

HANDIGE  
MARKETINGTIPS

#GEEN  
TEKEN

#GEEN  
VLOOIEN





## MARKETINGTIPS VOOR UW PRAKTIJK: BRENG VLOOIEN- EN TEKENPREVENTIE ONDER DE AANDACHT

**Nu de lente weer aantreedt, is een goede vlooien- en tekenbescherming een 'must' voor honden en katten. Toch is preventie voor veel diereigenaren helaas niet vanzelfsprekend.**

Honden- en katteneigenaren denken dat vlooienpreventie niet noodzakelijk is en behandelen vlooien curatief. Ook ten aanzien van tekenpreventie valt er nog veel terrein te winnen. Met name hondeneigenaren behandelen hun dier tegen teken. De meeste katteneigenaren zien nooit teken bij hun kat en behandelen dus niet.

### HUISDIEREIGENAREN BEHANDELEN PAS ZODRA ZE EEN VLO OF TEEK ZIEN

Bij maandelijkse behandelingen tegen vlooien en teken is het lastig om deze op regelmatige basis uit te voeren. Maar liefst 8 op de 10 hondenbezitters die ervoor kiezen hun hond preventief tegen teken te behandelen, begint niet op tijd of herhaalt de behandeling te laat<sup>1</sup>. Een derde van de diereigenaren dient vlooien- en tekenmiddelen niet goed toe<sup>2</sup>. Daarnaast denken diereigenaren vaak met één behandeling van het parasietenprobleem af te zijn. Of gaan pas behandelen zodra ze vlooien en/of teken zien. Huisdieren kunnen hierdoor onbeschermd zijn tijdens het vlooien- en tekenseizoen.

### SLECHTE THERAPIETROUW: GEEN ONWIL, MAAR ONWETENDHEID

Slechte therapietrouw van diereigenaren is overigens meer een kwestie van onwetendheid dan onwil. Voor een huisdiereigenaar is het helaas niet altijd direct zichtbaar welke overlast parasieten kunnen veroorzaken en welke gevolgen een infestatie kan hebben. Hoogste tijd om het belang van preventie onder de aandacht te brengen bij uw klanten!

1. Beck S, et al. Berliner und Münchener Tierärztliche Wochenschrift 2013; 126 (1/2): 69-76.  
2. Overgaauw P. In Praktijk 2009; 3: 34-7.



HELP UW KLANTEN OP TIJD  
IN ACTIE TE KOMEN.  
ZO HOUDEN WE SAMEN  
DIEREN GEZOND!



### SCHUD UW SLAPENDE KLANTEN WAKKER; ZORG DAT ZE UW PRAKTIJK BEZOEKEN!

Goede voorlichting is essentieel voor de eigenaar om zijn of haar dier goed te behandelen. Als dierenarts heeft u een gouden communicatiemiddel in handen: het één-op-één gesprek met uw klanten. Zorg daarom dat u klanten (actieve en slapende) naar uw praktijk komen voor een advies op maat vooraf aan het vlooien- en tekenseizoen.

#### ■ **Start een actie of nodig uw klanten uit voor een (gratis) consult!**

Denk aan een kortingsactie of (gratis) vlooien- en tekenconsult. U kunt ook een open dag organiseren of een speciale informatieavond over parasieten. Kondig uw actie, consult of bijeenkomst aan via een persbericht, sociale media, posters of kaartjes op uw balie.

U kunt uw klanten natuurlijk ook een oproep of aankondiging sturen per mail of postkaart. Om u op weg te helpen, hebben we alvast oproepkaarten en actiecoupons gemaakt; klaar voor gebruik. Download de kaarten en coupons voor uw eigen systeem (zoals Personal Card) op [www.12wekenlang.nl](http://www.12wekenlang.nl) of stuur ze via reminderservice Chameleon, nu met 27% korting!

■ **Gebruik de rugzakkenactie als een extra motivatie om naar uw praktijk te komen of geef een ander leuk cadeau weg.**

Heeft u de rugzakkenactie op [www.12wekenlang.nl](http://www.12wekenlang.nl) al ontdekt? Bekijk snel hoe u deze rugzakken kunt weggeven aan uw klanten. Om de rugzakactie onder de aandacht te brengen bij huisdiereigenaren, kunt u diverse kant-en-klare oproepkaarten en e-mails (teksten en beelden) voor uw eigen systeem op [www.12wekenlang.nl](http://www.12wekenlang.nl) downloaden of versturen via Chameleon, nu met 27% korting.



