

דפוסֵי אישיות של הלקוח

ע"י ד"ר מרק חביב

- פסיכולוגים ופסיכיאטרים מסכימים לפחות על נקודה אחת: דפוסי התנהגות של כל בני האדם, משקפים אישיות מובנית, הקשורה לצרכים הקיומים של כל אחד.
- בצפייה בהתנהגות, ניתן להבחין ולהעריך את סוג האישיות של בר שיחנו.
- על מנת "לקטלג" את הלקוח שלנו, וכתוצאה מזה, להתאים גישתנו והתנהגותנו אליו, יש לנתח בהצלבה שני סוגי דפוסי התנהגות: בר שיחנו הינו בעל שליטה (שולט) / נחוש או, להיפך, קשוב / מתפשר.
- ה"שולטים" הם דינאמיים, נחושים, בטוחים, טון הדיבור שלהם ישיר ומחוזק (חיובי), קצב הדיבור מהיר. ה"קיצונים" מתוכם, שתלטנים ו"קרירים".
- ה"מתפשרים" להיפך, רכים, מנומסים מאוד, מדברים בקצב איטי יותר. ה"קיצונים" מתוכם, מושפעים וחלשים (הססנים).

דפוסי ברי שיחה



בצפייה בהתנהגותו, ניתן להעריך את סוג
האישיות של בר שיחך.



איך להתנהג מול כל סוג שונה של אישיות ?

יוזם

שלילי

- אנוכי
- מפריע,
- מבלבל
- לא עקבי
- קשקשן

חיובי

- מתלהב
- נמרץ
- דינאמי
- דברן

- יש לו צורך קיומי בהכרה, בתשומת לב.
- איתו, יש להתאמץ במיוחד בהקשבה: הוא זה שמדבר.
- זה לא נבון לקטוע, להיכנס בדבריו או להתנגד להם.
- הוא צריך להרגיש שהוא יוזם רעיון, פעולה, יוזמה.
- עלות הטיפול או המוצר לא מהווה נתון הכרחי בשיקוליו.
- אם מצליחים לפתותו במחמאות "סמויות", הוא מחליט מהר.

•הצד האנושי שולט אצלו: הוא רגיש ליושר
בר שיחו, לצד של "החיבה" ביחסים.

•בטבעו, פשרן צריך להרגיש נוח באווירה
חביבה ושקטה.

•אפשר להשוות את היחסים איתו לארוחה בין
חברים: זה ייחודי ללקוחות מסוגו, שאוהבים
שמתעניינים בהם ומה חדש בחייהם.

•זה סוג הלקוחות שלא כדאי להכביד עליו
בניירת או מסמכים מיותרים.

•חובה לערב אותו בהחלטה על הטיפול.

•אם בר שיחו מוצא חן בעיניו, אמונו נרכש.
•אבל אז צריך להשקיע את הזמן.

פשרן

שלילי

- מבזבז את זמנו
- נשלט בקלות
- חסך יעילות
- חסר גישה עניינית

חיובי

- ידידותי
- משתף פעולה
- רצון טוב
- מבין

תובעני

שלילי

- חסר רגישות
- קפדן, תבען
- ביקורתי

חיובי

- יעיל
- נחוש
- אחראי
- חוש להשגת המטרה

- יש לו העדפות שחובה לאמצם, ואם לאו, אין העסקה אפשרית עימו.
- יבש ותובעני, הוא לא עוסק בפרטים.
- יש להציג לו במהירות וללא התלבטויות את המקרה, את הטיפול, את העסקה.
- היחס הרגשי לא מדבר עליו, כנ"ל עלות הטיפול/עסקה פחות חשוב.
- אם הטענות מכריעות, נתוני הטיפול מדויקים, ותשובות לשאלותיו ברורות, הוא ישוכנע בקלות.
- מעניינות אותו קודם כל התוצאות.

• יש להתנהג איתו באדיבות, בנימוס, בתמציתיות ולא
ב"משפחתיות".

• יש להציג לו את המקרה / טיפול / עסקה על כל פרטיו,
בסיוע מסמכים כתובים.

• אין ללחוץ אותו: מחושב, הוא איטי להחליט. יש לו צורך
בביטחון ודיוק.

• העובדה שהוא מכיר את בר שיחו, הוא קלף מנצח על
מנת לרכוש את אמונו.

• בזמן הסבר על הטיפול, יש תמיד לדייק: עדיף להגיד
"או 2 או 3 טיפות ל- 5 ימים" מאשר "2 או 3 טיפות
לכמה ימים".

• זה הטיפוס הכותב כל מה שנאמר לו עם העט שתמיד
איתו!

מחושב

שלילי

- עדין
- עקשן
- שואף לשלמות
- משעמם

חיובי

- עיקש
- סבלני
- דואג לכל פרט
- החלטות מחושבות

חדר המתנה

למעשה הניסוח המדויק צריך להיות:
חדר הקבלה.

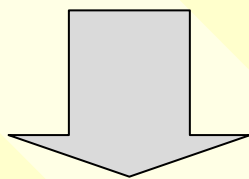
הפגישה הראשונה

ההתרשמות הראשונה היא תמיד הנכונה...

- תמיד ללבוש חלוק לבן, נקי מכופתר.
- אין לגשת ללקוח עם דבר מה בפה (סוכרייה, מסטיק, סיגריה).
- אסור שיהיה ריח רע בחדר הקבלה, גם אם הוא עמוס בלקוחות
- לעולם אין להשאיר כתמי דם על הרצפה (לדוגמא, מכלבות בייחום) - יש לנקותם מיד.

קביעת פגישה במרפאה

- להתנהג כמו בקביעת פגישה בטלפון
- לעתים, הגעת הלקוח למרפאה לקביעת פגישה ראשונה הינה "תחבולה" של הלקוח על מנת:
 - לבדוק את המרפאה
 - לבדוק את הזמינות, נחמדות, סמכות של כוח האדם



זכור: אפשר לגבש דעה על המרפאה עוד לפני הפגישה עם הווטרינר -

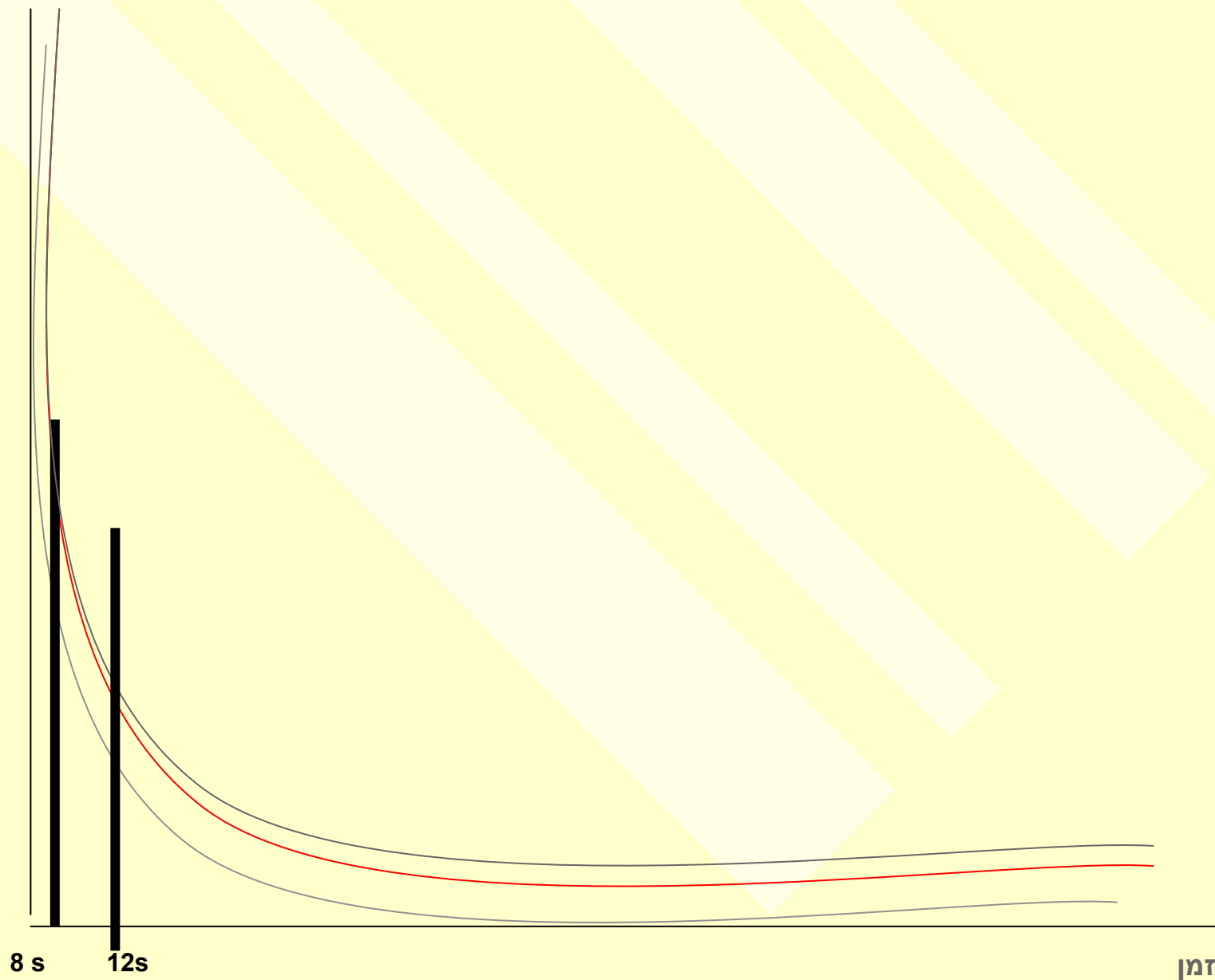
האסיסטנט הוא חלון הראווה של המרפאה...

