



# Fortbildungsreihe

## TFA 2023

—  
Modul 4 - ZUSAMMENARBEIT

# Inhaltsangabe

<b>Schmerzpunkte</b>	<b>Seite 6</b>
der TierhalterInnen .....	6
der TierärztInnen .....	8
der TFAs .....	10
<b>Erweiterte Bedürfnisgruppen nach Maslow</b>	<b>Seite 12</b>
<b>Definition der Sandwich-Position</b>	<b>Seite 13</b>
<b>Die Rolle der TFA in der Praxis - wie man seinen Platz findet</b>	<b>Seite 13</b>
<b>Bedeutung der Sandwich-Position</b>	<b>Seite 16</b>
<b>Schnittpunkte der Sandwich-Position</b>	<b>Seite 17</b>

## Den Praxisalltag erfolgreich organisieren

### 4 Module von Ausbildung bis Zusammenarbeit



Der heutige Praxisalltag ist für viele TFAs eine oft kaum zu bewältigende Herausforderung. Zahlreiche parallel ablaufende Praxisprozesse forderten schon immer viel Überblick – derzeit kommen aber eine Reihe weiterer Erschwernisse dazu: da sind z.B. die Erhöhung der GOT in Zusammenhang mit den Folgen von Krisen und Inflation.

Und die personelle Unterbesetzung in fast jeder Praxis als „Nachwehen“ der ständigen Überlastung während der Pandemie.

Nicht zu vergessen die stark gestiegenen Ansprüche seitens der Patientenbesitzer. In dieser Fortbildungsreihe widmet sich die erfahrene Praxismanagerin Kathrin Siemer den wichtigsten Problemfeldern und zeigt in vier Webinar-Modulen praktikable Lösungsmöglichkeiten.

# Modul 4 - ZUSAMMENARBEIT

## Die TFA in der „Sandwich-Position“ – Jonglieren zwischen Tierarzt, Kunde und Patient

Die meisten TFAs müssen täglich dem Erwartungsdruck völlig verschiedener Interessengruppen gerecht werden – diese Situation wird oft als „Sandwich-Position“ beschrieben. Die derzeitigen Bedingungen in vielen Tierarztpraxen lassen jedoch eher an eine „Hammer-Amboss-Situation“ denken, so intensiv hat sich das Stresslevel entwickelt. Wie kann das ein Berufsleben lang gut gehen? In diesem Webinar erläutert Kathrin Siemer praxisnah, wie sich auch in stressigen Situationen Überblick und die nötige Ruhe behalten lässt. Sie spricht über das Abwägen verschiedener Bedürfnisse und Erwartungen sowie Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung. Und sie widmet sich der Bedeutung „moderner“ Begriffe wie Resilienz und Work-Life-Balance.



**Kathrin Siemer**

**Klinikmanagerin Tierklinik Lüsche**

BSc Tiermanagement

Vorsitzende des Berufsverbandes für  
Tiermedizinisches Praxismanagement e.V.

Coaching & Consulting  
im Bereich Praxismanagement

# Sandwichposition

## Die TFA zwischen Tierarzt, Kunde & Patient



cp pharma

NOTIZEN:

---



## Das "Ökosystem" Tierarztpraxis

ZAHLREICHE INTERESSENSVERTRETER



### DAS EPIZENTRUM

Der Tierhalter (Individuum, Familie, Paar)



Weitere: Züchter, Tierheime, Handel, Dienstleister, Landwirte



Stakeholder:

Person oder Organisation, die ein berechtigtes Interesse an etwas hat, z.B.

- Finanziell
- Emotional
- Gesetzlich
- oder Kombination aus unterschiedlichen Interessen



cp pharma

NOTIZEN:

---

## Interessensvertretungen

### DEFINITION

Interessensvertretungen sind Organisationen, Gruppen oder Personen, die Interessen und Anliegen einer spezifischen Gruppe, Berufsgruppe, Industrie, oder gesellschaftlichen Segmentes aktiv fördern und verteidigen. Sie setzen sich ein, um die Bedürfnisse und Anliegen der von ihnen repräsentierten Gruppen effektiv zu vertreten und durchzusetzen.

Interessensvertretungen in Bezug auf eine Tierarztpraxis vertreten beispielsweise die Belange und Interessen der Tierärzte und TFA.

Diese Organisationen können sich auf Themen wie Berufsethik, Gesundheitsvorschriften, Berufsausbildung, Tierwohl und berufliche Interessenvertretung konzentrieren, um sicherzustellen, dass Tierärzte und ihre Praxen effektiv arbeiten können, während sie die bestmögliche Versorgung für Tiere gewährleisten.



cp pharma

NOTIZEN:

---

---



## Schwarmwissen! Fragen in die Runde

Welche Interessensvertretungen fallen  
Dir in Tierarztpraxen ein?

