



# FACEBOOK FÜR DIE TIERARZTPRAXIS



DESSAUER  
ZUKUNFTSKREIS  
Veterinärmedizin

# Sinn oder Unsinn?

**Social Media** und hier allen voran Facebook ist in aller Munde. Gegründet in den USA hat das soziale Netzwerk heute weltweit rund **1,5 Milliarden Nutzer**. Viele Branchen nutzen deshalb Facebook als Werbe- und Kundenbindungstool.

Ist das auch sinnvoll für die niedergelassene Tierarztpraxis?

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, welche rechtlichen Auflagen gibt es, was ist zu vermeiden und wie gehe ich praktisch vor, wenn ich mich dafür entscheide?

Der Dessauer  
Zukunftskreis  
hat für Sie die  
Antworten!

4 Welche  
Eigenschaften  
muss ich  
mitbringen?



6 Warum als  
Tierarztpraxis zu  
Facebook?



8 Wie gehe  
ich vor?



10 Welche  
Inhalte soll ich  
bei Facebook  
einstellen?



13 Was ist  
generell zu  
beachten?



16 Wo sollte ich  
Grenzen ziehen?



19 Wie verhalte  
ich mich bei  
Kritik?



20 Wie kann ich  
meinen Bekannt-  
heitsgrad bei Face-  
book steigern?



22 Fazit



# Welche Eigenschaften muss ich mitbringen?

- Mitteilungsbedürfnis & Kommunikationsfreude
- Internetaffinität
- Kontinuität
- Bereitschaft zum Monitoring
- Ein wenig zusätzliche Zeit

# Warum als Tierarztpraxis zu Facebook?



- Kundenbindung – und Kundenkontakte
- Neukundengewinnung durch mehr Präsenz und Bekanntheit im Internet
- Moderne Darstellung der Tierarztpraxis
- Gezielte Ansprache von Tierhaltern
- Umsatzsteigerung
- Schnelle und selbstbestimmte Kommunikation von Fakten an die Kunden, z.B. Notdienst, Urlaub, Aktionen, Veranstaltungen

# Wie gehe ich vor?



- Ziele und Zeitplan festlegen
- Fanpage mit Impressum einrichten  
(Step-by-Step-Anleitung unter: [www.b2n-social-media.de/wie-sie-eine-facebook-seite-erstellen](http://www.b2n-social-media.de/wie-sie-eine-facebook-seite-erstellen), hierbei ruhig bei anderen Praxisseiten anschauen, was gefällt)
- Redaktionsplan erstellen

# Welche Inhalte soll ich bei Facebook einstellen?



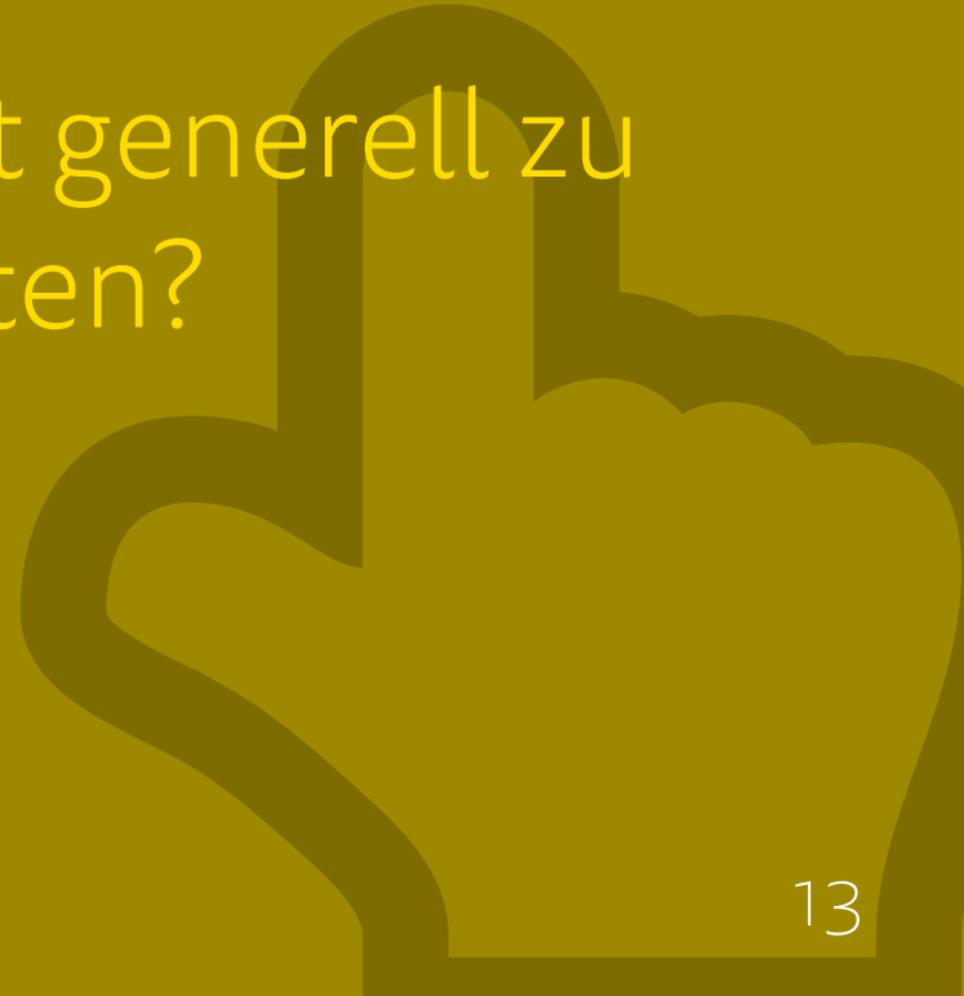
- Unterhaltsame, kurze (1 - 3 Sätze) und unverfängliche Nachrichten/Meldungen
- Schlüsselwörter und/oder gute Suchbegriffe verwenden
- Möglichst häufig Text und Bild einstellen
- Interaktionen (Abstimmungen, Einsendungen, etc.) sind schnell erstellt und bei Usern beliebt
- Wenn kein Austausch erwünscht: kritische Themen vermeiden, die Kommentare provozieren