החיסון

• חובה, כשמסבירים את פרוטוקול החיסון ללקוח
בביקורו הראשון, לדעת להצדיקו היטב:

- משושה גורים 1
- משושה גורים 2
- כלבת

העברת חסינות האם בשלושה החודשים הראשונים



חדר קבלה

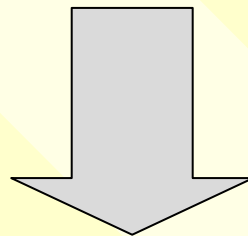
- עיצוב הקירות: יש להחליף מדי פעם פוסטרים ותמונות. יתכן שלקוח יבוא למרפאה פעם בשנה בלבד- האם כדאי שיראה 3 פעמים רצופים ב-3 שנים את אותם התמונות ?
- לקוח הממתין בחדר קבלה זמין להתבונן ולצבור בזיכרון. לדאוג לתחלופת עיתונים וכתבי עת לפחות כל 3 חודשים.
- לא "להעמיס" את הקירות ממכתבי "תודה" או תמונות לקוחות כלבים וחתולים: יש להעדיף לוח אחד מוקדש לזה, עם תחלופה חודשית על מנת לעודד את הלקוחות להימצא בו.
- לבדוק היטב מודעות מהלקוחות לפני שתולים אותן (למשל: "למכירה גור בן חודשיים" ללא תאריך!!!!)

• להשאיר מקום פנוי בקירות להצגת תמונות שונות של המרפאה:

• של חדרים שונים של המרפאה

• של הציוד

• של הוטרינרים בפעולה ועוד....



רושם מיידית על הלקוח

(יותר מרשים מאשר את הכלבלב של "סבתה"!)

לנהל את הלקוחות

~~**בחדר המתנה**~~

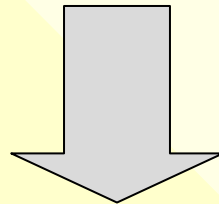
קבלה

יחדר הקבלה הוא ה"לב" של המרפאה: המקום שבו תמיד קורה משהו, המקום שבו נפגשות דעות שונות וחלוקות.

יש את אלה שבאים לראשונה, וקולטים כל תנועה, כל ריח, כל פרצוף, כל חיוך, וכל פוסטר.

יש את אלה שבאים לקחת הביתה את הידיד על 4 רגלים לאחר ניתוח, והם דואגים.

יש את אלה המיואשים עקב מצב הבריאות של חית מחמד שלהם.....ועוד.



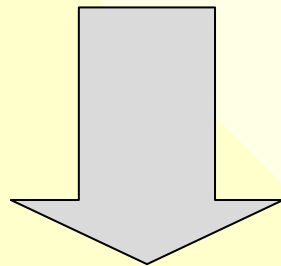
ואתם.....אתם צריכים לנהל את רגשותיהם של אחדים ואחרים במקביל.

חשוב

- לעתים קרובות תמצאו התנהגויות מגוחכות ואף קיצוניות בין אנשים וחיות המחמד שלהם.
- אסור לשכוח שמאחורי קשר מסוג הזה מסתתר סיפור אהבה. אולי זה הקשר היחיד שנותר עם יקיר שנעלם?

לדוגמא:

- הילדה הקטנה והחתול
- החיה של הגירושים
- זה כל משהספקתי לקחת מרוסיה
- הוא זה שהוציא אותי מהדיכאון
- הודות לו אני חי



להיות במגע עם חיות מחמד זה גם לדעת לנהל ולהסתדר עם בעליהם, שלא תמיד עקביים בנוגע ל"ידיד" שלהם.

לקבל חזרה חיה מאושפזת / מנותחת

בהמשך לנאמר קודם, תמיד יש להיות ערני.

- בשלב ראשון, להרגיע את בעל/ת חית המחמד: בהרבה מקרים חיוך יכול לעשות את העבודה (פרט למקרה מוות של החיה)
- לא לתת את פרטי הטיפול. על הווטרינר לעשות זאת. להרגיע ולהישאר כללי.
- בקביעת הפגישה, לתת שעה מדויקת ולעמוד בלוח הזמנים על מנת שהלקוח לא יחכה יותר מדי ושהווטרינר יוכל לקחת את הזמן להסביר בהרחבה את הטיפולים לאחר הניתוח.
- יעוץ (בתיאום עם הווטרינר) : לא להחזיר אף פעם את החיה בחדר קבלה לבעליה לפני אישור של הווטרינר.
- וכנ"ל, על הווטרינר להסביר הכול לפני החזר החיה: לנסות ולדבר עם הלקוח בעת חגיגת המפגש בין החיה לבעליה, זה "להסתכן" בצורך לתת הסברים טלפוניים לאחר שהם חוזרים הביתה.

מקרה של מוות החיה במרפאה

- בטעות (חס וחלילה !)
- עקב ניתוח כירורגי (כנ"ל)
- עקב מחלה בהמשך האשפוז

אלו מקרים קשים לניהול.

יש לברר מראש עם הווטרינר מה הגרסה הרשמית.

• בשלב ראשון, עדיף לא להודיע בטלפון. עדיף להגיד: "מצבו מדרדר, כדאי שתעברו במרפאה."

לעיתים, ה"שקר" הקטן הזה עדיף על מצב פסיכולוג קשה ולא צפוי.

יש גם לקחת בחשבון את העניין הכלכלי והנוכחות הפיזית של הלקוח: לאחר שהצער והאכזבה עברו בבית, הוא יכול "לשכוח" לבוא לשלם את הטיפול.

מכירה מעל הדלפק

מכירה מעל הדלפק נמצא בשלבי התפתחות בישראל

- חברות תרופות מציעות יותר ויותר מוצרי היגיינה
- המרפאה, היא המקום הטבעי (כגון בית מרקחת) עבור בעל חית המחמד שבו הוא אוהב לבוא לבחור מוצר מלווה בייעוץ מקצועי.
- אין להפחית בערך הכלכלי: יותר תנועה במרפאה, יותר "צרכנים" של ווטרינר.

MERCHANDISING

- כל שיטות , כלים או פעולות המאפשרות לשפר (אופטימיזציה) את המכירות כדי לספק את הצרכן ברכישת מוצר, במיטב האפשרי.
- מטרתו להגדיר מחדש
 - שטח המכירות
 - כלי המכירה מושכים וריוורים יותר

MERCHANDISING

שיווק המצר

• בזמן הנכון (MANAGEMENT)

• במקום הנכון

• במכיר הנכון

• בכמות הנכונה

כיום יותר ויותר רופאים וטרינרים מציבים במרפאותיהם,

• אם בחדר הקבלה

• אם בחדר הטיפולים

וזאת בעיקר לצורך מכירת מזון לבעלי החיים. מיקום נכון של הסטנד ובעיקר סוג המוצרים שמונחים על מדפיו והצבתם, מובילים אותנו לנושא קידום המכירות (Merchandising). הסטנד נועד להציג בפני הלקוחות מגוון מוצרים האמורים לענות על צורכיהם ולאפשר להם לבחור על פי קריטריונים כמו יעילות המוצר, מחירו והחדשנות שבו. שיטת מכירה זו נשענת על "תקשורת מוצר" ולעתים גם על "תקשורת שירות", למשל כאשר על הסטנד מונחים עלונים טכניים. הצבת הסטנד דורשת התייחסות לארבעה היבטים:

- 1. מיקום אסטרטגי – הסטנד צריך להיות גלוי לעיני הלקוחות.**
- 2. מבחר וכמות - סטנד ריק הוא חסר השפעה, ולעומת זאת סטנד עמוס מדי יוצר רושם שהמוצר אינו נמכר.**
- 3. מידע - עלוני מידע והדרכה ללקוחות**
- 4. נגישות – הלקוחות מוזמנים ויכולים לגעת במוצרים ולבחון אותם מקרוב.**

במיקום המדפים ניתן להבחין בארבעה מישורים שלכל אחד מהם השפעת מכירה שונה.

לכל מדף – על פי מחקרים סטטיסטיים - יש "ערך פנימי" משלו.

הבחנתו של הלקוח במוצר משתנה בהתאם למרחק שבו הוא נמצא מהקו הלינארי. כך, למשל,

• **ממרחק של חמישה מטרים (בין שלושה לשבעה מטרים),** המגע הוויזואלי הראשוני הוא מבט כולל: אריזת המוצר, מבנה הסטנד, צבע והרמוניה.

• ממרחק של שני מטרים ניתן כבר להבחין בפרטים. עמידה מול המוצר – כלומר,

• **במרחק של חצי מטר עד מטר אחד –** חושפת בפני המתבונן את צורתו החיצונית של המוצר ומהווה גורם מכריע ברכישתו.

בעת סידור המוצרים על הסטנד יש להקפיד על כללי אחידות,
כלומר;

להניח אריזות זהות בגודלן ותואמות בצבעיהן זו לצד זו.