cp pharma

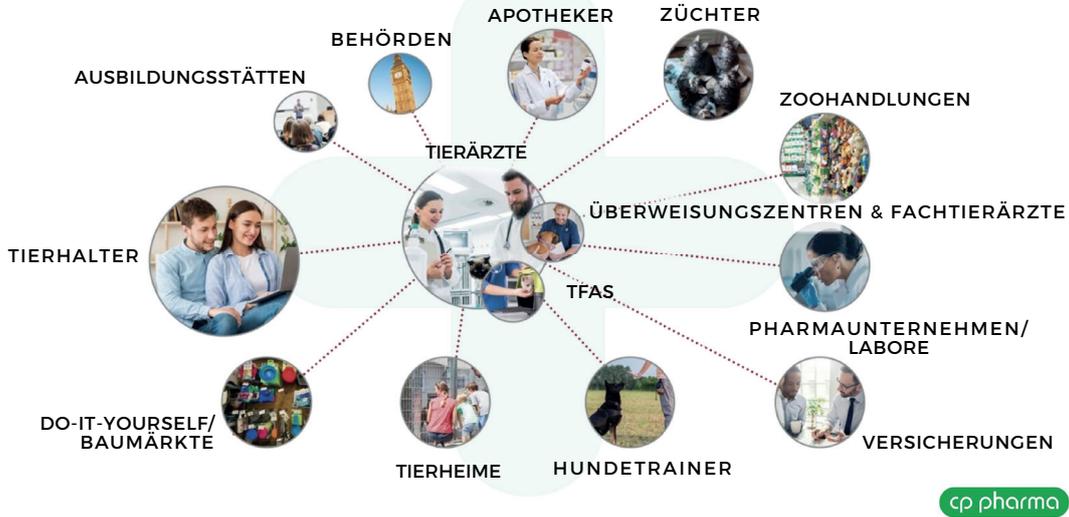
NOTIZEN:

---

---

## Interessensvertretungen

AUS TIERÄRZTLICHER SICHT



NOTIZEN:

## Interessensvertretungen

DER TIERHALTER - BEDÜRFNISSE UND HERAUSFORDERUNGEN

- Emotionaler Stress:** Tierhalter sind oft emotional stark involviert und besorgt um ihre Haustiere.
- Kommunikation:** Die Vermittlung komplexer medizinischer Informationen erfordert klare Kommunikation.
- Finanzielle Überlegungen:** Kosten und Behandlungsentscheidungen können zu finanziellen Belastungen führen.
- Unterschiedliche Erwartungen:** Tierhalter haben unterschiedliche Erwartungen an die Versorgung.
- Zeitdruck:** Tierärzte haben begrenzte Zeit für Beratung und Behandlung.
- Umgang mit Trauer:** Tierärzte und TFA müssen einfühlsam und stabil bei endgültigen Entscheidungen unterstützen.
- Kundenbeschwerden:** Konflikte müssen professionell gelöst werden.
- Vielfältige Tierarten:** Die Praxis behandelt verschiedene Tierarten mit unterschiedlichen Bedürfnissen



NOTIZEN:



Die Betreuung der Tierhalter erfordert daher nicht nur medizinische Fachkenntnisse, sondern auch ausgeprägte zwischenmenschliche Fähigkeiten, Empathie und die Fähigkeit, mit einer Vielzahl von emotionalen und praktischen Herausforderungen umzugehen.

cp pharma

NOTIZEN:

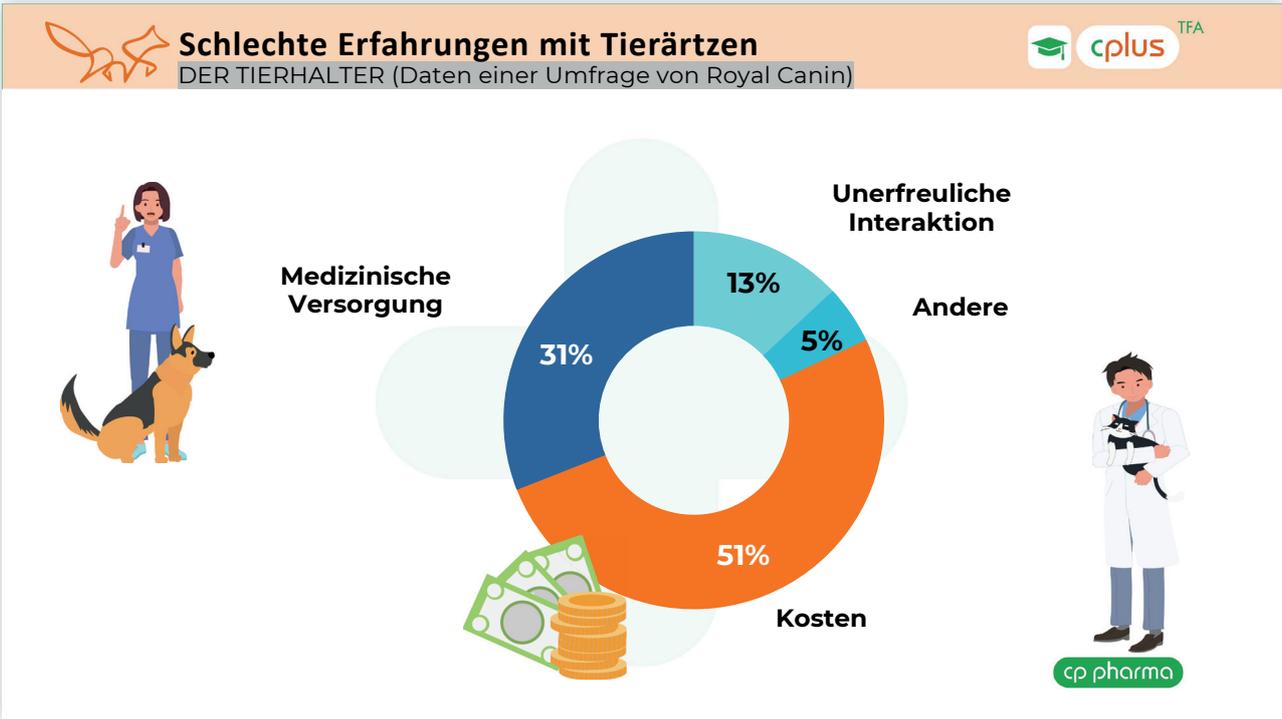


### Schmerzpunkte DER TIERHALTER (KLEINTIER)



50 % bis 70 %	KOSTEN DES TIERBESITZERS/ TIERARZTKOSTEN	€
	SCHULDGEFÜHLE BEI TRENNUNG	🧠
	TÄGLICHER AUFWAND UND "ÄRGER"	👤
	KATZENHAARALLERGIE	👤
30% bis 50%	URLAUB	🧠
	SORGEN UM DIE GESUNDHEIT DES TIERES	🧠
5 % bis 20%	SCHÄDEN IM HAUS	👤
	STÖRENDES VERHALTEN DES TIERES	🧠
	BESCHWERDEN VON NACHBARN	🧠

NOTIZEN:



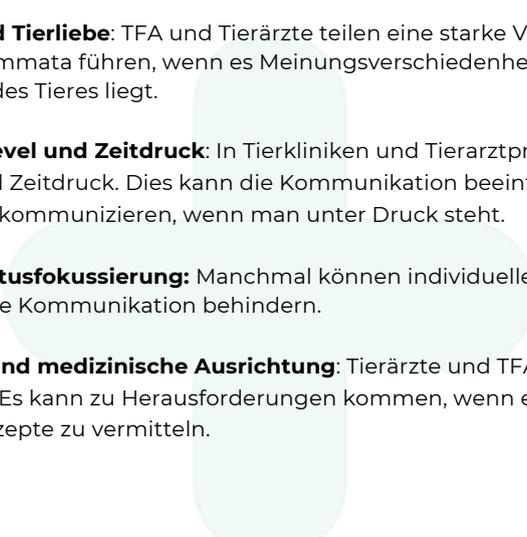
NOTIZEN:

---

## Schmerzpunkte

DER TIERARZT (Bedürfnisse und Herausforderungen)









**Tierwohl, heilen wollen und Tierliebe:** TFA und Tierärzte teilen eine starke Verpflichtung zum Tierwohl. Dies kann zu ethischen Dilemmata führen, wenn es Meinungsverschiedenheiten darüber gibt, welcher Ansatz im besten Interesse des Tieres liegt.

**Arbeitsbelastung, Stress-Level und Zeitdruck:** In Tierkliniken und Tierarztpraxen herrscht oft hohe Arbeitsbelastung, Stress und Zeitdruck. Dies kann die Kommunikation beeinträchtigen, da es schwierig sein kann, ruhig und klar zu kommunizieren, wenn man unter Druck steht.

**Selbstzentriertheit und Statusfokussierung:** Manchmal können individuelle Egos und der Wunsch nach Status oder Anerkennung die Kommunikation behindern.

**Fachliche Spezialisierung und medizinische Ausrichtung:** Tierärzte und TFA haben unterschiedliche Rollen und Fachkenntnisse. Es kann zu Herausforderungen kommen, wenn es darum geht, Fachterminologie und medizinische Konzepte zu vermitteln.

NOTIZEN:

---



“  
Trotz dieser Herausforderungen ist eine effektive Kommunikation zwischen TFA und Tierärzten von entscheidender Bedeutung, um die bestmögliche Behandlung zu gewährleisten.

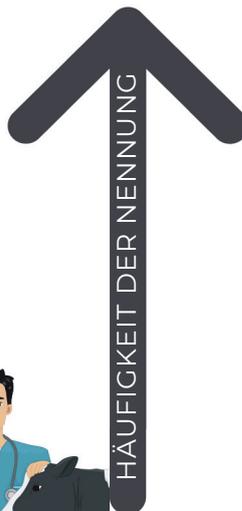
Es erfordert eine offene, respektvolle und kooperative Kommunikation, bei der das Tierwohl und die bestmögliche medizinische Versorgung im Mittelpunkt stehen.



NOTIZEN:



### Schmerzpunkte DER TIERÄRZTE IM ARBEITSALLTAG



> 40%	ADMINISTRATIVE TÄTIGKEITEN	
20% bis 40%	ARBEITSBELASTUNG	
	STRESSLEVEL	
	EINKOMMEN ZU NIEDRIG	
	ZAHLUNGSUNWILLIGKEIT DER KUNDEN	
< 20%	BEZIEHUNG ZU TIERHALTERN	
	MANGELNDE BESITZERCOMPLIANCE	
	EUTHANASIE	
	SICHERHEIT	
	VERHÄLTNIS ZU ORGANISATIONEN/BEHÖRDEN	
< 20%	VERHÄLTNIS ZU MITARBEITERN	
	VERHÄLTNIS ZU ANDEREN TIERÄRZTEN	
	VERHÄLTNIS ZU ZÜCHTERN	

NOTIZEN:



## Schwarmwissen! Fragen in die Runde

Was denkst Du – welche besonderen  
Bedürfnisse und Herausforderungen  
treffen oftmals auf TFA zu?

