

Deelnemers aan het woord

*Eerste cursisten zeer positief over
nieuw opleidingstraject veterinaire
communicatiemanagement*



VAN DIERENARTSEN WORDT TEGENWOORDIG **NIET ALLEEN** EEN ROL VERWACHT IN HET **BETER MAKEN VAN DIEREN**, MAAR OOK IN HET **VOORKÓMEN** VAN **ZIEKTES EN AANDOENINGEN**. EEN ESSENTIEEL ONDERDEEL VAN **PREVENTIE** IS **VOORLICHTING**, MAAR HOE KOM JE IN **CONTACT** MET DIEREIGENAREN **VOORDAT HUN DIEREN ZIEK WORDEN?**

Begin 2010 introduceerde Roman House een nieuw opleidingstraject, geheel toegesneden op de Nederlandse gezelschapsdierenartsenpraktijk: **veterinair communicatiemanagement**. Inmiddels hebben negentien personen de inleidende module gevolgd en in oktober hebben vijf hiervan de vervolgmodule PR gedaan. De hoogste tijd om de deelnemers naar hun ervaringen te vragen.

**ILSE WOUDENBERG,
DIERENARTS DIERENKLINIEK ENSCHEDE**

"Sinds ongeveer twee jaar houd ik mij bezig met de PR van onze kliniek. Ik doe dit naast mijn werk als dierenarts, waardoor ik hier helaas niet heel veel aandacht aan kan besteden. Ik zie veel kansen liggen en zou ze het liefste allemaal willen grijpen. Alles wat

Ilse Woudenberg: "Ik heb een overvloed aan ideeën over gehouden aan deze interactieve trainingsdagen."

Foto: Simone Gerard

ik oppakte aan PR-activiteiten deed ik tot nu toe vooral op gevoel. In de weinige tijd die ik daarvoor heb, liep ik zelf een beetje uit te vogelen hoe ik die PR-zaken eens kon aanpakken. Ik had behoefte aan theorie, maar wel met een praktische toepasbaarheid. Bij toeval stuitte ik op het opleidingstraject veterinair communicatiemanagement. Het sloot precies aan bij mijn behoefte, dus ik heb mij hiervoor gelijk ingeschreven. Ik ben blij dat ik dat gedaan heb, want de inleidende module en de vervolgmodule PR hebben helemaal aan mijn verwachtingen voldaan. Ik heb een overvloed aan ideeën over gehouden aan deze interactieve trainingsdagen. De theorie was heel duidelijk en toepasbaar. Zo werd bijvoorbeeld stap voor stap uitgelegd hoe je een persbericht moet opstellen en aanleveren. Met de voorbeelden erbij kan ik daarmee nu zelf prima uit de voeten. Ook zaten er voor mij een paar echte eye-openers bij. Vanuit je werk krijg je op een gegeven moment toch een bepaalde beroepsblindheid. Tijdens de training werden mijn ogen af en toe op een heel andere manier geopend, heel leerzaam. De groep was klein, dat vond ik persoonlijk ook heel prettig. Ik ben zeker van plan om ook gebruik te maken van die twee uren nazorg. Fijn voor als ik toch even vastloop, maar ik zie het ook als een mogelijkheid om op individueel niveau nog een verdiepingsslag te maken."

DE VOORDELEN OP EEN RIJ:

- Geheel toegespitst op de Nederlandse gezelschapsdierenartsenpraktijk;
- Zeer praktijkgericht / direct toepasbaar;
- Met formats, checklisten en voorbeeldmateriaal om u op weg te helpen;
- Kleine groepen en dus veel individuele aandacht;
- Na iedere vervolgmodule recht op 2 uren persoonlijk advies / ondersteuning.

Brechje Brouwers: "Ik kijk op de module terug als een prima basis om vandaar uit de PR en communicatie voor onze praktijk verder te ontwikkelen en optimaliseren."