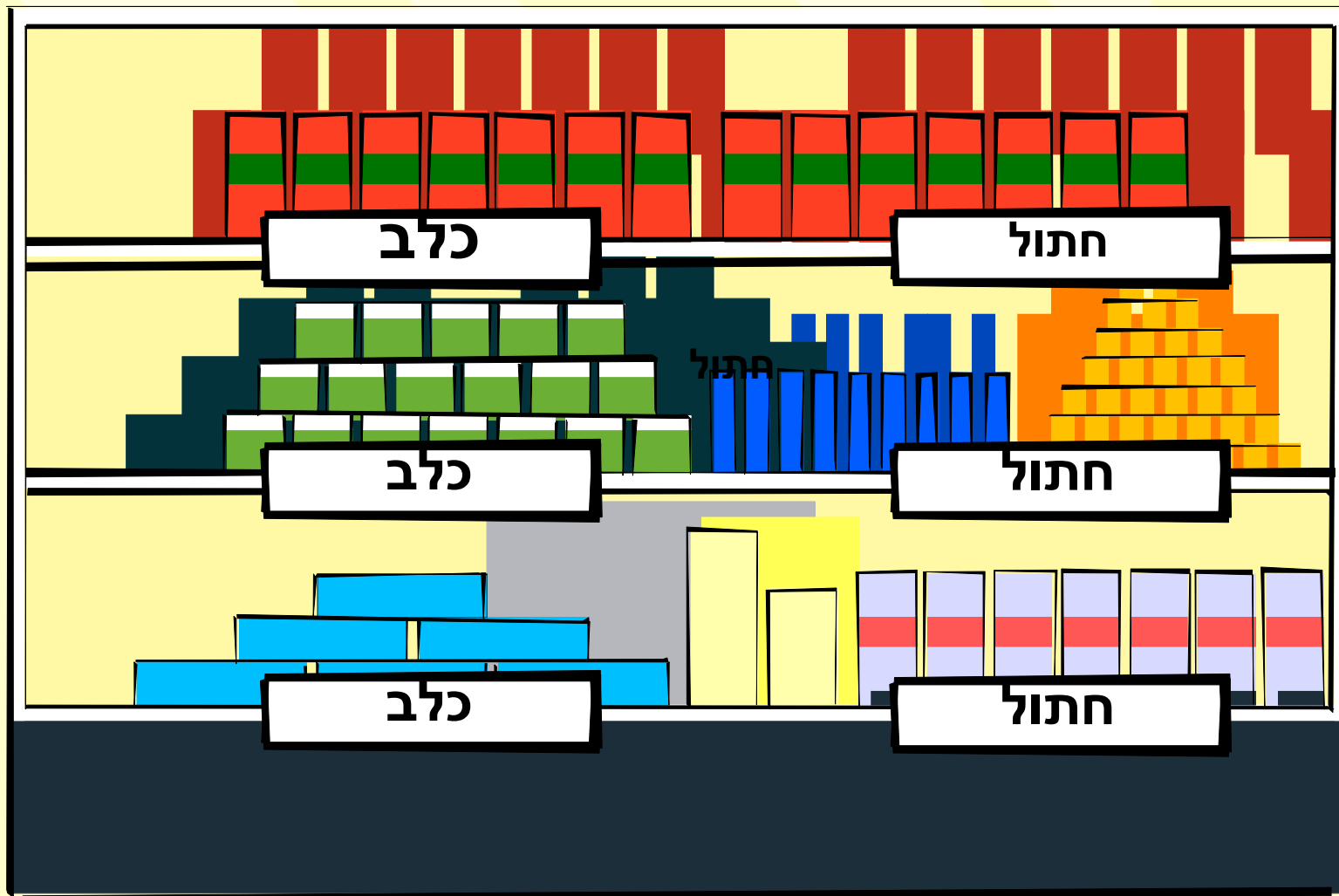
צבע מסוים ייראה בהיר יותר על רקע כהה מאשר על רקע בהיר.
כמו כן מומלץ לבחור ולקבוע רקע בצבע שישלים את הצבע של
אריזת המוצר (בהיר יותר או כהה יותר, לפי הצורך), תוך שימוש
בשלטי מידע.

הצבת הסטנד בחדר הקבלה מעלה את שאלת הסיכון הכרוך בכך, ויש להביא בחשבון קלקול של מוצרים ואף גניבות.

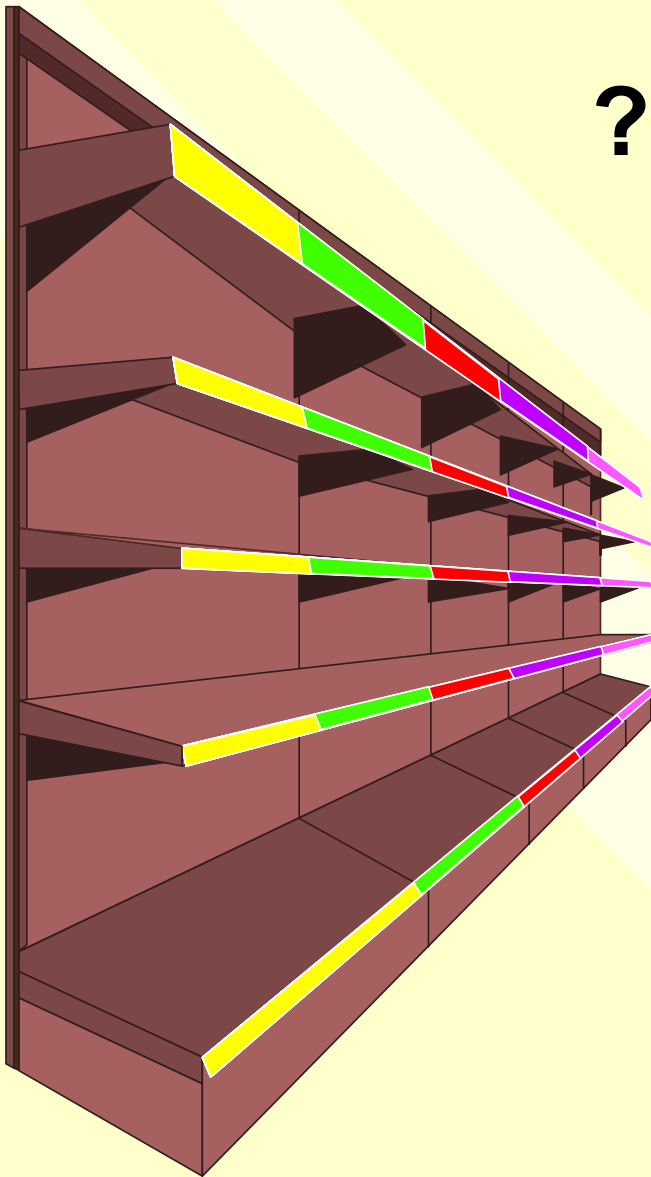
אולם על פי הניסיון, היקף הגניבות קטן בהרבה מהיקף הרווחים, שכן בכל זאת המרפאה הווטרינרית אינה שטח פרוץ לכל דיכפין.

כמו כן, השפעתו של סטנד הניצב בחדר הקבלה גדולה בהרבה מאשר הצבתו בחדר הטיפולים, שכן בעת שהלקוח יושב וממתין לתורו, דעתו פנויה יותר לשיקולים העשויים לעורר בו את יצר הקנייה.

לפיכך, יש להקצות לסטנד חלל מתאים, גם אם הדבר כרוך בצמצום מקומות הישיבה בחדר הקבלה



איזה מוצר על איזה מדף?





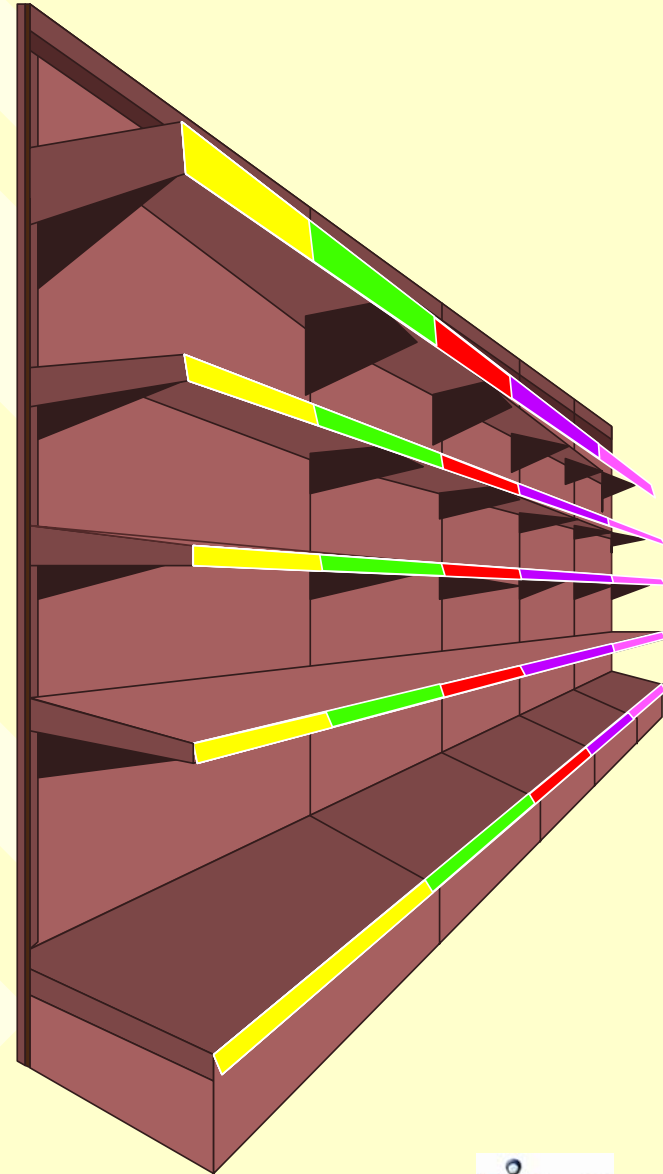
כובעים

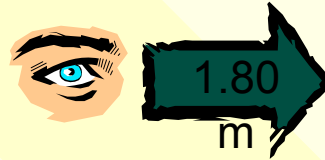
(מעל גובה העיניים) ערך קנייה בינוני

מיקום בעל גורם משיכה המשתנה על פי הגובה.