NOTIZEN:

---

---



## Schmerzpunkte

DIE TFA (Bedürfnisse und Herausforderungen)

**Tierwohl, Tierliebe & helfen wollen:** TFA haben oft eine starke Verbindung zu Tieren, die ihre Arbeit antreibt und sie dazu motiviert, sich um das Wohl der Tiere zu kümmern.

**Assistieren, Organisieren, Zu-Arbeiten:** TFA unterstützen Tierärzte bei Untersuchungen und Behandlungen, organisieren den Praxisablauf, bereiten medizinische Instrumente und Materialien vor und sorgen dafür, dass alles reibungslos verläuft. Sie sind eine wichtige Stütze für den Tierarzt. TFA führen medizinische Aufgaben aus, wie das Verabreichen von Medikamenten und das Durchführen von Labortests. Sie kümmern sich um die Pflege der Tiere und unterstützen bei präventiven Maßnahmen.

**Unter Delegation & Selbständiges Arbeiten:** TFA arbeiten unter der Delegation von Tierärzten, aber sie können auch eigenständig bestimmte Aufgaben ausführen.



NOTIZEN:

---

---



## Schmerzpunkte

DIE TFA (Bedürfnisse und Herausforderungen)



**Teamarbeit & Kommunikation:** TFA arbeiten eng mit Tierärzten, anderen TFA und dem Praxispersonal zusammen. Die Fähigkeit zur effektiven Teamarbeit ist entscheidend, um den reibungslosen Ablauf sicherzustellen.

TFA müssen nicht nur effektiv mit dem Team, sondern auch mit Tierhaltern kommunizieren, um Informationen über den Gesundheitszustand der Tiere zu vermitteln und Anweisungen für die Pflege und Behandlung zu geben.

**Stressresistenz:** Aufgrund des oft hektischen und anspruchsvollen Umfelds in Tierarztpraxen müssen TFA in der Lage sein, unter Druck ruhig und effizient zu arbeiten.

**Weiterbildung:** TFA benötigen kontinuierliche Weiterbildung, um sich über Fortschritte in der Tiermedizin auf dem Laufenden zu halten.



cp pharma

NOTIZEN:

---



“  
**In der Sandwichposition zwischen Tierärzten und Tierhaltern zu arbeiten, erfordert besondere Fähigkeiten und Sensibilität.**



cp pharma

NOTIZEN:

---



## Erweiterte Bedürfnisgruppen NACH MASLOW

Ebene	Bedürfnisgruppe	Wesentliche Attribute
1	<b>Physiologische (Überlebens-)Bedürfnisse</b>	Atmung, Hunger, Durst, Müdigkeit
2	<b>Sicherheitsbedürfnisse</b>	Sicherheit, Geborgenheit, Stabilität, Bedürfnis nach Struktur, Ordnung, Gesetze, Grenzen
3	<b>Soziale Bedürfnisse (Zugehörigkeit und Liebe)</b>	Kontakte, Zuneigung, Zugehörigkeit, Intimität, Freundschaft, Liebe, Familie
4	<b>Individualbedürfnisse (Achtung und Wertschätzung)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gruppe: guter Ruf, Prestige, Respekt, Ruhm, Dominanz, Anerkennung, Aufmerksamkeit, Bedeutung, Wertschätzung</li> <li>Gruppe: Bedürfnis nach Unabhängigkeit, Freiheit, Vertrauen, Kompetenz, Leistung, Stärke</li> </ol>
5	<b>Kognitive Bedürfnisse (Wissen und Verstehen)</b>	Neugierstillung, Erfahrungs- und Wissenserwerb, Erklärungs- und Verstehensdrang, experimentieren, lernen, Umweltverständnis, etwas können
6	<b>Ästhetische Bedürfnisse</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gruppe: Schönheit, Eleganz, Symmetrie, Einfachheit, Ordnung, Systematik, Struktur, Genauigkeit, Sparsamkeit, Geschlossenheit</li> <li>Gruppe: Bedürfnisse, sich auszudrücken, auszuagieren, etwas vollenden (Bewegung, Arbeit)</li> </ol>
7	<b>Idiosynkratische Bedürfnisse (Selbstverwirklichung)</b>	Verstärkte Realitätswahrnehmung, Ethik, Selbstakzeptanz, Spontanität, Autonomie, Problemlösung, Kreativität, Reife, Erfüllung, Gemeinschaftsgefühl, Authentizität
8	<b>Selbst-Transzendenz</b>	Kunst des Abstandnehmens von sich selbst, Erkennung seines Seinszwecks, Einheit von etwas Größerem zu sein, Vollkommenheit, Lebendigkeit, Gelassenheit, Extase

NOTIZEN:

---



## Schwarmwissen! Fragen in die Runde

Wo im Leben gibt es Personen in sogenannten „Sandwich-Positionen“?