**BRECHJE BROUWERS, PR-MEDEWERKERSTER
GEZELSCHAPSDIERENKLINIEK ROSENDAAL**

"Na ruim tien jaar als paraveterinair te hebben gewerkt, ging ik steeds meer van de PR- en marketing-activiteiten oppakken. Twee jaar geleden is mijn functie officieel aangepast en nu doe ik eigenlijk alleen nog maar PR, marketing en communicatie. Tijdens de opleiding tot paraveterinair werd helemaal geen aandacht besteed aan communicatie en PR, terwijl je daar in een gezelschapsdierenartsenpraktijk toch mee te maken krijgt. Dit nieuwe opleidingstraject kan met recht bijscholing worden genoemd. Je leert echt nieuwe dingen, hoewel een aantal zaken voor mij persoonlijk minder nieuw waren, omdat ik natuurlijk al ruim twee jaar praktijkervaring heb opgedaan op het gebied van PR en marketing. Als kliniek lopen we naar mijn mening op dit gebied dan ook een beetje vooruit

op andere dierenartsenpraktijken. Toch heb ik er veel van opgestoken, met name tijdens de vervolgmodule PR. Er werden allerlei onderwerpen behandeld waar ik momenteel voor onze praktijk ook mee bezig ben, zoals klachtenafhandeling, de website, nieuwsbrieven en actief zijn op social media, dus dat kwam perfect uit. De theorie was erg duidelijk en heel praktijkgericht. Ik kijk op de module terug als een prima basis om vandaar uit de PR en communicatie voor onze praktijk verder te ontwikkelen en optimaliseren."

**SASKIA DIJKHUIS, PRAKTIJKMANAGER
DIERENKLINIEK DE BERG AMERSFOORT**

"Wat mij opvalt is dat de veterinaire wereld altijd een paar passen achter loopt op die van de humane zorg. PR, communicatie en marketing staan in de veterinaire zorg nog behoorlijk in de kinderschoenen, terwijl het steeds belangrijker wordt. We hebben daar nog een hele inhaalslag te maken. Eindelijk is er nu op het gebied van communicatiemanagement voor gezelschapsklinieken ook nascholing. Ik heb de vervolgmodule PR als heel plezierig ervaren. Wat ik met name erg prettig vond, was om met de

*Saskia Dijkhuis:
"Eindelijk is er nu op het gebied van communicatiemanagement voor gezelschapsklinieken ook nascholing."*

andere deelnemers ervaringen te kunnen delen. In onze praktijk ben ik degene die zich met PR bezighoudt. Op de werkvloer is het vaak zo hectisch er geen tijd is om over communicatiezaken te sparren of overleggen. Tijdens de cursus hoorde ik van de anderen dat ze tegen dezelfde dingen aanlopen, het is best prettig om hun ervaringen te horen en vooral hoe ze daarmee om zijn gegaan. Dat werkt heel inspirerend. Ik werd er ook erg enthousiast en creatief van. Ik ben zeker van plan de andere vervolgmodes ook te gaan volgen. Hoeveel nieuwe dingen ik daar ga oppikken weet ik niet, want eigenlijk heb ik alles wat er te volgen is op het gebied van veterinair management al gevolgd en heb ik ook al de nodige praktijkervaring op zak, maar ik vind het alleen al nuttig om bij te blijven en om mezelf scherp te houden. Bovendien verwerk ik datgene dat ik geleerd heb in de interne trainingen die ik aan de assistenten geef. Op die manier is het rendement van een training voor de praktijk nog groter."





HOE BEOORDELEN DE DEELNEMERS DE INLEIDENDE MODULE?

Waardering totale training: 8,2

Waardering trainer (communicatieadviseur Cindy Schwering): 8,6

Op de vraag 'Zou u deze training aan anderen aanbevelen?', antwoordde 100% ja.

EEN GREEP UIT DE REACTIES:

"Veel individuele aandacht, daardoor heel toepasbaar"

"In één dag veel ideeën opgedaan, fijne cursus!"

"Leuke interactie met de groep"

"Duidelijke voorbeelden, perfect toegespitst op de gezelschapsdierenartsenpraktijk"

"Kleine groep, veel aandacht voor ieders praktijk-situatie"

HOE BEOORDELEN DE EERSTE DEELNEMERS DE VERVOLGMODULE PR?

Waardering totale training: 8,3

Waardering trainer (communicatieadviseur Cindy Schwering): 8,8

Op de vraag 'Zou u deze training aan anderen aanbevelen?', antwoordde 100% ja.

EEN GREEP UIT DE REACTIES:

"Helemaal blij!!! Benieuwd naar de andere vervolgmodes!"

"Leuke en interessante training"

"Veel stof tot nadenken en zeer veel ideeën!"