כאשר המיקום גבוה מאוד, בדרך כלל תהיינה תוצאות המכירה לא טובות.

נכון יותר להקצות אזור זה ל"הכפלת" מלאי המדף. מיקום קצת נמוך יותר - אזור המיועד למוצרים הנמכרים היטב ואשר מסייעים במציאת/ראיית המותג.



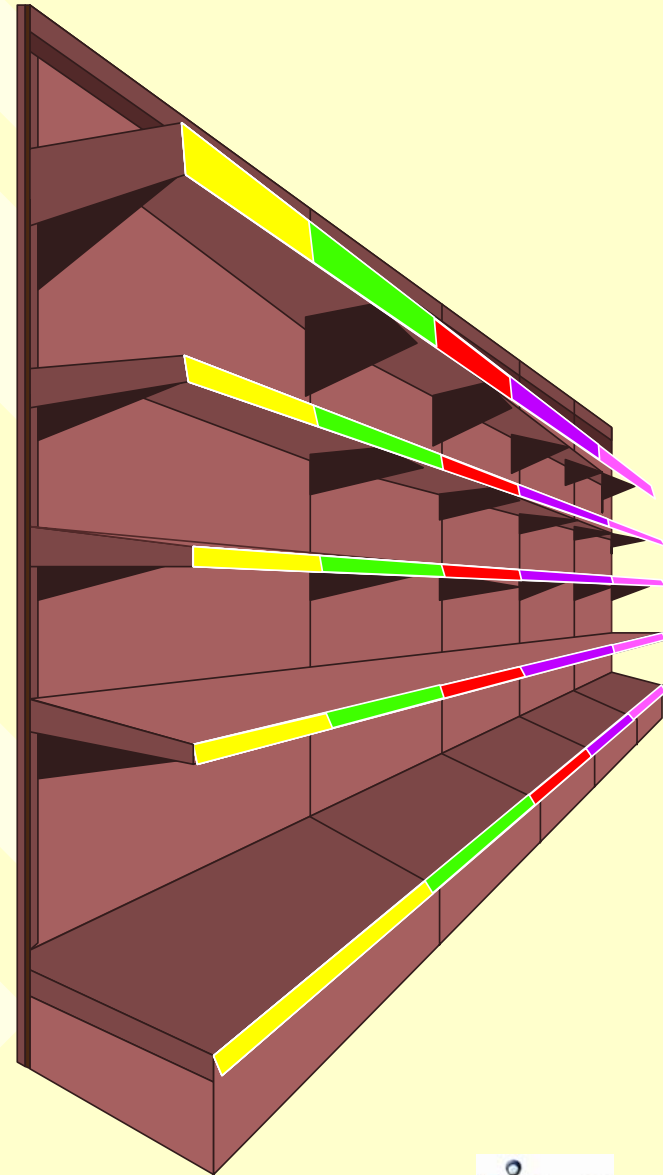


עיניים

ערך קנייה גבוה

מיקום בעל ערך קנייה גבוה.

זהו אזור של קניות מתוך דחף:
מוצרים חדשים, מותג דומיננטי ובעל
מוניטין רב ומוצרים רווחיים.



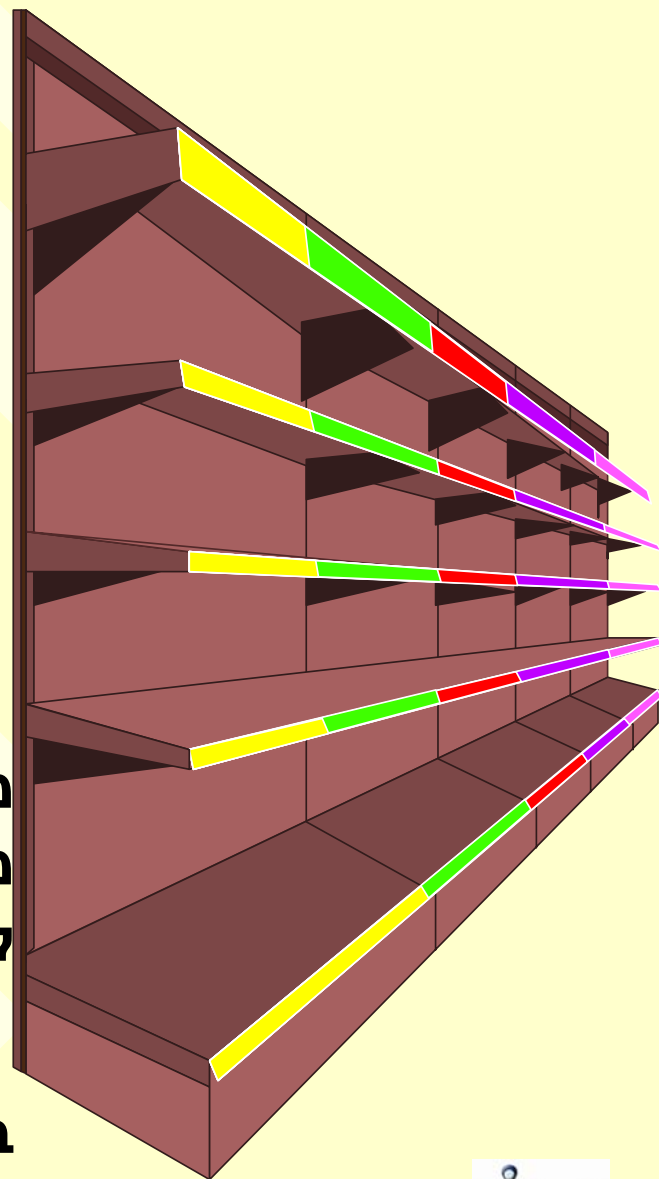
ידיים למטה

ערך קנייה בינוני



מיקום בעל ערך קנייה בינוני. אזור "ידיים למטה" מיועד למוצרים הכרחיים, משלימים או קשים להצבה או לסידור

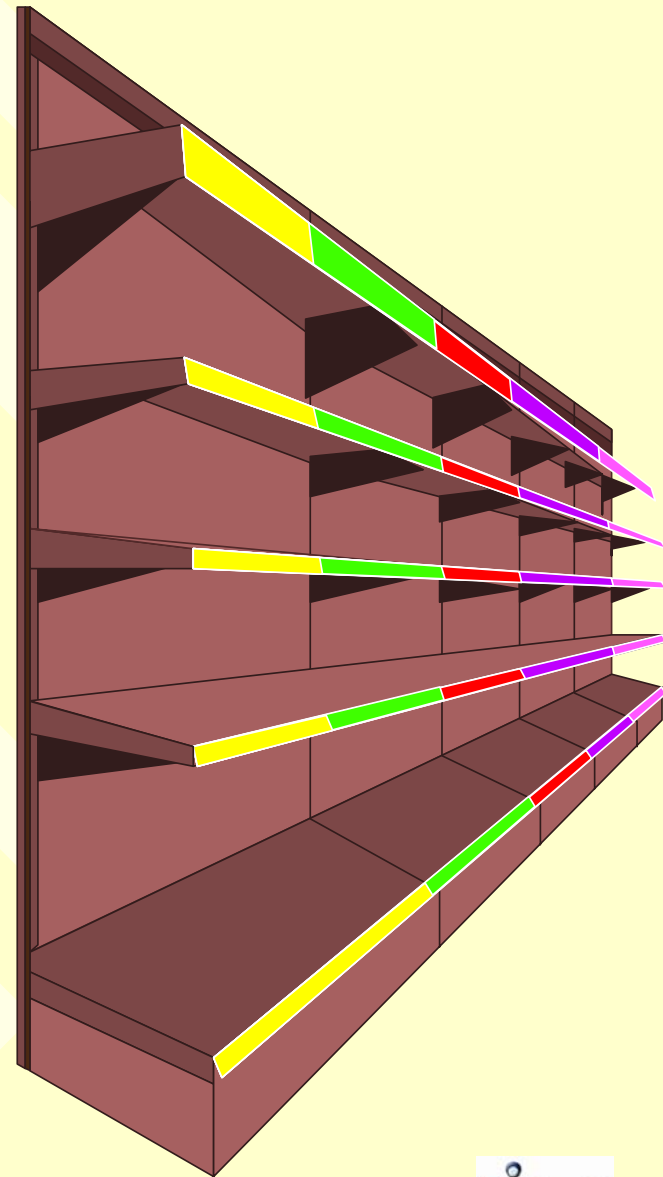
אזור "ידיים למעלה" מיועד למוצרים שיש להם ביקוש ספונטני גבוה, למשל מוצרים עונתיים, מוצרים הנהנים מקמפיין פרסומי או מקידום מכירות נקודתי וכו'.



מיקום בעל ערך הקנייה הנמוך ביותר.
אזור זה מתאים יותר למוצרים שימושיים
בעלי נפח גדול למשל, ופחות מתאים
למכירת מוצרים ויזואלית.