NOTIZEN:

---



## Die Sandwichposition

DEFINITION



Die "Sandwichposition" bezieht sich auf eine berufliche Rolle, in der eine Person zwischen zwei anderen Parteien oder Interessengruppen vermittelt oder agiert, um die Kommunikation und Kooperation zwischen ihnen zu fördern.



Beispielsweise:

- **Eltern-Lehrer-Schüler:** Lehrer können in der Sandwichposition sein, wenn sie zwischen den Eltern und den Schülern vermitteln, um Bildungsziele und Schülerfortschritt zu besprechen.
- **Mitarbeiter-Management-Geschäftsführung:** Teamleiter können in der Sandwichposition stehen, wenn sie zwischen den Mitarbeitern und der Geschäftsführung vermitteln, um die Erwartungen und Anliegen beider Seiten auszugleichen.
- **Mediator in Streitfällen:** Ein Mediator in einem Streitfall kann in der Sandwichposition zwischen den Konfliktparteien stehen, um die Kommunikation zu erleichtern und eine Lösung zu finden.
- **Verkäufer-Produktionsabteilung-Kunde:** Vertriebsmitarbeiter können in der Sandwichposition sein, wenn sie zwischen der Produktionsabteilung und dem Kunden stehen, um Liefertermine, Qualitätsstandards und Kundenwünsche abzustimmen.

cp pharma

NOTIZEN:



## Das Paradoxon im Job der TFA

EINE ZERREISSPROBE?



- loyales Unterordnen
- eigene Meinung ggf. zurückstellen
- TFA vs. "Götter in Weiß"



- Entscheidungsbefugt  
*Delegationsrahmenplan*
- dem TA den Rücken frei halten
- selbstständiges Organisieren

cp pharma

NOTIZEN:

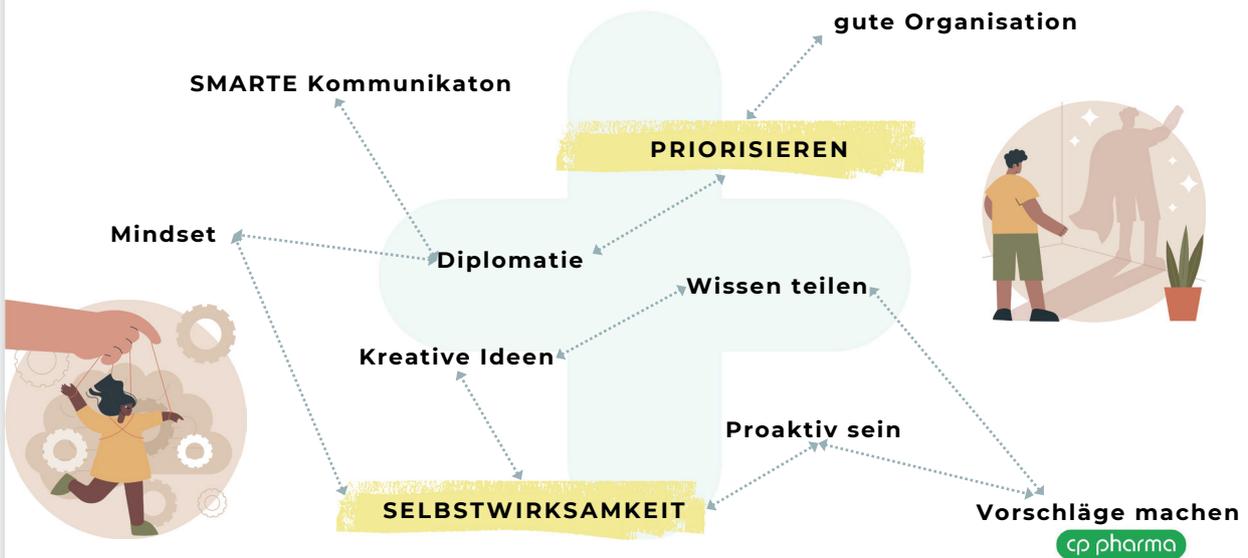
 **Die Rolle der TFA in der Praxis**  
DEN RICHTIGEN PLATZ FINDEN

In der Praxis findet sich die TFA oft "zwischen den Stühlen"...



NOTIZEN:

 **Ein Lösungsansatz:**  
"FÜHREN VON UNTEN" – WAS BRAUCHT ES DAFÜR?



NOTIZEN:



## Ein Lösungsansatz im Detail: Selbstwirksamkeit

“REFRAMING” – WAS BRAUCHT ES DAFÜR?



### Statisches versus flexibles Weltbild

#### Statisch=

*Opferrolle*

Man akzeptiert die Dinge wie sie sind, da man sie nicht ändern kann und sucht die Schuld im Außen.

#### Flexibel =

Man verhält sich *aktiv* und nimmt die *Dinge selbst in die Hand*. Ganz nach dem Motto: Jeder ist seines eigenen Glückes Schmied.



Reframing bedeutet, Dinge und Situationen in einem anderen Kontext zu sehen bzw. einen anderen **Rahmen** zu geben, um sie dann neu zu bewerten.