**Die Inhalte der Facebook-Fanseite können vielfältig sein, wie beispielsweise:**

- Besondere Behandlungsmethoden
- Impftermine
- Fotos von Tieren mit typischen oder auch außergewöhnlichen Symptomen
- Tipps zu Tierhaltung, Ernährung, Erste Hilfe
- (Neues) Personal
- Serviceinformationen wie z.B. Urlaubszeiten
- Hinweise zu konkreten Gefahren



Was ist generell zu beachten?





# Wo sollte ich Grenzen ziehen?



- Keine Terminvergabe über Facebook
- Keine konkrete Beratung über Facebook
- Keine Diagnosen über Facebook

Um ganz sicher zu gehen, dass Nutzer die Grenzen auch wahrnehmen, können Sie diese Hinweise in das Facebookbild der Praxis oder in die Beschreibungstexte der Fanseite einbinden. Falls Sie dennoch Anfragen erreichen, auf den Besuch der Praxis verweisen (Fernbehandlungsverbot). Auch zeitlich sollten klare Grenzen gezogen werden: Fühlen Sie sich nicht verpflichtet, bis spät in die Nacht auf Fragen reagieren zu müssen. Am besten kurze Antworten zu angemessenen Zeiten geben.

# Wie verhalte ich mich bei Kritik?



Kritik ist selten, aber möglich und sollte als Chance für Verbesserungen verstanden werden. Für kritische Fälle empfiehlt sich einen Notfallplan.

Weitere Tipps zum Umgang mit Kritik:

<http://allfacebook.de/pages/white-paper-umgang-mit-kritik-und-negativen-auserungen-auf-facebook>

1. Abklären, ob Kritik berechtigt oder unberechtigt ist
2. Sachlich und zeitnah Stellung nehmen
3. Versuchen, die Kommunikation außerhalb von Facebook weiterzuführen (z.B. per E-Mail)
4. Beitrag durch andere, neue Beiträge (Notfallplan) nach unten drängen, damit er von anderen nicht mehr sofort gesehen wird
5. Jeder Kommentar kann zur Not auch gelöscht werden (mit Funktion vertraut machen)

# Wie kann ich meinen Bekanntheitsgrad bei Facebook steigern?



- Anzeigen schalten ([www.facebook.com/business/products/ads](http://www.facebook.com/business/products/ads))
- Einzelbeiträge bewerben, um größere Zielgruppe zu erreichen
- Veranstaltungen einstellen und Kunden einladen ([www.facebook.com/help/131325477007622/](http://www.facebook.com/help/131325477007622/))
- Gewinnspiele/Aktionen/Umfragen ([www.youtube.com/watch?v=07jHVL6fXA8](http://www.youtube.com/watch?v=07jHVL6fXA8))
- Beiträge anderer Seiten/Mitglieder teilen (sich vernetzen)

# Fazit

Ganz gleich, ob man soziale Medien wie Facebook gut oder schlecht findet: jeder niedergelassene Tierarzt sollte sich über eine moderne Präsenz darin grundsätzlich Gedanken machen und die Vor- und Nachteile für sich abwägen. Denn neben der Praxiswebsite bieten soziale Medien Chancen auf mehr Bekanntheit und Kundenbindung. Für die Erstellung und Pflege der Kanäle sollte in

jedem Fall etwas Zeit eingeplant werden. Der Einstieg ist dabei aber weniger zeitaufwendig, als gemeinhin vermutet. Es empfiehlt sich auch eine Übertragung der Aufgabe an Personen mit größerer Facebook-Affinität wie beispielsweise jüngere Mitarbeiter. Ob die Nutzung für die Praxis von Wert ist, kann in einer Testphase herausgefunden werden.

WE'RE NOT  
FACEBOOK

Auch  
online  
verfügbar

[www.dessauer-zukunftskreis.de](http://www.dessauer-zukunftskreis.de)