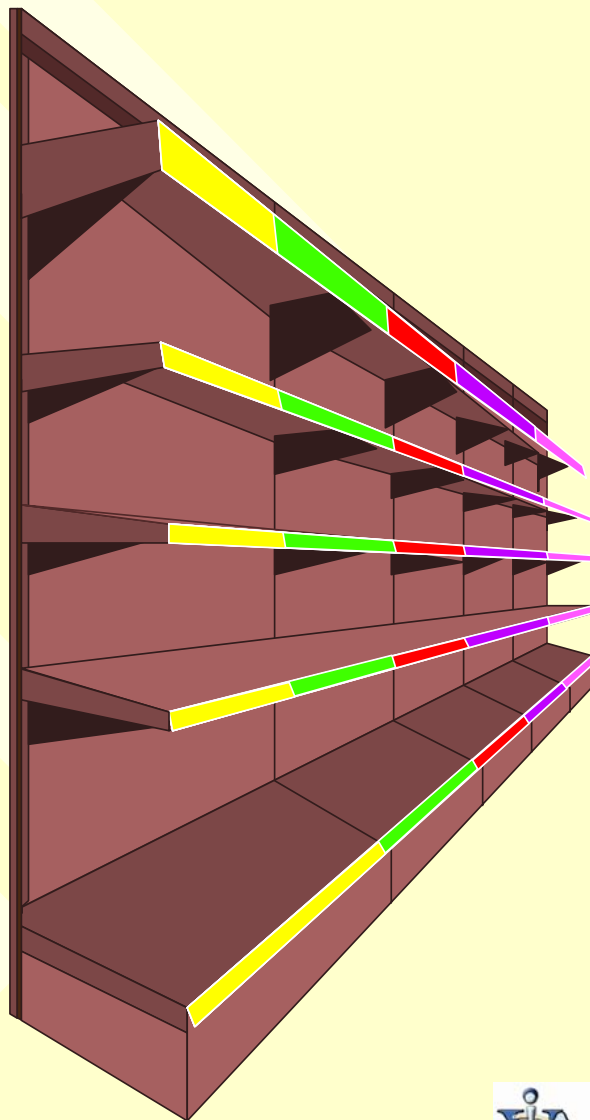
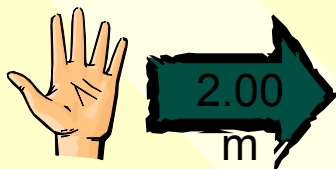
רצפה