Man ändert seinen **Blickwinkel** auf die jeweilige Situation.

cp pharma

NOTIZEN:



## Ein Lösungsansatz im Detail: Selbstmanagement

“PRIORISIEREN” – WAS BRAUCHT ES DAFÜR?



### ALPEN Methode

#### A = Aufgabe

Notiere alle Aufgaben die Du im Kopf hast

#### L = Länge

Notiere: wie lange dauert die Bearbeitung der Aufgabe

#### P = Puffer

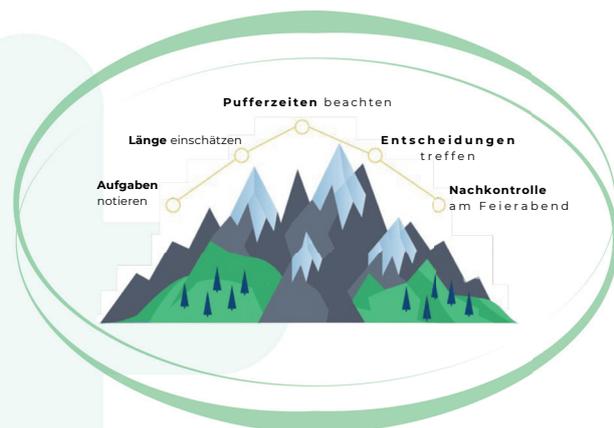
Plane Zeitpuffer ein, um Zeitdruck zu vermeiden: ca. 30%

#### E = Entscheidung

Wann erledigst Du welche Aufgabe

#### N = Nachbereitung

(Wie sind die Aufgaben gelaufen; war die Zeit ausreichend; haben die Puffer gereicht; sind neue Aufgaben angefallen → dann Starte wieder bei “A”)



cp pharma

NOTIZEN:



## Die Rolle der TFA in der Praxis

DEN RICHTIGEN PLATZ FINDEN

In der Praxis führt ein Perspektivwechsel und aktives Handeln dazu, den richtigen Platz zu finden



NOTIZEN:

---

---



## Die Sandwichposition

BEDEUTUNG

Die Sandwichposition ist eine wichtige Rolle bei der Vermittlung und Koordination zwischen verschiedenen Interessengruppen, um Konflikte zu lösen, die Kommunikation zu verbessern oder die Zusammenarbeit zu erleichtern.



NOTIZEN:

---

---



## Sandwichposition

SCHNITTPUNKTE



**Vertrauen:** TFA müssen das Vertrauen sowohl der Tierärzte als auch der Tierhalter gewinnen. Dies ist entscheidend, um effektiv in der Sandwichposition zu agieren.

**Kommunikation:** Klare, respektvolle und einfühlsame Kommunikation ist unerlässlich, um Informationen zwischen Tierärzten und Tierhaltern zu vermitteln.

**Beziehungsebene:** TFA müssen in der Lage sein, positive Beziehungen sowohl zu den Tierärzten als auch zu den Tierhaltern aufzubauen und zu pflegen.

**Gleiche/ähnliche Erwartungshaltung:** TFA sollten sicherstellen, dass Tierärzte und Tierhalter ähnliche Erwartungen an die Pflege und Behandlung der Tiere haben, um Missverständnisse zu vermeiden.

**Gegenseitiges Verständnis:** TFA müssen sich in die Perspektiven und Bedürfnisse sowohl der Tierärzte als auch der Tierhalter einfühlen, um Konflikte zu minimieren und Lösungen zu finden.



cp pharma

NOTIZEN:



## Sandwichposition

SCHNITTPUNKTE



**Zufriedenheit durch Bedürfnisdeckung:** Das Hauptziel in der Sandwichposition ist es, die Bedürfnisse der Tiere und ihrer Besitzer bestmöglich zu erfüllen. TFA sollten sicherstellen, dass sowohl Tierärzte als auch Tierhalter mit der Betreuung und Behandlung zufrieden sind.



**Neutralität:** TFA sollten versuchen, eine neutrale Position einzunehmen und keine Partei zu bevorzugen, um Konflikte zu vermeiden und Vertrauen aufzubauen.

**Effizienz und Organisation:** Die Fähigkeit, Informationen, Anfragen und Aufgaben effizient zu organisieren und zu koordinieren, ist entscheidend, um den reibungslosen Ablauf zwischen Tierärzten und Tierhaltern sicherzustellen.

**Emotionale Intelligenz:** TFA sollten in der Lage sein, mit den emotionalen Reaktionen sowohl der Tierärzte als auch der Tierhalter umzugehen und angemessen darauf zu reagieren.

**Dokumentation und Genauigkeit:** Eine sorgfältige Dokumentation von Informationen und die Gewährleistung von Genauigkeit sind wichtig, um Missverständnisse und Fehler zu vermeiden.

cp pharma

NOTIZEN:



**Stress-/Schmerzpunkte miteinander aufdecken:** Offene Gespräche zwischen TFA, Tierärzten und Tierhaltern können dazu beitragen, Stress- und Konfliktpunkte zu identifizieren und gemeinsam nach Lösungen zu suchen.

