18.01.2016

Leipzig

DESSAUER ZUKUNFTSKREIS

Chancen und Risiken von Facebook für die Tierarztpraxis

Tobias Knopf

mail@tobiasknopf.de

Stefanie Latsch

st.latsch@web.de

Social Media sinnvoll einsetzen

Beispiel: Facebook

Stefanie Latsch

Masterstudentin an der Hochschule Anhalt in Bernburg

// Studiengang Online Kommunikation

// Masterthesis: Der Einfluss von Neuromarketing auf Onlineeinkäufe

Wahlkampfmitarbeiterin von Holger Stahlknecht

// Betreuung der genutzten sozialen Medien

// Aufbau einer neuen Webseite

Praxiserfahrung

// Tchibo GmbH – Abteilung Tchibo ideas

// MBtech Group GmbH & Co. KGaA

Tobias Knopf

Masterstudent an der Hochschule Anhalt in Bernburg

// Studiengang Online Kommunikation

// Masterthesis: Social Navigation Nutzung im Generationenvergleich

Berater für Digitale Kommunikation

// Digital Strategien & Marketing

// Enterprise 2.0

Praxiserfahrung

// IDT Biologika– Abteilung Corporate Communications

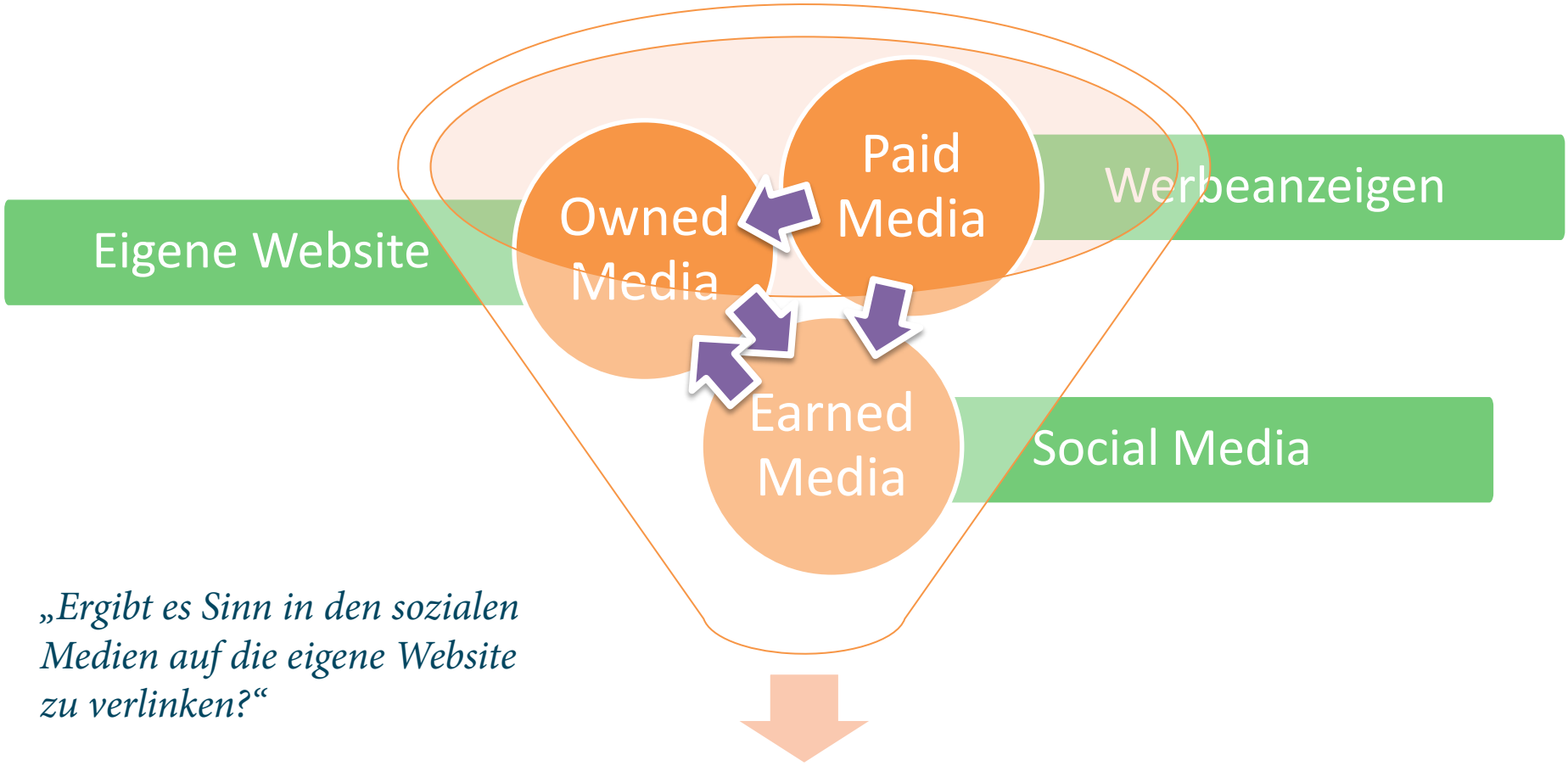
// Gemeinnützige PARITÄTISCHE INTEGRAL GmbH