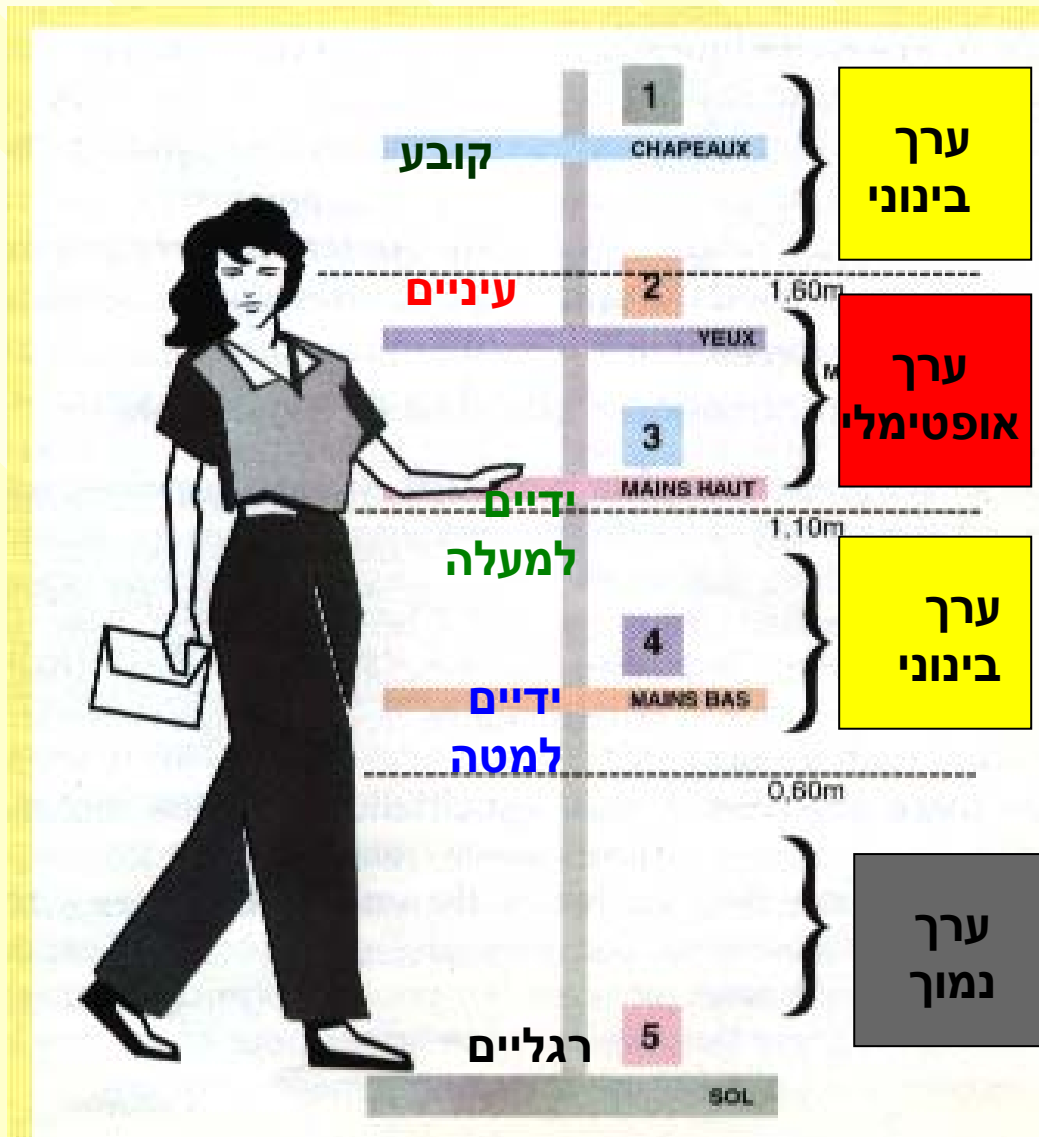
ערך קנייה נמוך

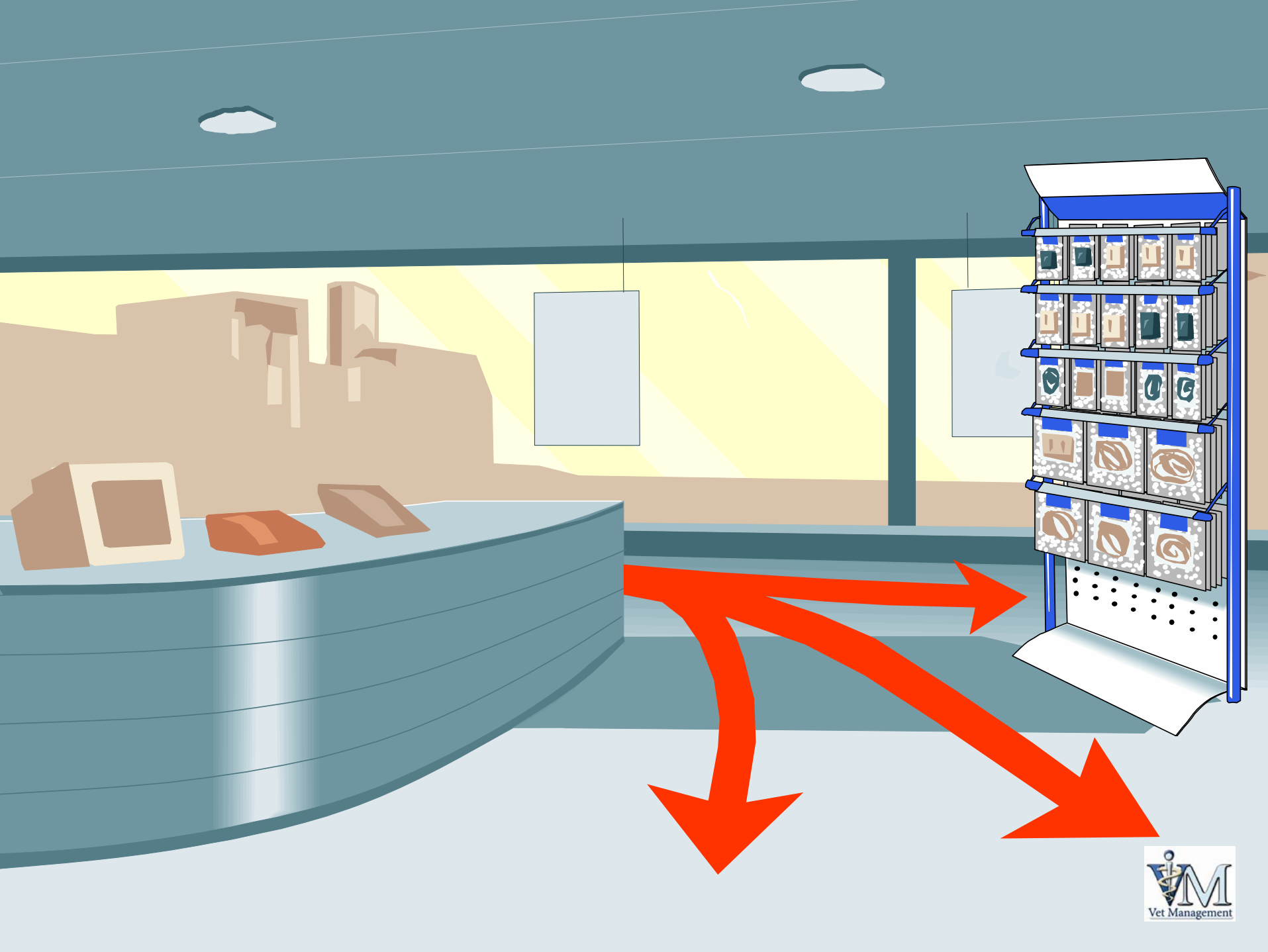


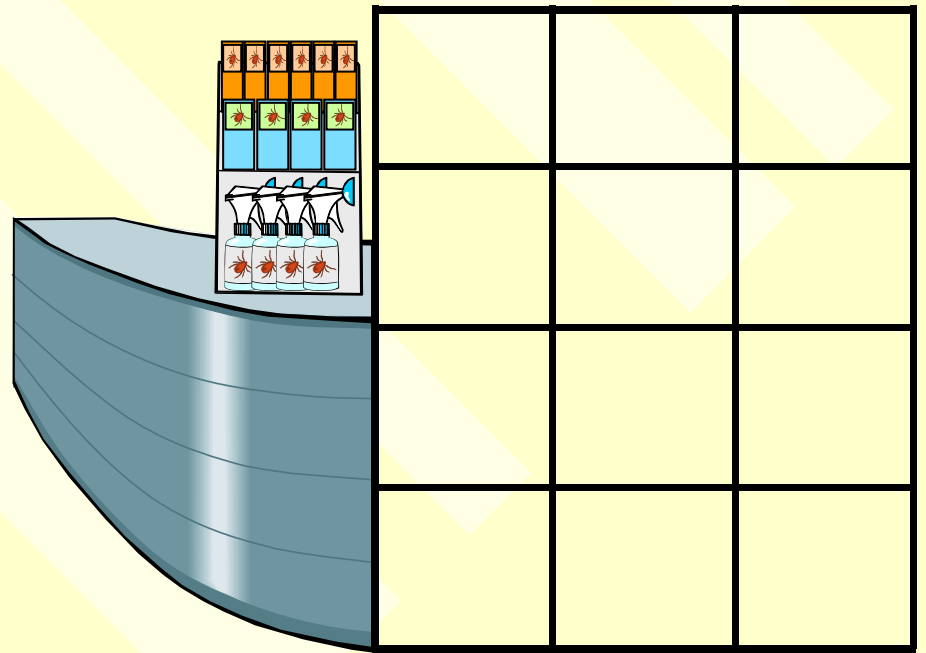
כללי מיקום המוצרים על פי אזורי מכירה אינם, כמובן, קבועים ומוחלטים. מומלץ לבצע רוטציה, גם אם קלה, ולרענן את התצוגה מדי חודש או מדי 15 יום, זאת בהתאם לסוג מוצרים ולהיקף מכירתם.

כך למשל יש להציב מוצר שקשה למוכרו כתוצאה מאי-קידום מכירות או בשל מחירו הגבוה, באזור שערך הקנייה שלו גדול יותר (בגובה העיניים או בגובה כובעים). בהצלחה!!!



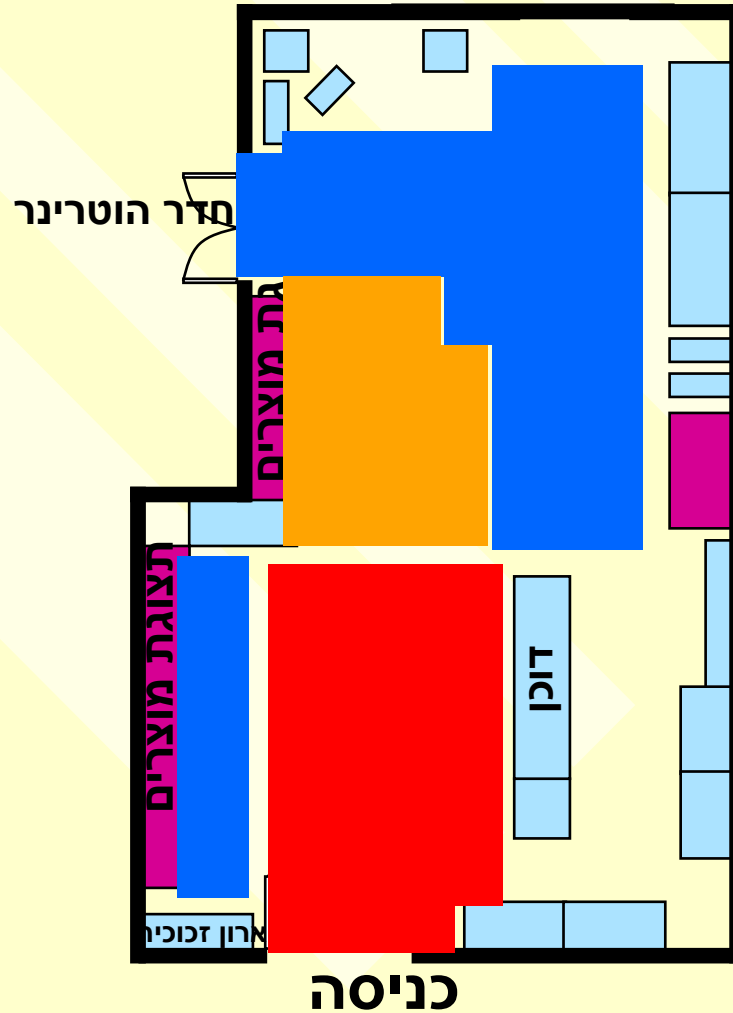




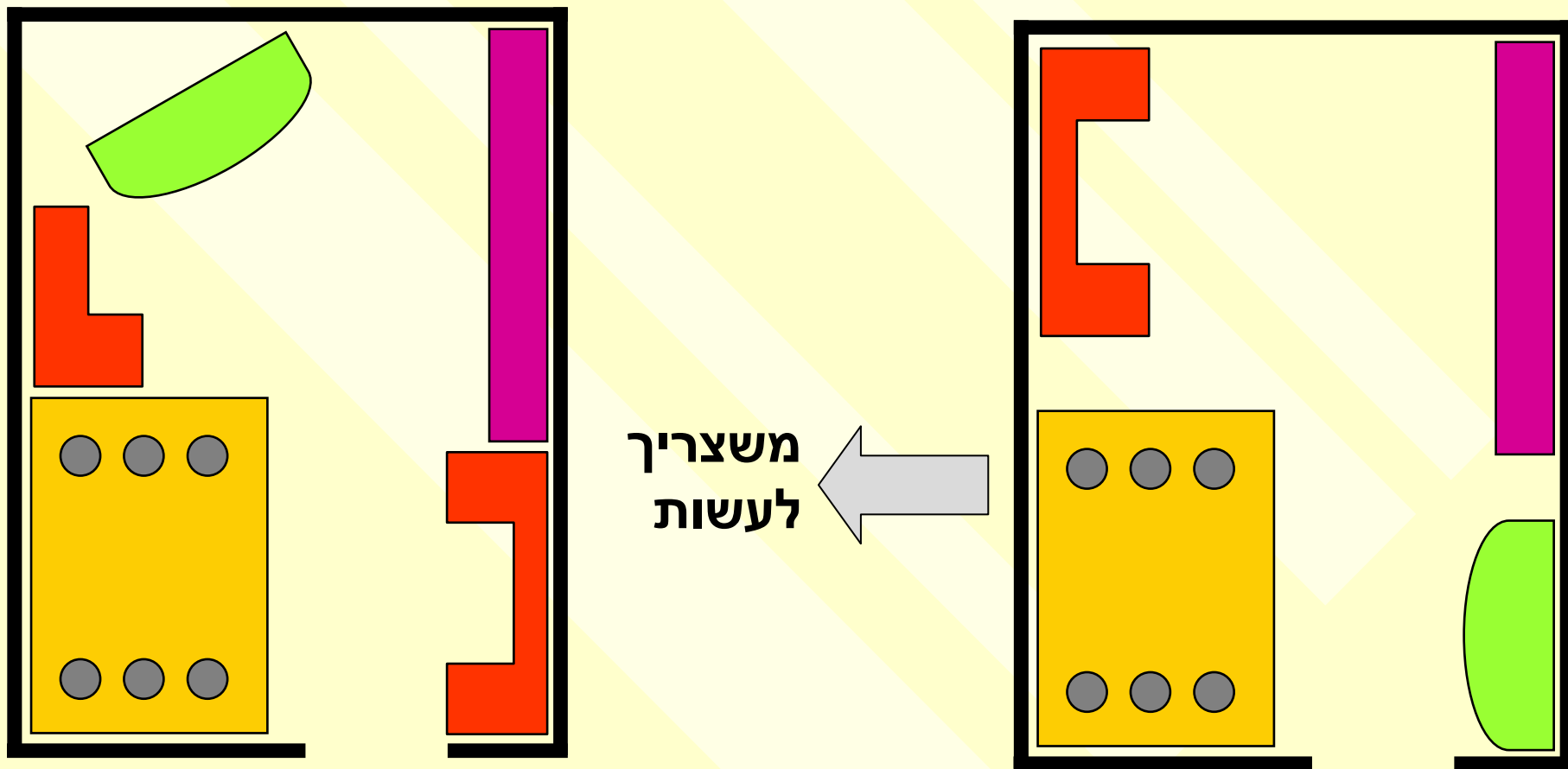


איזור חם- איזור קר

- איזור קר. מעט מאוד ריווחי פר מטר²
- איזור בינוני ריווחיות בינונית
- איזור חם. מאוד ריווחי פר מטר²