■ **Schrijf huisdiereigenaren bij de verkoop van vlooien- en tekenmiddelen meteen in voor uw reminderservice.**

Heeft u geen reminderservice? Vraag dan uw leverancier naar de mogelijkheden of vraag uw Rayon Manager van MSD Animal Health om meer informatie over remindersysteem Chameleon. U kunt uw klanten ook stickers voor in de agenda of kalender meegeven, om ze te helpen herinneren aan een nieuwe vlooien- of tekenbehandeling.

■ **Maak vlooien- en tekenpreventie onderdeel van uw paraveterinaire spreekuur.**

Goede voorlichting helpt parasieten voorkomen en dieren gezond te houden. Betrek kinderen in dit verhaal. Zij herinneren hun ouders er graag aan om hun hond of kat weer op tijd te beschermen tegen vlooien en teken.



**GEEF UW BESTE ADVIES EN DOE EEN AANBOD DAT ONWEERSTAANBAAR IS; CREËER TERUGKERENDE KLANTEN!**

Nu dat huisdiereigenaren de moeite hebben genomen om naar u toe te komen, is goed advies de vervolgstap.

■ **Geef ze uw beste advies.**

Uw klanten weten vaak niet wat het beste voor hun huisdier is, tenzij u het ze heel duidelijk vertelt. Maak hen duidelijk hoe belangrijk een goede vlooien- en tekenpreventie is voor de gezondheid van dier én mens!

■ **Geloof in de producten en diensten die u aanbiedt.**

Wanneer u overtuigd bent dat deze het welzijn van huisdieren verbeteren, hoeft u uw klanten alleen nog maar goed te adviseren. De verkoop van producten of diensten, volgt dan als een logische afronding van uw adviesgesprek.

### ■ **Zorg voor een onweerstaanbaar aanbod.**

Na het adviesgesprek over vlooiën- en tekenpreventie, is uw klant klaar voor een volgende stap. Sluit daarom het gesprek af met zo'n geweldig aanbod, dat uw klanten geen redelijke bezwaren kunnen aanbrengen om het aanbod af te wijzen. **Denk bijvoorbeeld aan het aanbieden van een healthplan of een abonnement.**

### ■ **Verkoop antiparasitica in een keer voor een heel jaar. Dit komt de therapietrouw ten goede, waarmee ook diergezondheid bevorderd wordt.**

Dat kan op verschillende manieren:

- a. Tijdens het vaccinatieconsult;
- b. Door de eigenaar vooruit te laten afrekenen voor een jaar en de middelen gefaseerd naar hem toe te sturen;
- c. Door de eigenaar een jaarpakket aan te bieden, waarbij de betaling en levering gefaseerd plaatsvindt.



## **HERHAAL DE BOODSCHAP IN AL UW UITINGEN!**

### **Slechts 5% van alle informatie 'blijft hangen'**

U kent dat gevoel vast wel: u heeft net een advies gegeven. Daarin heeft u heel duidelijk en helder uw punt toegelicht. U zag dat de huisdiereigenaar goedkeurend stond te knikken toen u aan het woord was. Hoe bestaat het dan dat uw advies niet wordt opgevolgd?

### **Herhalen, herhalen, herhalen**

Helaas is één keer vertellen niet voldoende. Het ligt iets ingewikkelder met communicatie. Uw klant onthoudt slechts 5% van de informatie na een adviesgesprek. Wil het bekijken, dan moet u de boodschap –het belang van preventie!– blijven herhalen en herhalen en herhalen en herh....

*"Tell me and I forget, teach me and I may remember.  
Involve me and I learn!"*

*Benjamin Franklin*

### **Laat de boodschap zien, horen en lezen**

Herhaal de boodschap op verschillende momenten en via verschillende kanalen.

Aan de behandeltafel, in uw nieuwsbrief, op uw website, aan de balie, op het scherm in uw wachtkamer, op uw Facebookpagina. Het liefst laat u de boodschap zowel zien, horen als lezen, zodat meerdere zintuigen van de ontvanger aan het werk moeten.