Programmpunkte

1. Warum Social Media?
2. Analyse von Tierarztpraxen
3. Best Practice: Tierarztpraxis Mustermann
4. Diskussionsrunde

Warum Social Media?

Social Media als Antreiber des Digitalauftritts



„Ergibt es Sinn in den sozialen Medien auf die eigene Website zu verlinken?“

Digital Strategie

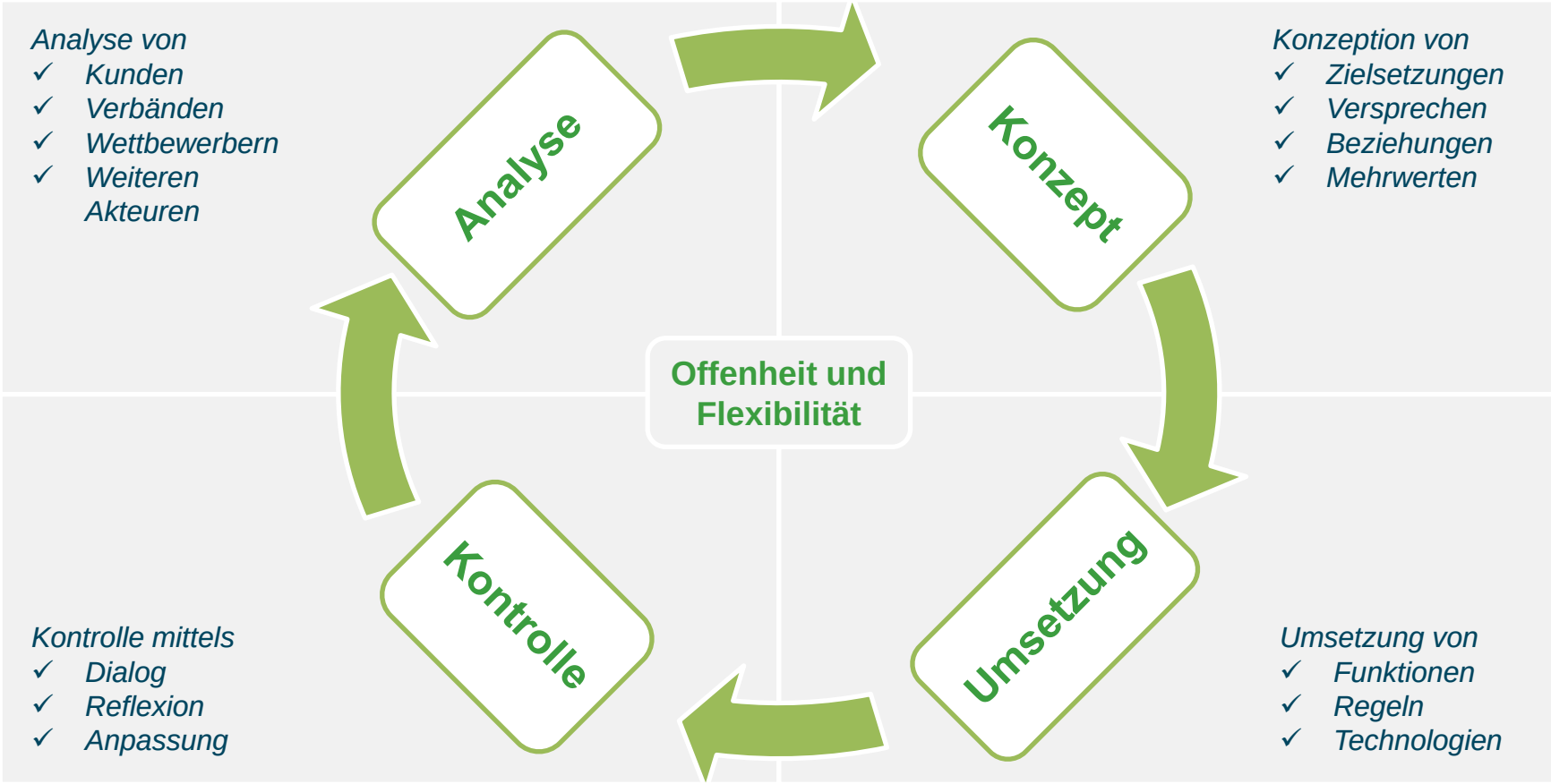
Wofür können Tierärzte Social Media nutzen?