חדר קבלה נפרדת



משצריך
לעשות

הלקוח עובר מול המוצרים 3 פעמים

• כשהוא נכנס

• כשהוא יוצא מחדר הקבלה

• כשהוא יוצא מהמרפאה

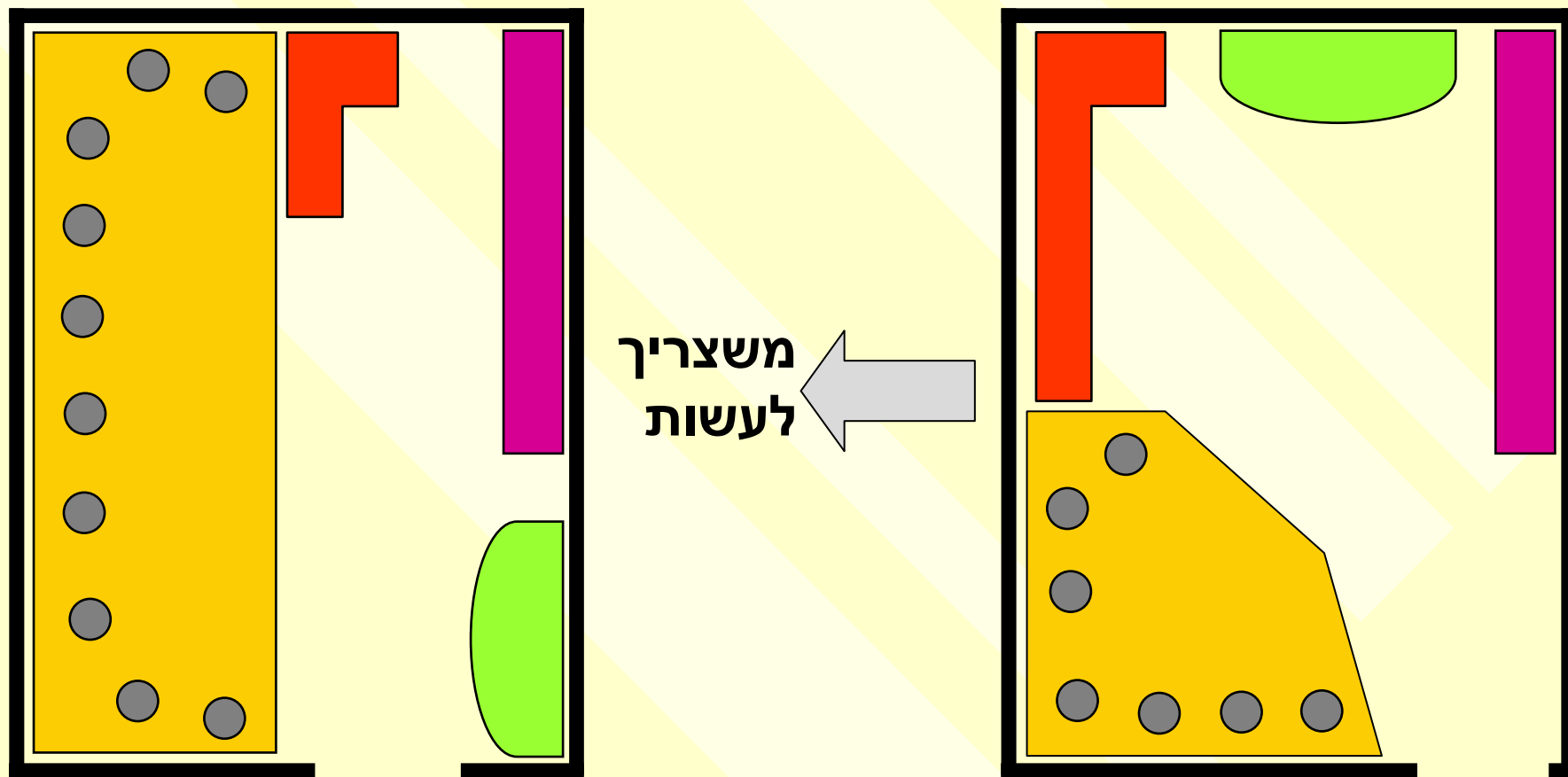
■ מוצרים

■ חלל המתנה

■ דוכן קבלה

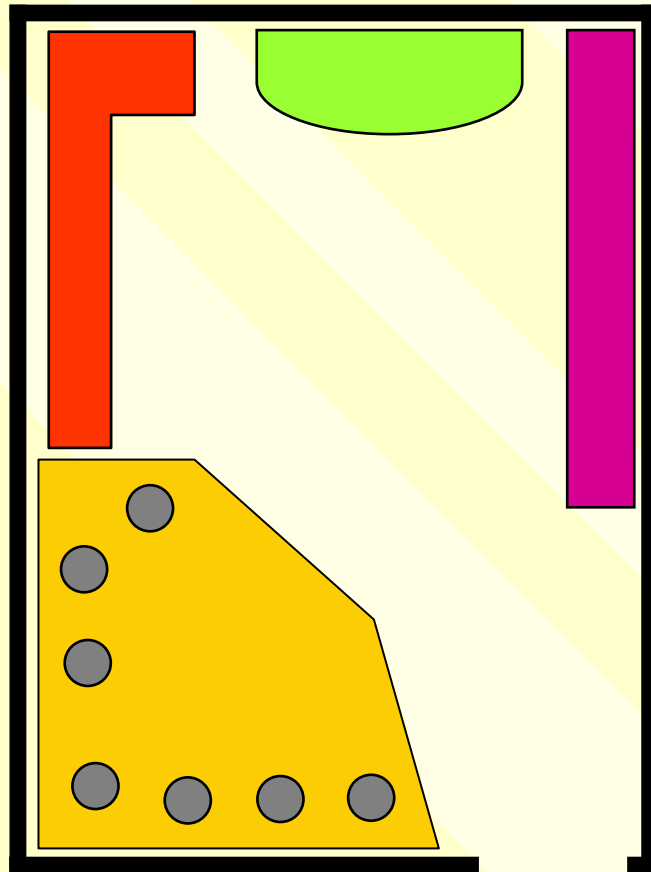
■ ישיבה לחדר הוטרינר

מקום קבלה מוקדש



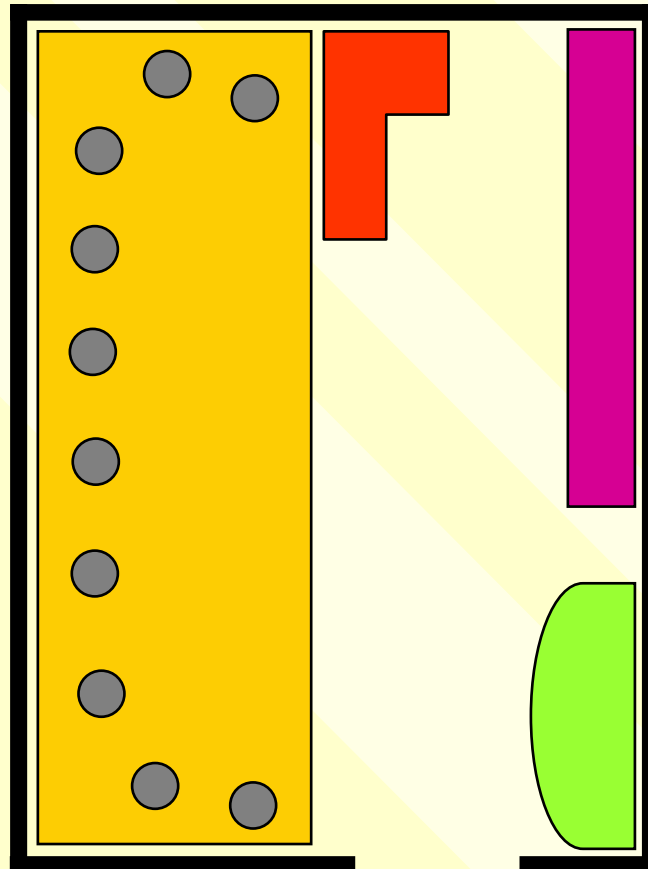
- מוצרים
- חלל המתנה
- דוכן קבלה
- גישה לחדר הוטרינר

OPEN SPACE 1



- מוצרים
- חלל המתנה
- דוכן קבלה
- גישה לחדר הוטרינר

OPEN SPACE 2



- מוצרים
- חלל המתנה
- דוכן קבלה
- גישה לחדר הוטרינר







Variez leurs plaisirs !





NUTRITION

JE L'AIME,
SON AVENIR
AUSSI

Virbac







































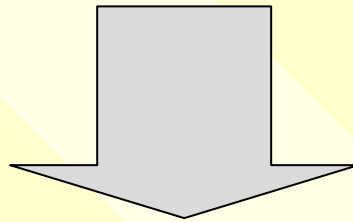


היגיינה של העור

על מנת לייעץ באופן מקצועי, חובה ללמוד כמה נתונים על עור הכלבים. זה יעזור לדחות כמה "קלישה" של הלקוחות, כגון:
"אני רוחץ את הכלב שלי עם שמפו לתינוק" או
"אני רוחץ את הכלב שלי פעם בשבוע...."