**Kommunikationsvorgaben:** Klare Kommunikationsrichtlinien und -prozesse können implementiert werden, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten effektiv Informationen austauschen und Missverständnisse minimieren.

**Werte & Prioritäten:** Gemeinsame Werte und Prioritäten sollten definiert werden, um sicherzustellen, dass das Tierwohl und die bestmögliche Tierversorgung im Mittelpunkt stehen.

**Resilienz & Widerstandskraft durch positiven Blick auf den Beruf:** TFA können durch Schulungen in Resilienz und Stressbewältigung ihre innere Widerstandskraft stärken und eine positive Einstellung zu ihrem Berufsfeld entwickeln.

cp pharma

NOTIZEN:

---

---



**Gute Organisation, Organigramm:** Ein gut durchdachtes Organigramm und klare Zuständigkeiten können die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der TFA, Tierärzte und anderer Mitarbeiter präzise definieren, um den Ablauf zu optimieren.

**Kompetenzen festlegen, Rechte & Pflichten:** Es ist wichtig, die Kompetenzen, Rechte und Pflichten der TFA und Tierärzte festzulegen, um eine klare Aufgabenteilung zu gewährleisten.

**Störungen im Team aufdecken:** Konfliktbewältigungstrainings oder Teamworkshops können helfen, Störungen im Team zu identifizieren und konstruktive Wege zu finden, um sie zu lösen.

**Feedbackkultur etablieren:** Eine offene Feedbackkultur kann gefördert werden, um regelmäßige Rückmeldungen von allen Beteiligten zu erhalten und kontinuierlich Verbesserungen vorzunehmen.

cp pharma

NOTIZEN:

---

---



“  
 Die Arbeit in der Sandwichposition erfordert ein hohes Maß an Empathie, Kommunikationsfähigkeit und organisatorischem Geschick, um die bestmögliche Versorgung der Tiere sicherzustellen und die Beziehungen zwischen Tierärzten und Tierhaltern zu unterstützen.

NOTIZEN:

---



“DAS FLEISCH IN DER MITTE”

“Die Sauce, die alles zusammen klebt”

“Wird durch die Brötchenhälften zusammengehalten und gewärmt”



NOTIZEN:

---







# CP-Pharma Onlineshop

schnell und transparent

cp pharma

NOTIZEN:

---



## Highlights

### – Schnelle Bestellwege

- > aus Suchvorschau
- > Intelligenter Merkmittel
- > per Scan-Funktion

### – Transparente Artikelinformationen

- > Laufzeit
- > Lieferzeit
- > Preise und Sparmöglichkeiten

### – Hilfreiche Bestellhistorie

- > Rechnungssuche
- > Nachlieferungen im Blick
- > Bestellung per Klick wiederholen



Kundenwünsche umgesetzt

cp pharma

NOTIZEN:

---

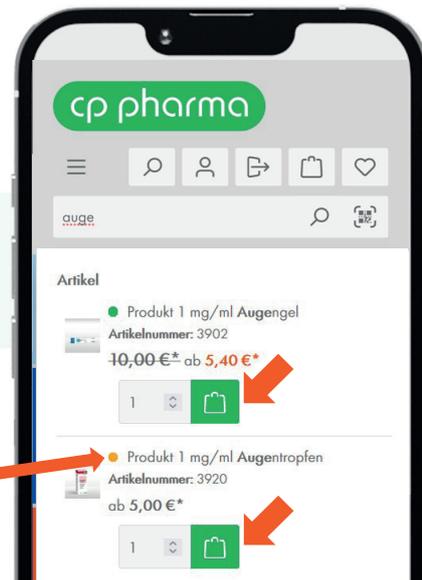


## Schnellbestellung aus der Suche

- 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.

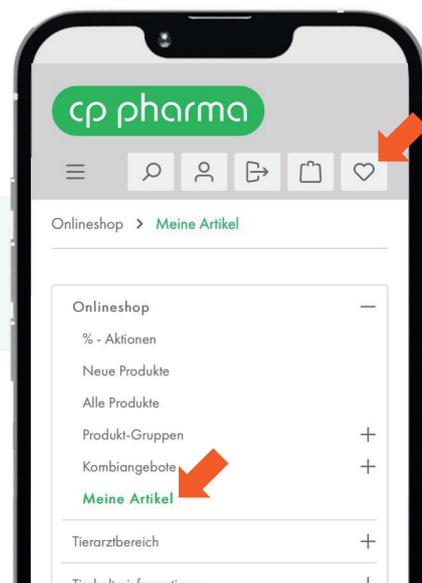


NOTIZEN:



## Intelligenter Merktzettel

- Was ist das?  
Der **intelligente Merktzettel** 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 Merktzettel** eine große Hilfe!



NOTIZEN:



# DataMatrix- und Barcodescanner

- 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.



