

Tierisch überzeugend

Raphael Witte, Tierarztberater und Inhaber Ruhmservice Consulting im Interview

Impfen, Operieren, Zahnstein entfernen – der Alltag eines Tierarztes ist von recht handfesten Dingen geprägt. Gut verkaufen können muss er sich jedoch auch, um auf dem Markt zu bestehen. Dabei hilft ihm Raphael Witte mit seiner Firma Ruhmservice Consulting für veterinärmedizinisches Praxismanagement. Doch wie macht Raphael Witte seinen Kunden unbeliebte Themen wie Personalplanung, Marketing oder Prozessoptimierung schmackhaft? Mit Hilfe des Präsentationscoaches Dr. Michael Gerharz hat er einen überzeugenden Ansatz entwickelt.



Raphael Witte, Ruhmservice Consulting

Sie beraten Tierärzte. Warum?

Wissen Sie, Tierärzte in Deutschland sind fachlich-medizinisch hervorragend ausgebildet, aber auf die Selbstständigkeit werden sie im Studium nicht vorbereitet. Sie gehen manchmal erschreckend laienhaft mit betriebswirtschaftlichen Themen um. Eigentlich ist das ganz logisch, ein Tierarzt studiert Veterinärmedizin, weil er gerne am Behandlungstisch steht, nicht, weil er gerne über betriebswirtschaftlichen Planungen sitzt. Hinzu kommt, dass Tierärzte in Deutschland oft 60 bis 80 Stunden pro Woche arbeiten. Da bleiben die strategische Planung zur Praxisentwicklung und Marketing manchmal auf der Strecke.

Marketing für Tierärzte, das hört sich erstmal ungewöhnlich an. Gibt es da überhaupt eine hohe Nachfrage?

Interessanterweise sind nicht die Tierärzte mit dem größten Fachwissen am erfolgreichsten, sondern diejenigen, die sich ein bisschen für Marketing interessieren. Die Zahl der Haustiere stagniert seit Jahren und der Wettbewerb wird entsprechend härter. Gleichzeitig hat sich aber das Verhältnis vom Tierhalter zum Tier geändert. Bei manchem Menschen ist es Partner- oder Kindersatz, sie sind sehr viel bereit, mehr als das medizinisch Notwendige für ihr Tier zu tun.

Sie wären erstaunt, was alles nachgefragt wird: Kaninchenmassagen, künstliche Hüftgelenke oder Hodenimplantate nach Kastrationen. Die Anforderungen steigen. Zum Beispiel empfindet ein Tierhalter Wartezeiten von mehr als 20 Minuten, die bei vielen Humanmedizinern die Regel sind, schnell als unzumutbar. Und am Ende der Behandlung muss er an der Rezeption wie in einem Geschäft bezahlen. Die Frage, die sich jeder Tierarzt also stellen muss ist, wie in jedem anderem Betrieb auch: Wie kann ich Kunden akquirieren und sie zufrieden stellen?

Und dabei helfen Sie Ihren Kunden.

Genau. Ich und mein Team analysieren sehr genau Stärken und Schwächen der Praxis. Dann schlagen wir eine sinnvolle strategische Positionierung vor und wie sie erreicht werden kann. Während meiner bisherigen beruflichen Laufbahn habe ich den Veterinärmarkt sehr gut kennengelernt und tausende Gespräche mit Tierärzten geführt. Besonders die kommunikativen Aspekte der Praxisführung – kurz gesagt, die Vermittlung von Informationen – werden unterschätzt. Tierärzte bieten aber eine immaterielle Dienstleistung an, nichts, was sie ins Schaufenster stellen können. Im Oktober 2010 habe ich dann Ruhmservice gegründet, um Tierärzten in diesen Fragen beratend zur Seite zu stehen.

Wie jeder andere Berater müssen Sie Ihre Kunden erst einmal auf sich aufmerksam machen. Wie wichtig sind Ihre Präsentationen dabei?

Ich muss Tierärzte dazu bringen, sich mit Themen zu beschäftigen, die zwar für ihre Praxis wichtig sind, für die sie sich aber eigentlich nicht

„Mit guten Präsentationen kann ich ein Feuer entfachen.“

interessieren. Mit guten Präsentationen kann ich ein Feuer entfachen. Ich möchte, dass meine Kunden nach der Präsentation motiviert sind, sich mit diesen Themen auseinander zu setzen. Schön das Logo draufknallen und einfach abspulen, das funktioniert nicht. Wer abends nach einem langen Arbeitstag auch noch zu einer Vortragsveranstaltung geht, dem muss ich mein Thema unterhaltsam und spannend nahebringen. Sonst ist nach der Präsentation nichts hängen geblieben. Präsentationen, die von oben bis unten vollgeschrieben sind mit vielen Brandingelementen finde ich ganz furchtbar.

Aber warum brauchen Sie mit dieser Erkenntnis die Unterstützung eines Präsentationscoaches? Es gibt doch jede Menge Bücher und anderes Material zu dem Thema.