- Gebruik onze voorlichtingsmaterialen om huisdiereigenaren attent te maken op het belang van vlooiën- en tekenpreventie. Download en bestel diverse communicatiematerialen via **[www.12wekenlang.nl](http://www.12wekenlang.nl)**
- Mist u materialen? Laat ons dan weten hoe wij u kunnen helpen via [msdahsecretariaat@merck.com](mailto:msdahsecretariaat@merck.com)



Tip 4

## OVERTREF VERWACHTINGEN; MAAK AMBASSADEURS VAN UW TEVREDEN KLANTEN!

Nadat uw klant heeft afgerekend, kunt u hem of haar verrassen met een cadeautje. Dit zorgt voor een nog prettigere klantervaring. Met een mooi woord wordt dat ook wel 'over-deliver' genoemd: uw dienstverlening is nog beter dan wat uw klant had verwacht. Een fijne klantervaring wordt niet snel vergeten en vaak doorverteld aan vrienden en bekenden!

### ■ Een leuk cadeau weggeven? Gebruik hiervoor de rugzakkenactie!

Deze rugzakken zijn een leuk extraatje voor uw klanten. De uiting op de rugzak "I love cats and dogs" benadrukt bovendien de liefde voor dieren, die u deelt met uw klanten. Kijk op [www.12wekenlang.nl](http://www.12wekenlang.nl) voor meer informatie.



Tip 5

## TREK MEER KLANTEN AAN VIA FACEBOOK; #GEENTEKEN #GEENVLOOIEN

Volg MSD Animal Health Nederland op Facebook en deel de berichten over vlooien en teken op uw eigen pagina. Of zoek op de hashtags #geenteken #geenvlooien.

### Download kant-en-klare Facebookberichten op [www.12wekenlang.nl](http://www.12wekenlang.nl)

We hebben diverse berichten voor u klaargezet (teksten én beelden). Over vlooien en teken, over langdurige bescherming en onder andere over de rugzakkenactie. Uiteraard kunt u alle berichten naar wens aanpassen.



## FACEBOOK MARKETINGTIPS



### GENEREER VEEL INTERACTIE

Voor uw Facebook marketingstrategie is het erg belangrijk berichten te plaatsen die veel reacties genereren. Facebook is namelijk zo ingericht, dat berichten waar veel op wordt gereageerd of die veel worden geliked of gedeeld, automatisch aan veel meer mensen worden getoond dan berichten waar nauwelijks op gereageerd wordt. Vraag in al uw berichten dan ook letterlijk om een reactie van uw volgers. Zo vergroot u uw bereik op Facebook aanzienlijk!

#### **Stuurt u bijvoorbeeld een update over uw praktijk, schrijf dan niet:**

*"Het is weer teken tijd! Kom naar de praktijk voor een gratis vlooien- en tekencontrole en we kijken uw kat of hond helemaal na."*

#### **Maar verwoord het liever als volgt:**

*"Het is weer teken tijd! Kom naar de praktijk voor een gratis vlooien- en tekencontrole en we kijken uw kat of hond helemaal na. Deel dit bericht als u het ook belangrijk vindt om uw kat of hond te beschermen tegen vlooien en teken!"*

Hierdoor nodigt u uw lezers direct uit uw bericht te delen.

#### **U kunt ook vragen naar ervaringen:**

*"Vindt u het gemakkelijk om uw kat te behandelen tegen vlooien en teken?"*

#### **En deel dan uw tips over behandelen.**

#### **U kunt daar zelfs een berichtenreeks van maken:**

*"Behandel tip 1: Kies een ontspannen moment uit om een middel toe te dienen."*

*"Behandel tip 2: Leg alles van tevoren klaar zodat u zo snel mogelijk het middel kunt toedienen aan uw kat"*

#### **Of vraag naar een mening:**

*"Wat vindt u belangrijk bij uw keuze voor een vlooien- en tekenmiddel?"*

Stel vooral vragen die gemakkelijk te beantwoorden zijn.

### **Gesloten vragen leveren nog meer respons op, bijvoorbeeld:**

*"We zijn van plan een speciaal vlooiën- en tekenspreekuur van maart t/m november op te starten, zodat u zeker weet dat uw dier in het vlooiën- en tekenseizoen goed beschermd is. Zou u daar gebruik van maken? Ja of nee?"*

Door vragen te stellen is de kans groter dat uw volgers reageren. Geef ze een blik achter de schermen bij uw praktijk, vraag naar hun mening over nieuwe ideeën of producten zoals in de voorbeelden hierboven. Doe wat met de feedback die u krijgt en laat uw volgers ook weten wat u met hun feedback gedaan heeft.

### **Schrijf over zaken die aansluiten bij uw doelgroep. Geef advies. Inspireer!**



## **MAAK UW BERICHTEN DE MOEITE WAARD**

Mensen zullen uw berichten beter in de gaten houden en ernaar uitkijken, als u ze af en toe belooft met iets speciaals zoals cadeautjes, kortingsbonnen enzovoort.