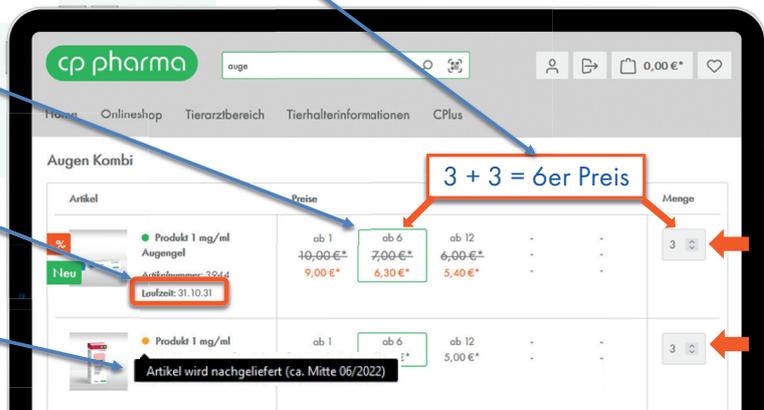
NOTIZEN:



# Listenansicht mit vielen Vorteilen

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

oben

unten



NOTIZEN:



# Hilfreiche Bestellhistorie

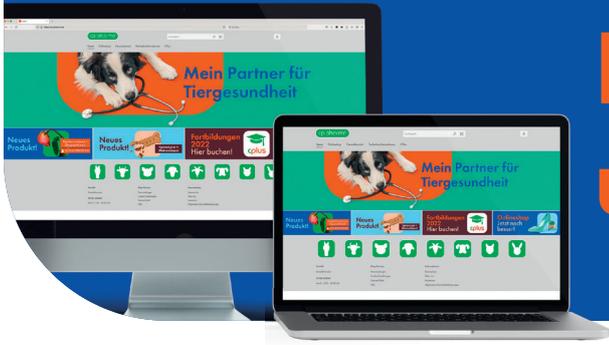
In „Meine Bestellungen“ können Sie Ihre Bestellungen einsehen:

Bestelldatum	Auftragsnummer	Auftragsstatus	Rechnung	Paketverfolgung	Details
28.02.2022	881449488	in Bearbeitung			Anzeigen
25.04.2022	881928967	versandt (25.0...	8746865	trans-o-flex	Anzeigen
20.04.2022	881926869	versandt (21.0...	8745093	trans-o-flex	Anzeigen

NOTIZEN:



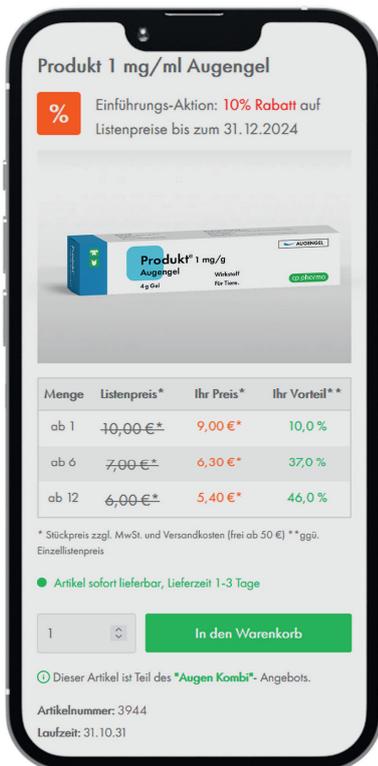
# Kundenwünsche umgesetzt



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.

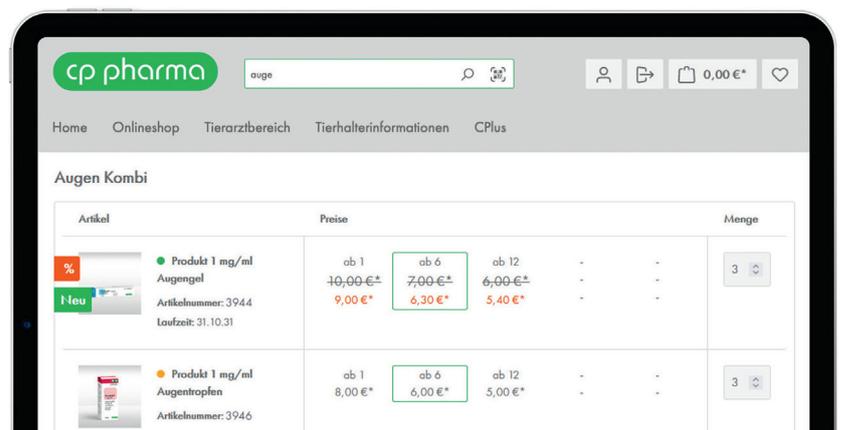
## Schnelle Bestellwege vielfältig und bequem

- 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](http://www.cp-pharma.de)

**CP-Pharma Handelsgesellschaft mbH**  
Telefon 05136/6066 0  
Telefax 05136/6066 66  
[info@cp-pharma.de](mailto:info@cp-pharma.de)



# Shopping mal anders!



Jetzt testen!

## Online shoppen

Jetzt noch kundenfreundlicher

- Schnelle Bestellwege
- Intuitive Funktionalität
- Scanfunktion stationär und mobil



cp pharma



Einfach. Mehr. Wissen.



CP-Pharma Handelsgesellschaft mbH  
Ostlandring 13 · 31303 Burgdorf · Tel.: 05136 60660 · Fax: 05136 60666  
E-Mail: [info@cp-pharma.de](mailto:info@cp-pharma.de) · [www.cp-pharma.de](http://www.cp-pharma.de)