produkte.

– Bei Klick auf den farbigen Punkt erhalten Sie genauere Informationen zur voraussichtlichen Lieferzeit.



NOTIZEN:

Artikeldetailseite

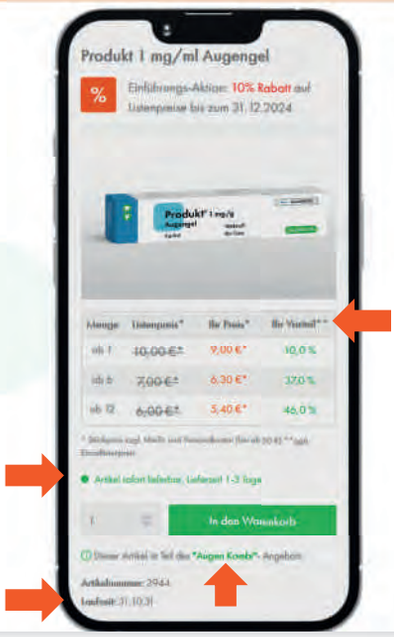
Wie der Name schon sagt, gibt es hier diverse Details zum Artikel:

- Preise
- Rabatte
- Lieferbarkeit
- Laufzeit
- Link zum Kombiangebot

oben

- Wirkstoff, Darreichung, Tierart
- Katalogseite als Download
- Produktvarianten
- assoziierte Serviceartikel

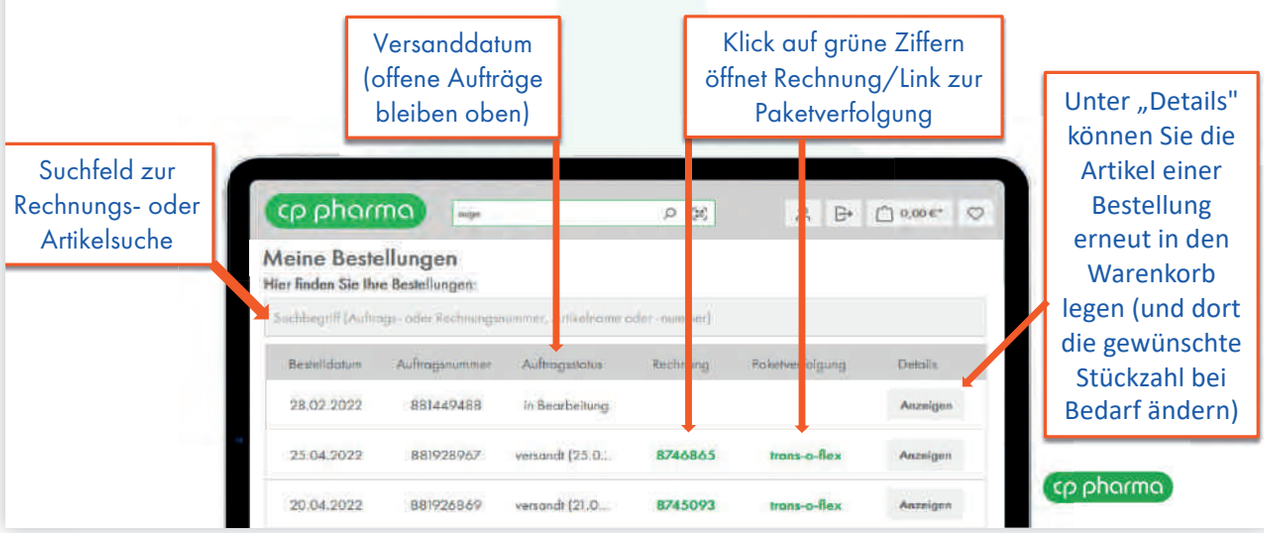
unten



NOTIZEN:

Hilfreiche Bestellhistorie

In „Meine Bestellungen" können Sie Ihre Bestellungen einsehen:



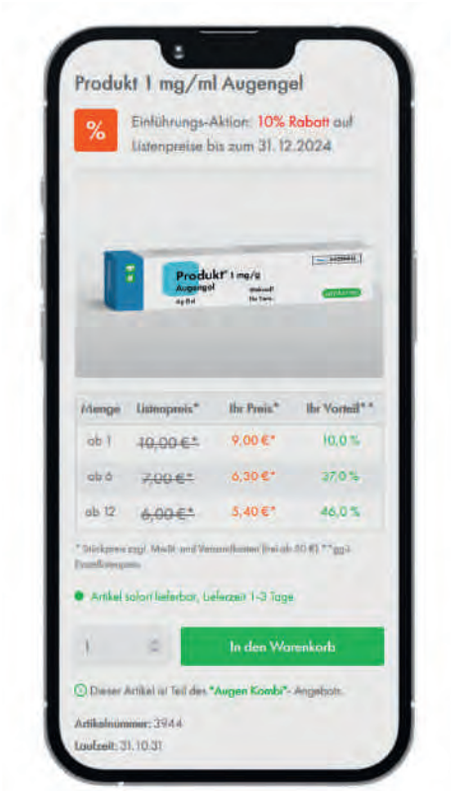
NOTIZEN:

Kundenwünsche umgesetzt

Der technisch optimierte Webshop von CP-Pharma bietet **individuelle Preistransparenz**, **Bestellhistorie** mit Paketverfolgung und **Rechnungsabruf** sowie zahlreiche **Bestellhilfen**, die Ihnen rund um die Uhr ein bequemes und übersichtliches Einkaufen für Ihre Praxis ermöglichen.

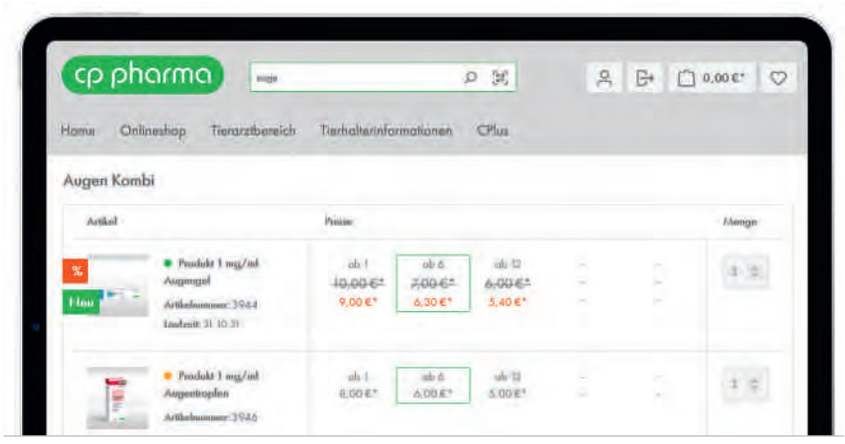
Schnelle Bestellwege
vielfältig und bequem

- Direkt aus der **Suche**
- Per **intelligentem Merkzettel**
  > „Meine Artikel“
- **DataMatrix** und **Barcode-Scanner**
  > per Kamera oder Handscanner



Transparente Informationen
immer im Blick

- **Laufzeit**
- **Lieferbarkeit**
- Ausweisung der **Rabatte**
- Übersichtliche **Artikellisten** mit Ihren Preisen
- Darstellung der **Kombiangebote**



Sie haben noch kein Kundenkonto? Dann lohnt es sich jetzt ganz besonders, den rundum optimierten Onlineshop zu besuchen. Scannen Sie unten den QR-Code und registrieren Sie sich mit Ihrer Kundennummer.

QR-Code scannen
und Produkte bestellen.

www.cp-pharma.de

CP-Pharma Handelsgesellschaft mbH
Telefon 05136/6066 0
Telefax 05136/6066 66
info@cp-pharma.de

cp pharma

61215F/001

Shopping mal anders!

Jetzt testen!

Online shoppen

Jetzt noch kundenfreundlicher

- Schnelle Bestellwege
- Intuitive Funktionalität
- Scanfunktion stationär und mobil

cp pharma

cplus

Einfach. Mehr. Wissen.

cp pharma

CP-Pharma Handelsgesellschaft mbH
Ostlandring 13 · 31303 Burgdorf · Tel.: 05136 60660 · Fax: 05136 606666
E-Mail: info@cp-pharma.de · www.cp-pharma.de