Plug-into Business-Functions

Public Relations	Markenentwicklung & -kommunikation	Je nach Ressourcen gut skalierbar
Sales	Kundenakquise	Push & Pull durch Awareness und Reichweite
Customer Support	Webbased Customer Service	Hoher Aufwand, problematisch in der Tiermedizin
Human Resources	Employer Branding & Social Recruiting	Hoher Aufwand, wichtig bei größeren Unternehmen
Business Intelligence	Wissensmanagement	Sehr hoher Aufwand, wichtig bei größeren Unternehmen

Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an Blanchard, O. (2011).

Social Media Leitfaden



Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an Michelis, D./Schildhauer, T. (2015).

Analyse von Tierarztpraxen

Wer ist wo aktiv?

~ 31 Mio. Haustiere in Deutschland

Maggie
6 – 20 Jahren

Haustier: Spielgefährte, Freund und Tröster

Annika
20 – 30 Jahren

Haustier: Freund

Familie Müller
30 – 50 Jahren

Haustier: Familienmitglied

Rainer
Ab 50 Jahren

Haustier: Freund, Wegbegleiter, Kinder / Enkelersatz und ein Wesen zum sich kümmern

Wer ist **Wo** aktiv?

Maggie

Annika

Familie Müller

Rainer

Weitere soziale Medien

Neuer Trend: Social Petwork

Publizierte Inhalte

Tierschutz	Weiteres
• Sendungsvorschläge • Kostentipps • Ratenzahlung • Betrugsfälle • Wildunfälle • Urlaub mit Haustieren • Praxisinformationen • Praxispersonalvorstellung • Zeitungsartikel • Videos • Veranstaltungen	• Vorsorge • Gifte • Impfungen • Übergewicht • Sommerhitze • Kastration • Krankheiten • Zecken • Medikamente • Fütterung • Verletzungen • Zahnmedizin

Publizierte Inhalte

Allg. Hinweise

- Spendenaufruf
- Aufklärungsberichte
- Berichterstattung
- Streunerberichte
- Tierschutz International
- Wissenswerte

Tiergesundheit

- Vermisstenanzeigen
- Fundtiere
- Igelpflege
- Tierbabies
- Tiere als Geschenk
- Tiere und Feiertage

Mögliche weitere Inhalte

- Alternative Medizin
- Tierfitness
- Tierbeschäftigung
- „Ein Tag als Tierarzthelferin“ - Berichte
- Rezepte für Tierleckerlis
- Vergesellschaftungstipps
- Tiere und Babies
- Tierhaltungstipps
- Das erste Haustier für Kinder
- Offene Fragerunde
- Erfahrungsaustausch
- Hufkrankheiten/-pflege
- Therapiemöglichkeiten