INLEIDING VETERINAIR COMMUNICATIEMANAGEMENT:

In de inleidende module maakt u in een dag kennis met het vak communicatie in relatie tot de Nederlandse gezelschapsdierenartsenpraktijk. U en uw praktijk zijn het uitgangspunt: hoe kunt u met communicatie meer halen uit uw praktijk? Welke communicatie-(middelen) kunt u inzetten om uw praktijkdoelstellingen te halen? Corporate communicatie, strategische inzet van communicatie, werken met communicatieplannen en tal van andere communicatieonderwerpen zullen deze dag de revue passeren. U heeft geen specifieke vooropleiding nodig om deze inleidende module te kunnen volgen, maar enige affiniteit met communicatie en PR is gewenst.

Na afloop van de inleidende module ontvangt u een certificaat. Op basis van dit certificaat kunt u zich inschrijven voor één van de vervolgmodes.

VERVOLGMODULE PUBLIC RELATIONS

Wat verstaan de onder PR? Wat is het verschil tussen reclame en PR? Waarom is PR zo belangrijk (geworden) voor dierenartsenpraktijken? Tijdens de eerste dag van deze module wordt veel aandacht besteed aan free publicity en het schrijven van persberichten. Tijdens de tweede dag komen onder meer de volgende onderwerpen aan bod: de praktijk als visitekaartje, klantvriendelijkheid/service (in relatie tot mond-tot-mondreclame), het vergroten van naamsbekendheid, klachtenmanagement (klachtenprotocol) en het organiseren van een open dag en andere evenementen. Tijdens deze module ontvangt u verschillende checklisten en voorbeeldmateriaal, zodat u na het afronden van deze module meteen aan de slag kunt!



Foto: Alleite Otten

VERVOLGMODULE VOORLICHTING EN KLANTENBINDING

Van dierenartsen wordt tegenwoordig niet alleen een rol verwacht in het beter maken van dieren, maar ook in het voorkómen van ziektes en aandoeningen. Een essentieel onderdeel van preventie is voorlichting. Maar hoe kom je in contact met diereigenaren voordat hun dieren ziek worden? Hoe kunt u voorlichting inzetten als PR-instrument? En hoe kunt u uw klanten – die veelal veeleisender worden – behouden? Hoe kunt u uw klantenkring uitbreiden? Welke middelen kunt u inzetten om uw klanten aan u te binden? Na het afronden van de tweedaagse vervolgmodule voorlichting en klantenbinding kunt u antwoord geven op deze en tal van andere vragen. Ook tijdens deze module ontvangt u verschillende checklisten en voorbeeldmateriaal, zodat u de theorie meteen in de praktijk kunt brengen!

TWEE UREN ONDERSTEUNING OP MAAT

Na afloop van iedere vervolgmodule heeft een cursist recht op twee uren 'nazorg' van de trainer. Een cursist kan bijvoorbeeld een communicatieplan of een persbericht ter beoordeling insturen. De trainer zal deze dan terugsturen voorzien van feedback en tips. Ook kunt u deze uren gebruiken om advies te vragen over communicatievraagstukken waar uw praktijk mee worstelt om u op gang te helpen met het oplossen hiervan. Kortom, twee uren advies en ondersteuning geheel op maat!

NIEUWE DATA 2011:

Inleidende module veterinaire communicatiemanagement (1 dag)

Vrijdag 28 januari (Amersfoort)

Vrijdag 18 maart (Amersfoort)

Vervolgmodule Public Relations (2 dagen)

Vrijdag 11 februari + vrijdag 4 maart (Amersfoort)

Vervolgmodule Klantenbinding en Voorlichting (2 dagen)

Vrijdag 1 april + vrijdag 22 april (Amersfoort)

Vervolgmodule Adviserend verkopen (2 dagen)

Najaar 2011

U kunt zich inschrijven op www.rhp.nu/veterinairecommunicatiemanagement. Om u in te kunnen schrijven voor de vervolgmodule, is het noodzakelijk dat u vooraf de inleidende module heeft gevolgd.

Op zoek naar klanten??

In heel Europa wordt ondanks de economische situatie ieder jaar nog steeds meer geld aan huisdieren uitgegeven. Maar dierenartspraktijken weten hiervan onvoldoende te profiteren.



WILT U MEER KLANTEN IN UW PRAKTIJK ZIEN, DIE TEVENS
MEER BIJ U GAAN BESTEDEN?

INVESTEER DAN VANDAAG NOG IN DE
COMMUNICATIETRAININGEN VAN ROMAN HOUSE.

Kijk voor de cursusdata op www.rhp.nu

Thuis in de praktijk van succesvol communiceren!

