

## Spis treści

### Rozdział 1: Wprowadzenie do systemu . . . . . 1

W tym rozdziale dowiesz się, z czego składa się system i jakiego typu działania należy podjąć w Twojej lecznicy. Rozdział zawiera podstawowe ćwiczenia dla zespołu, dzięki którym można wypracować własny system pracy.

### Rozdział 2: System kliniczny . . . . . 43

Ten system ma na celu ujednoczenie sposobu opieki weterynaryjnej nad pacjentami na wszystkich poziomach – zarówno lekarzy weterynarii oraz personelu pomocniczego, jak i pracowników działu obsługi klienta.

### Rozdział 3: Relacje z klientami . . . . . 77

Część systemu odpowiedzialna za zwiększenie częstości wizyt, wzrost compliance i większą liczbę poleceń.

### Rozdział 4: System zarządzania . . . . . 133

W tym rozdziale nauczysz się eliminować chaos w swojej lecznicy, zwiększać wydajność działań i osiągać spójne, powtarzalne wyniki.

### Rozdział 5: Stanowisko ds. obsługi klienta . . . . . 169

Dzięki wiedzy przedstawionej w tym rozdziale wypracujesz własny system pracy na tym ważnym stanowisku, a także będziesz mógł przeszkolić recepcjonistów, aby zapewnić swoim klientom wyjątkowe wrażenia z każdej interakcji –i osobistej, i telefonicznej.

### Rozdział 6: Stanowisko asystenta w gabinecie lekarskim . . . . . 211

W tym rozdziale dowiesz się, jak wspierać lekarzy w gabinecie. Zadaniem asystenta lekarza jest przekonanie klienta do zaleceń lekarza.

### Rozdział 7: Stanowisko ds. rozwoju biznesu . . . . . 249

W tym rozdziale zapoznasz się z podstawowym elementem, który odpowiada za sukces i rozwój firmy. To stanowisko wpływa na całą lecznicę, obłożenie wizytami, zyskowność, stopień zadowolenia klientów i rozpoznawalności marki.

### Rozdział 8: Stanowisko właściciela . . . . . 293

Ten rozdział skupia się na Tobie, czyli na liderze i osobie, która zyska najwięcej dzięki przekształceniu lecznicy w sprawnie i efektywnie prowadzoną firmę.

### Rozdział 9: System monitorowania . . . . . 323

W tym rozdziale dowiesz się, w jaki sposób wdrażać najistotniejsze czynniki, które odróżniają lecznicę weterynaryjną od firmy zapewniającej opiekę weterynaryjną, czyli – jak monitorować, na jakim etapie jest Twoja firma w każdym istotnym aspekcie.

### Rozdział 10: Marketing retencyjny . . . . . 347

*W tym rozdziale zapoznasz się z kilkoma potężnymi narzędziami do skutecznego docierania do swoich klientów, aby przekonać ich, że warto korzystać z usług weterynaryjnych,*

*nawet jeśli ich zwierzęta nie wykazują objawów choroby. Ponadto, jak sama nazwa wskazuje, w niniejszym rozdziale*

*skupiono się na pogłębianiu relacji z klientami.*

*Skorowidz..... 397*