Patientenstories

Knopf / Latsch

Beispielprofile

Tierarztpraxis Dr. Elke Jonigkeit

Tierarztpraxis Nennstiel

Tierarztpraxis Wesselmann

Kleintierpraxis Ralph Rückert

Tierarztpraxis Dr. Rottmayer

Best Practice
Tierarztpraxis Mustermann

Ausgangssituation

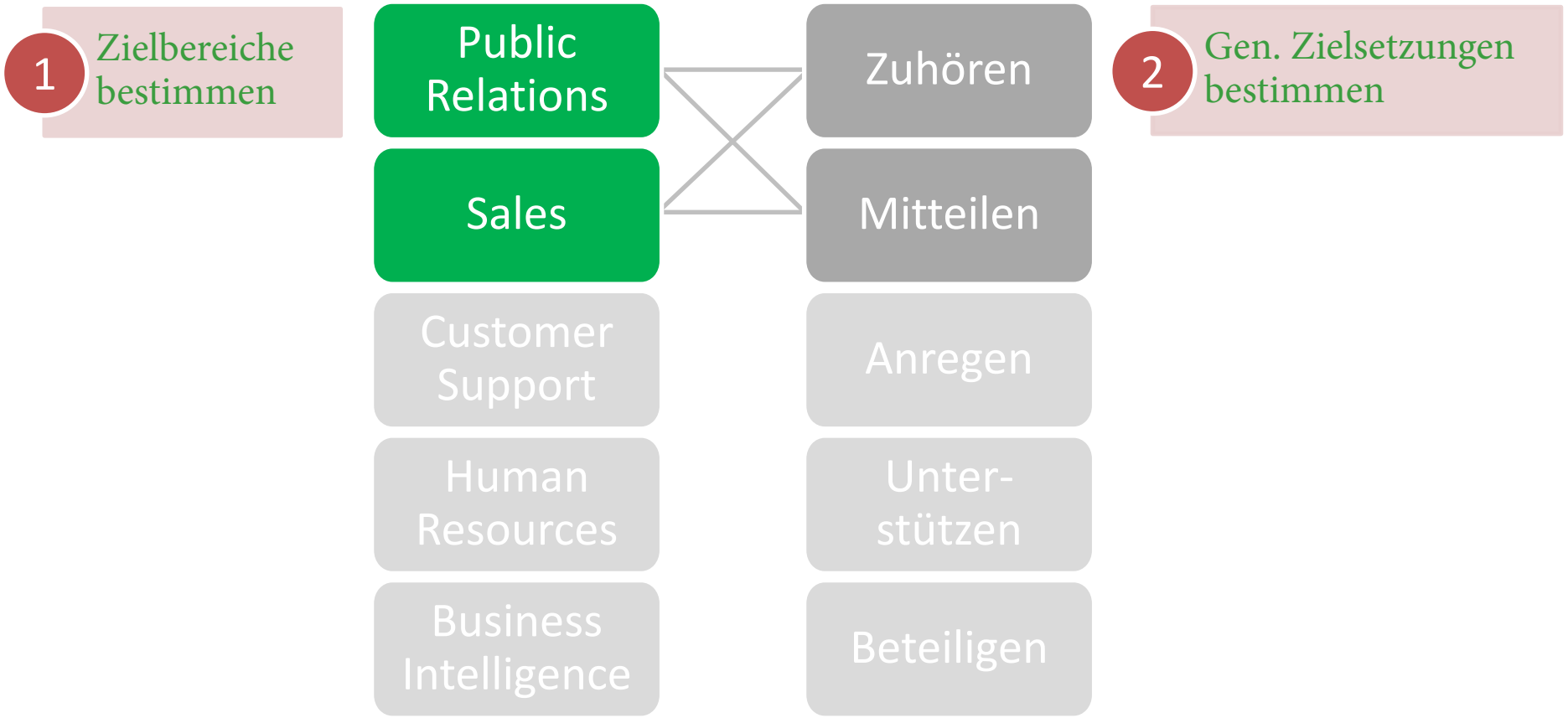
Die Tierarztpraxis Mustermann erwägt die Nutzung von Social Media, um online direkter mit ihren Kunden kommunizieren zu können. Außerdem erhoffen Sie sich eine Umsatzsteigerung durch eine größere Bekanntheit erzielen zu können.

- **Direkter Kundenkontakt**
- **Umsatzsteigerung durch Reichweitensteigerung**

Da Tierarztpraxis Mustermann keine Erfahrungen mit Social Media hat, beschließen sie das neue Medium zu testen. Das Ziel der Testphase ist es Mehrwerte feststellen zu können und anschließend eine Entscheidung über die weitere Nutzung zu treffen.