Geef bijvoorbeeld een speeltje of een kortingsbon weg aan (de eerste 100) mensen die reageren op uw bericht met een specifieke vraag. U hoeft de speeltjes niet op te sturen. U wilt juist dat mensen langskomen in uw praktijk, toch? Een gratis e-book of het geven van tips werkt ook goed.

### **Geen inspiratie? Schrijf bijvoorbeeld een artikel over:**

*"Met uw kat zonder stress naar de dierenarts in 5 simpele stappen"*

Een e-book kunt u trouwens vrij snel maken. Het is een PDF-document met informatie, opgemaakt naar uw eigen inzicht.



## **ZORG DAT U BERICHTEN PLAATST MET EEN PLAATJE**

Facebook is een vluchtig medium. Mensen willen niet veel lezen, ze willen vooral zien. En daarbij verrast, ontroerd of verbaasd worden. Gebruik daarom plaatjes! Berichten voorzien van plaatjes hebben veel meer kans geliked en gedeeld te worden. Bijna alle mensen zijn visueel ingesteld en een afbeelding vrolijkt elke timeline op.

### **Heeft u geen leuke plaatjes? Onderstaande tips helpen u verder!**

- Maak mooie, ontroerende foto's van eigen medewerkers met hun huisdier. Zet er steeds een opvallende tekst bij (het liefst in de foto zelf). Laat bijvoorbeeld elke medewerker in een paar woorden de band met hun huisdier omschrijven. U wilt hier het 'Ah-h' effect bereiken. Hiermee scheidt u een band met diereigenaren, of ze nu al klant zijn of niet.
- Plaats foto's van uw patiënten (uiteraard met toestemming van de eigenaar) die iets bijzonders hebben meegemaakt en vertel hoe u hen heeft geholpen. Maak wel alleen foto's van dieren die op hun gemak zijn.
- Het hoeft niet alleen maar serieus. Zeker bij dieren mag het ook grappig zijn (maar uiteraard verantwoord). Plaats een link naar een grappige kattenvideo van YouTube en schrijf een persoonlijke tekst bij deze video. Maak het vooral niet te zwaar, maar toon wel uw expertise en uw liefde voor huisdieren.





## GEBRUIK FACEBOOK ALS SERVICEKANAAL VOOR EEN BETERE KLANTENBINDING

Een groot deel van uw klanten heeft een Facebookaccount. Laat hen weten dat uw praktijk ook op Facebook te vinden is, bijvoorbeeld door uw pagina te vermelden op posters, bij de balie, op uw factuur, als digitale handtekening van uw e-mail etcetera.

### **Facebook als servicekanaal**

Gaan uw klanten uw pagina volgen? Blijf dan ook online in gesprek met hen. Reageer op hun vragen en berichten. Handel eventuele klachten op een nette manier af (iedereen kijkt mee!). Gebruik Facebook als servicekanaal en verwijs zo nu en dan door naar uw website.

## BEREIK OOK POTENTIELE KLANTEN VIA FACEBOOK

### **In essentie draait Facebook om:**

1. Opgemerkt te worden
2. Leuk gevonden te worden

Dit zorgt er dan weer voor dat mensen tijd maken om uw berichten te lezen, te onthouden wie u bent en wat u doet (wat uw praktijk te bieden heeft) en dat ze uw informatie willen delen met anderen.

### **Van 'vreemden' naar praktijkambassadeurs**

In feite veranderen hierdoor 'vreemden' in kennissen en worden kennissen vrienden. Als deze nieuwe vrienden vervolgens zeer tevreden zijn over uw praktijk, dan kunnen ze zelfs ambassadeurs worden van uw praktijk!

### **Blijf opgemerkt**

Gebruik dus de bovenstaande Facebook marketingtips om ervoor te zorgen dat uw nieuwe berichten worden opgemerkt en leuk worden gevonden. Hoe meer interactie u genereert met uw berichten, hoe groter uw bereik is! Dat kan ook nieuwe klanten voor uw praktijk opleveren.

## TOT SLOT

We hopen dat u met plezier aan de slag gaat, om het belang van vlooiën- en tekenpreventie onder de aandacht te brengen. Wilt u aanvullend advies of heeft u ideeën voor nieuwe promotiematerialen of communicatiematerialen?

Laat het ons weten via [msdahsecretariaat@merck.com](mailto:msdahsecretariaat@merck.com).  
We denken en ontwikkelen graag met u mee!