Das kann ich Ihnen sagen. Sehen Sie, auch für veterinärmedizinisches Praxismanagement gibt es jede Menge Literatur. Theoretisch könnten sich meine Kunden das, was ich ihnen nahebringen möchte, auch selbst anlesen. Tun sie aber nicht, da man dafür extrem viel Zeit braucht. Und besonders Zeit hat man als Selbstständiger oder Gründer eben nicht. In einem Buch kann zu 80% das stehen, was ich wissen muss. Aber ich gäre sozusagen in meinem eigenen Saft, da ich nie Feedback bekomme. Denn solche Bücher helfen mir zwar, ein kleines bisschen besser als die Masse zu werden. Sie gehen aber nicht auf meine individuellen Anforderungen ein. Beim Präsentieren ist es genauso. Als ich mich dazu entschieden hatte, das Thema Präsentation für Ruhmservice professionell anzugehen, habe ich mir Bücher besorgt und versucht, einen eigenen Stil zu entwickeln. Das hat erstmal gut funktioniert. An einem bestimmten Punkt habe ich aber gemerkt, dass ich mich nicht mehr weiterentwickle.

Wie genau hat der Präsentationscoach Dr. Gerharz Sie unterstützt?

Im Herbst 2012 habe ich eine bundesweite Vortragsreihe gehalten. Dafür wollte ich an meinen Präsentationen arbeiten. Besonders ein einheitliches Erscheinungsbild und eine starke Bildsprache waren mir wichtig. Ich wollte, dass meine Zuhörer bei meinen Präsentationen meine Marke wiedererkennen: „Aha: Ruhmservice!“ Michael Gerharz hat dann mit mir an zwei Dingen gearbeitet. Erstens haben wir eine Präsentation vorlage entwickelt, die mir eine hohe Wiedererkennbarkeit bringt. Anders als Sie es vielleicht von vielen PowerPoint-Vorlagen kennen, hilft mir meine Vorlage mittels Storytelling außerdem, einen roten Faden zu spannen, der sich durch die Präsentation zieht. Zweitens haben wir ein Drehbuch für die Vortragsreihe erstellt. Gemeinsam haben wir uns überlegt, welche Themen ich vorstellen will und was bei meinem Publikum hängenbleiben soll.



Ruhmservice vor Ort: „Ich muss unterhaltsam und spannend präsentieren. Sonst bleibt nichts hängen.“

Ist es Ihnen schwergefallen, den Vorlagen konsequent zu folgen?

Ich muss zugeben, ich habe für die ersten Präsentationen im neuen Stil deutlich länger gebraucht als vorher. Und es war ungewohnt, dass ich bei der Gestaltung nicht mehr so viel Freiraum hatte wie früher. Aber ich stelle eine sehr steile Lernkurve fest. Jetzt kann ich wesentlich schneller eine sehr professionelle Präsentation erstellen, denn ich kann mich an der Vorlage entlanghangeln.

Und Ihr Publikum?

Meine Präsentationen sehen jetzt nicht nur professioneller aus, sie sind auch unterhaltsamer als früher. Aber Menschen geben nicht gerne zu, dass sie sich von etwas Emotionalem haben überzeugen lassen. Sie versuchen, ihre Kaufentscheidung dann rational zu begründen. Dennoch merke ich ja am Verhalten der Menschen, dass sie begeistert sind. Und neulich habe ich auf einer Veranstaltung das direkte Feedback bekommen, dass meine Präsentationen doch „sehr unterhaltsam“ seien. Genau das ist mir wichtig. Präsentieren ist Teil meines Berufes und auch mir selbst soll es Spaß machen. Ich glaube, dass Ruhmservice so erfolgreich ist, weil wir uns bei dem unbeliebten Thema Betriebswirtschaft so wohltuend von der Konkurrenz absetzen.

Dr. Gerharz ist gewiss ein Laie auf dem Gebiet des Veterinärmanagements. Wie hat er Sie trotzdem passgenau beraten können?

Als ich mich zum ersten Mal mit Herrn Gerharz zusammengesetzt habe, war ich erstaunt, wie

„Herr Gerharz hörte sehr aufmerksam zu. Als er mir das Drehbuch zuschickte, war ich sehr beeindruckt.“

aufmerksam er zuhörte und wie wenige Notizen er sich machte. Als er mir dann das Drehbuch zuschickte, war ich sehr beeindruckt. Er hatte alles verstanden. Natürlich musste sich Herr Gerharz in mein Thema eindenken. Deshalb war unser zweites Treffen sogar noch viel besser als das erste. Aber jetzt, wo er meine Thematik und meinen Markt besser kennt, können wir in der Zukunft noch viel produktiver zusammenarbeiten.

Sie planen also, sich weiterhin von Dr. Gerharz unterstützen zu lassen?

An dem Punkt, an dem ich alles kann, möchte ich nie ankommen. Ruhmservice ist noch in der Gründungsphase, wir müssen natürlich gut überlegen, was wir uns wann leisten können. Sobald ich alle unsere Präsentationen an die neue Matrix angepasst haben werden, wird es aber schnell wieder jede Menge Luft nach oben geben. Ich arbeite mit vielen Menschen zusammen, vom Azubi bis zum Oberarzt. Mein Ziel ist es, alle diese Menschen dahin zu bringen, wo sie erfolgreicher sind. Präsentationen sind und bleiben ein wichtiges Tool dafür. Deshalb freue ich mich auf eine weitere Zusammenarbeit mit Herrn Gerharz.

Interview: Anne Knauer