- **Sechsmonatige Social Media Testphase**
- **Evaluierung**

Zielsetzungen



Zielsetzungen

3 Konkrete Ziele setzen

Innerhalb der sechsmonatigen Testphase sollen folgende Ziele erreicht werden:

Public Relations

- Reichweitenerhöhung durch Gewinnung von 250 Fans
- Steigerung des Traffics der Website um 15%

Sales

- Neukundenwachstum um 10%

4 Qualität der Ziele überprüfen

- **S** Spezifisch
- **M** Messbar
- **A** Attraktiv
- **R** Realistisch
- **T** Terminiert

Content Strategie

1 Inhaltskategorien wählen	2 Ideen für konkrete Inhalte sammeln
Praxis-informationen	• Kurzvorstellung der neuen Auszubildenden • Kurzbericht über eine gehaltende Vorlesung
Krankheiten	• Nierenerkannung bei Katzen • Aujeszky-Erkrankung mit Berichtsverlinkung
Impfungen	• Kaninchenimpftermine 2015
Gifte	• Hit-Liste der Hunde-Gifte • Verlinkung zum eigenen Vergiftungs-Ratgeber
Tierschutz	• Aufklärungs- und Meinungsbericht zum Auslandstierschutz

Content Strategie

3 Qualität der Inhalte überprüfen

- **K** Knowledgable
- **U** Useful
- **D** Desireble
- **O** Open
- **S** Shareable

4 Zeit- und Redaktionsplan aufstellen

Quelle: Redaktionsplan (Wikizapp HSA Projekt)

Zeitliche Planung					inhaltliche Planung		
Monat	Datum	Tag	Feiertag	Umstände	Thema	Kurzbeschreibung	Bild / Video
April							
	12	Sa					
	13	So	Palmsonntag				
	14	Mo			Wikizapp Image	Neuauflage Wikizapp 2.0/ Artikel IHK	
	15	Di					
	16	Mi					
	17	Do	Gründonnerstag		neue Lehrstellen	neu eingestellte Lehrstellen	
	18	Fr	Karfreitag				
	19	Sa	Karsamstag				
	20	So	Ostersonntag		Ostern	Frohe Ostern, Bild posten	x
	21	Mo	Ostermontag				
	22	Di					
	23	Mi					
	24	Do			neue Lehrstellen	neu eingestellte Lehrstellen	
	25	Fr					
	26	Sa					
	27	So					
	28	Mo			Berufsbild	Elektroniker/in	http://berufe.tv/ausb berufe/elektro/indus elektroberufe/elektro fuer-betriebstechr

Content Strategie - Praxisinformationen

5 Inhalte erstellen

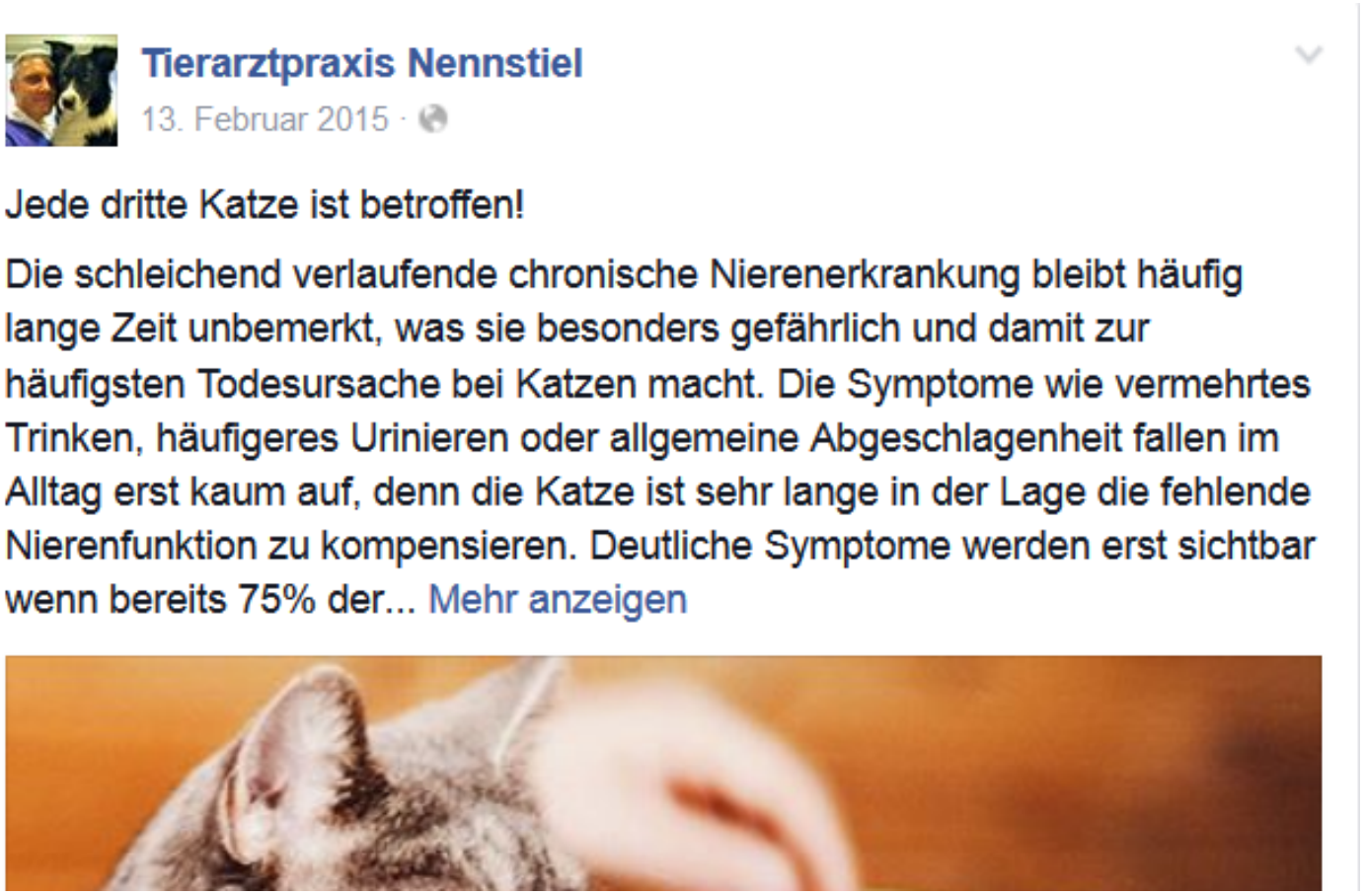
Tierarztpraxis Wesselmann

27. November 2015 ·

Willkommen im Team!!
Seit Oktober 2015 verstärkt Lisa Moser als fünfte Tierärztin unser Tierärzteteam. Lisa Moser ist zugleich Doktorandin und wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Schweineklinik der LMU München. Als einzige Fachtierarztpraxis für Schweine in Baden-Württemberg können wir Frau Moser eine anerkannte Weiterbildung zur Fachtierärztin für Schweine anbieten. Wir freuen uns auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Content Strategie - Krankheiten

5 Inhalte erstellen



Content Strategie - Impfungen

5 Inhalte erstellen

Tierarztpraxis Dr. Rottmayer hat 2 neue Fotos hinzugefügt.
12. März 2015 ·

Kaninchenimpftermine 2015
Unsere Kaninchenimpftage in diesem Jahr sind am 14.März, 28. März und 11. April. Wir impfen gegen Myxomatose und RHD (Kaninchenseuche).
Bitte melden Sie sich vorher telefonisch in der jeweiligen Praxis an.

Content Strategie - Gifte

5 Inhalte erstellen

Content Strategie - Tierschutz

5 Inhalte erstellen

Tierarztpraxis Dr. Elke Jonigkeit – hier: Tierarztpraxis Dr. Elke Jonigkeit.
23. August 2015 ·

AUSLANDSTIERSCHUTZ - bitte verantwortungsvoll, nicht fahrlässig!

Ich denke jedem Leser wird bewusst sein, dass Tierschutz nicht in jedem europäischen Land gleich groß geschrieben bzw. ähnlich definiert wird. Aus diesem Grunde wird gerade in vielen südlichen Ländern entlang des Mittelmeers Auslandstierschutz betrieben… und das ist auch gut so: Tiere werden vorrangig vor Ort kastriert um die wilde Vermehrung zu stoppen oder unter Umständen ins Ausland (speziell nach Deutschland...
Weiterlesen

Content Strategie - Wissenswertes

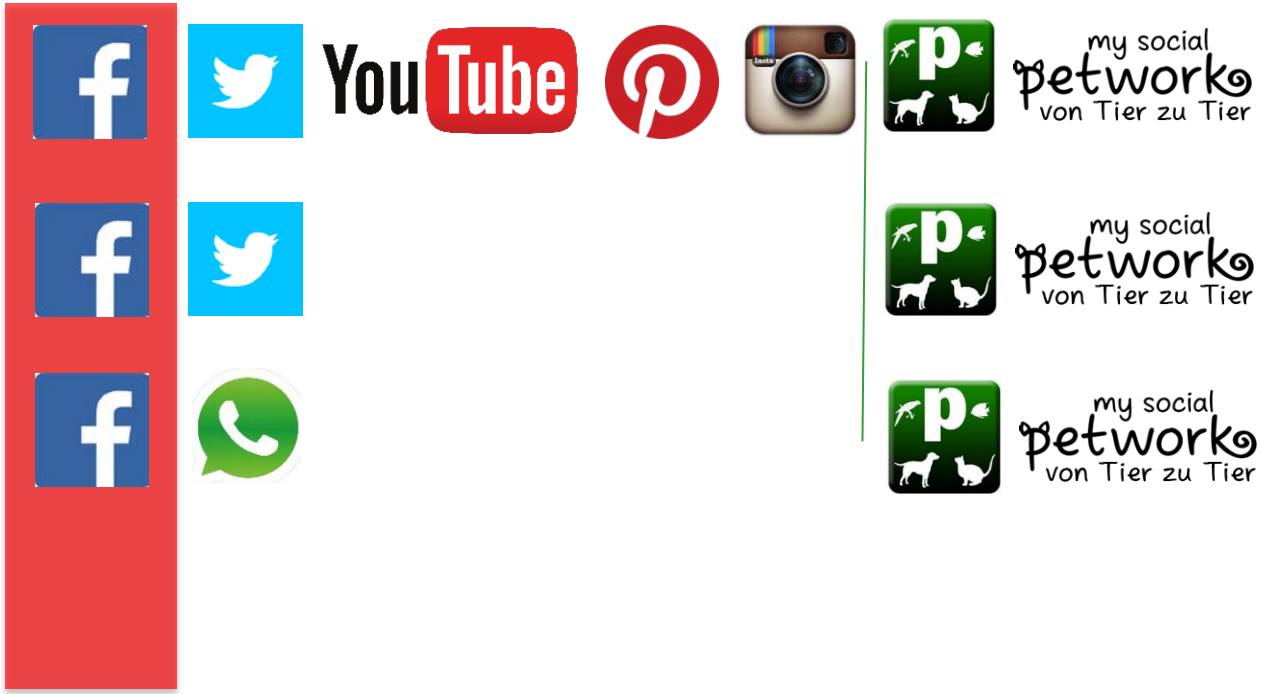
5 Inhalte erstellen

Technologiewahl

1 Technologiekategorie zur Zielsetzung wählen

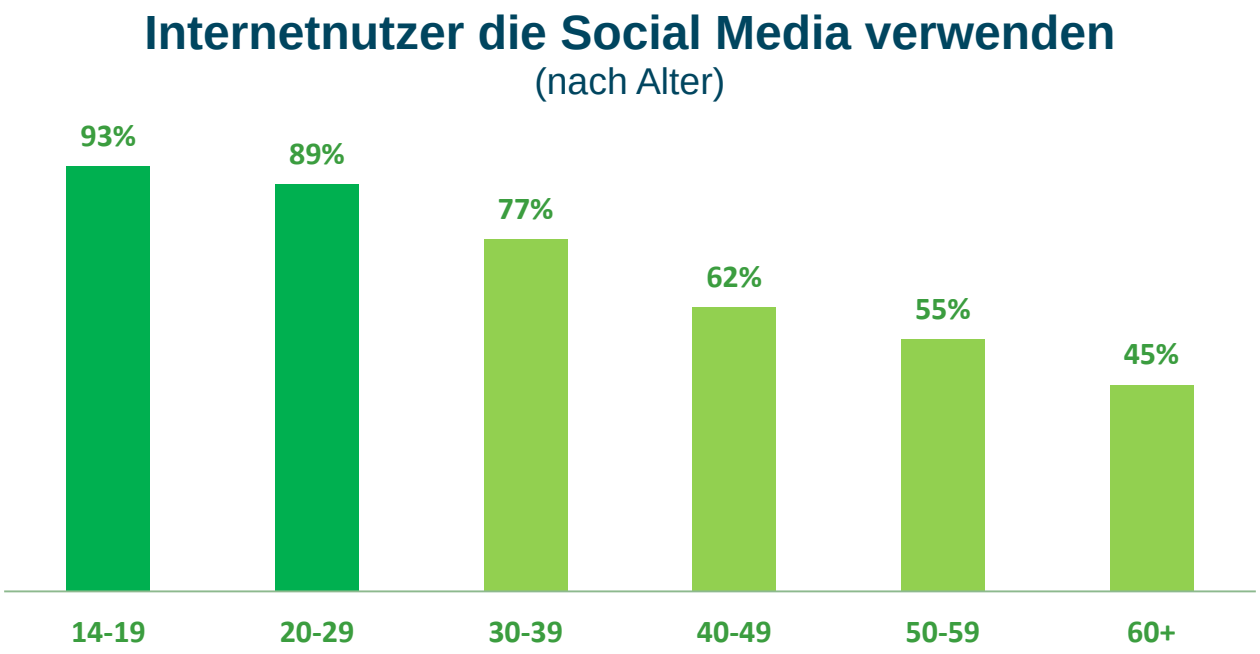
2 Technologiewahl nach angestrebten Kategorien

- Teilhabe ermöglichen
- Netzwerke aufbauen
- Diskussionen anregen
- Kollaboration organisieren



Technologiewahl

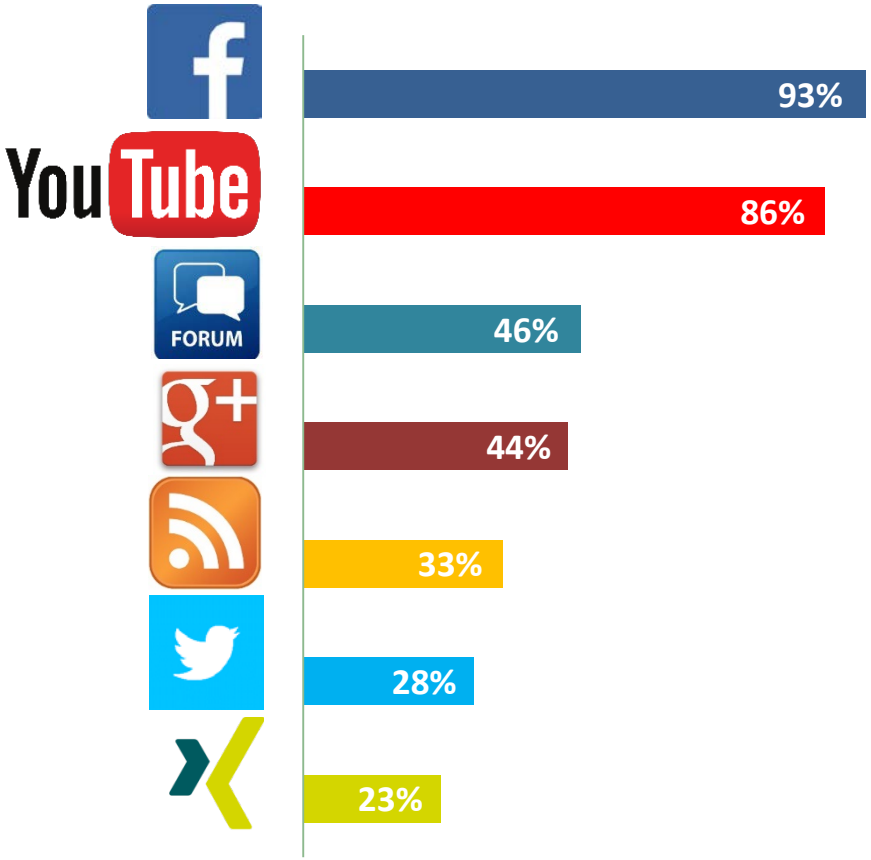
68% *der Internetnutzer sind in Social Media aktiv*



Eigene Darstellungen, Datenquelle: http://social-media-atlas.faktenkontor.de/2014/

Technologiewahl

Genutzte Social Media Plattformen



Eigene Darstellungen, Datenquelle: http://social-media-atlas.faktenkontor.de/2014/

Technologiewahl

„Social Media als Tierarzt auf Facebook?“

Ja!

DESSAUER
ZUKUNFTSKREIS

Herzlichen Dank.
Ihr DZK

Tobias Knopf

mail@tobiasknopf.de

Stefanie Latsch

st.latsch@web.de