« שמפו לתינוקות »

- כדי לא לקנות מוצר ווטרינרי
- כי הוא (הלקוח) חושב שזה טוב יותר טענות למכירה מוצר ווטרינרי:
- pH עור הכלב (7) גבוה יותר מאשר pH עור בן האדם (5).
- שכבת עור העליונה (Epiderma) דקה יותר (5 שכבות) אצל הכלב מאשר אצל בן האדם (5-7)



שתי טענות מדעיות המעודדות את רכישת מוצר ווטרינרי מותאם לצרכי החיה

אני רוחץ את הכלב פעם בשבוע «



נתוני אנתרופומורפיזם: בני אדם צריכים להתרחץ כל יום כי הם מזיעים, ולכן הם חושבים שגם כך אצל החיות. אבל:

אין צורך פיזיולוגי לרחיצה קבועה של הכלב. הוא לא מזיע בדומה לאדם, אין לו בלוטות זיעה פרט ל-

- "כריות" הרגלים

- חוטם

- הקו העליון של הגב

הכלב מפריש כל יום שכבת הגנה על העור, שכבה שבעצם מוסרת בעת הרחיצה! לכן, ככל שרוחצים את הכלב, יש יותר סיכויים ש:

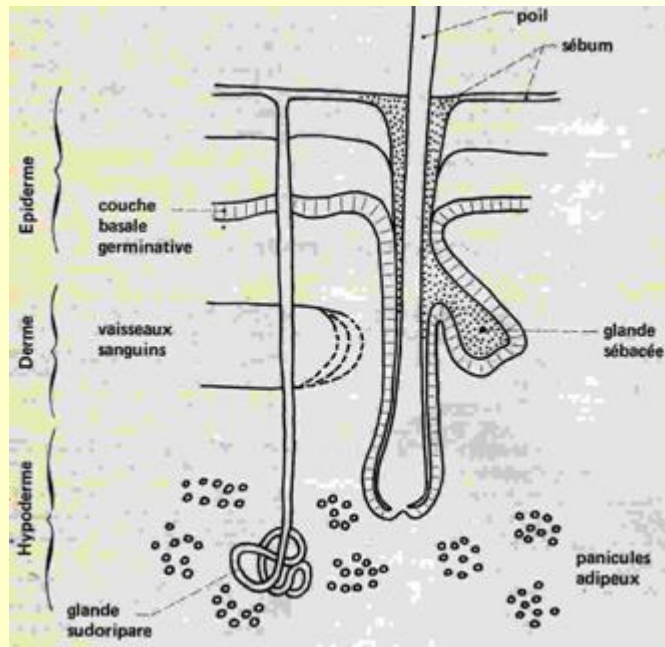
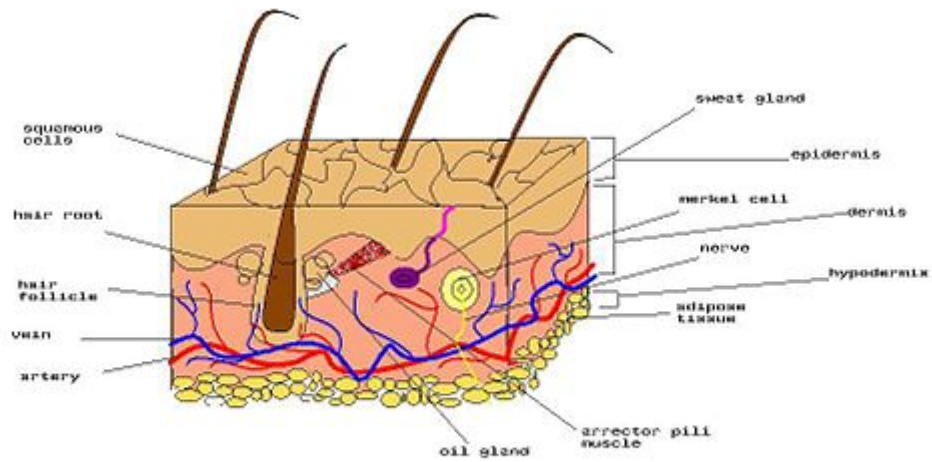
- יסריח (תוצאה הפוכה)

- יפתח מחלות עור

- יפתח טפילים (Demodex)

- יפתח חיידקים ופיטריות (Mallasesia)

יש גם להכיר את הנטיות של כל גזע



The entire life cycle is spent on the host in the hair follicles or sebaceous glands.

Adult Demodex mite

Demodex

Diagnostic Plan

- History
- Physical examination
- Skin scrapings
- Skin biopsy
- Skin culture

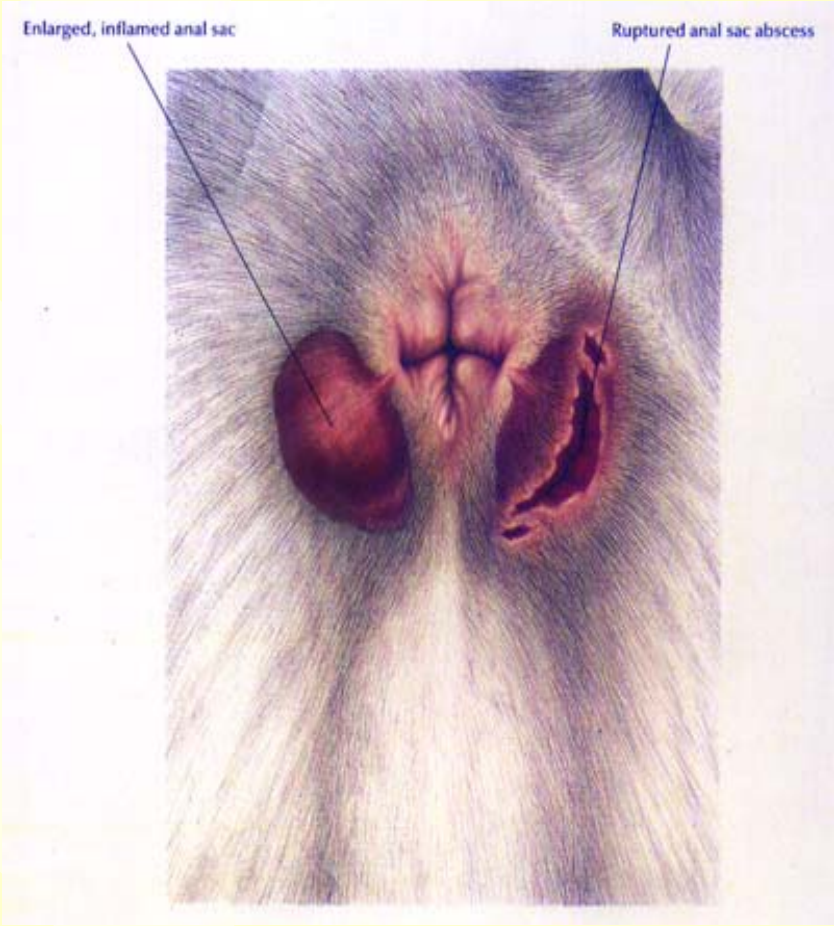
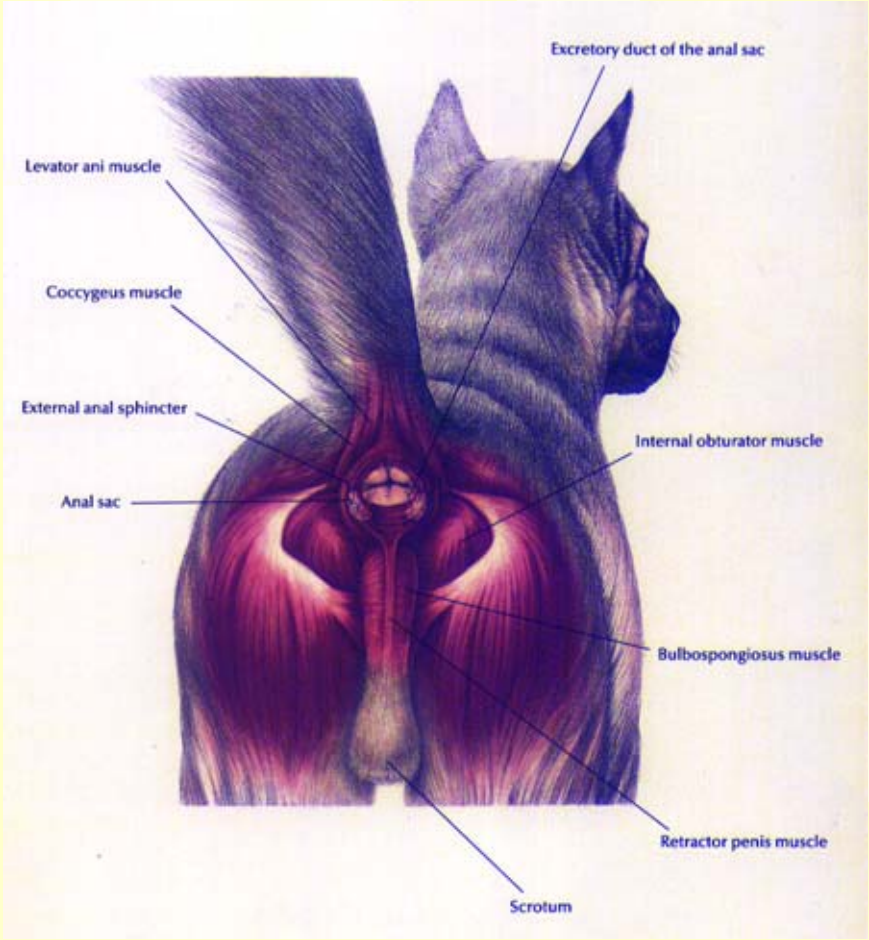
Therapeutic Plan

- Topical keratolytic agents
- Antibacterials
- Topical drugs to kill the mite

Dietary Plan

- A diet adequate for tissue repair
- A diet based on individual patient evaluation including body condition and other organ system involvement or disease

Demodex is part of the normal skin fauna and is usually present in small numbers in healthy animals.



היגיינת האוזן

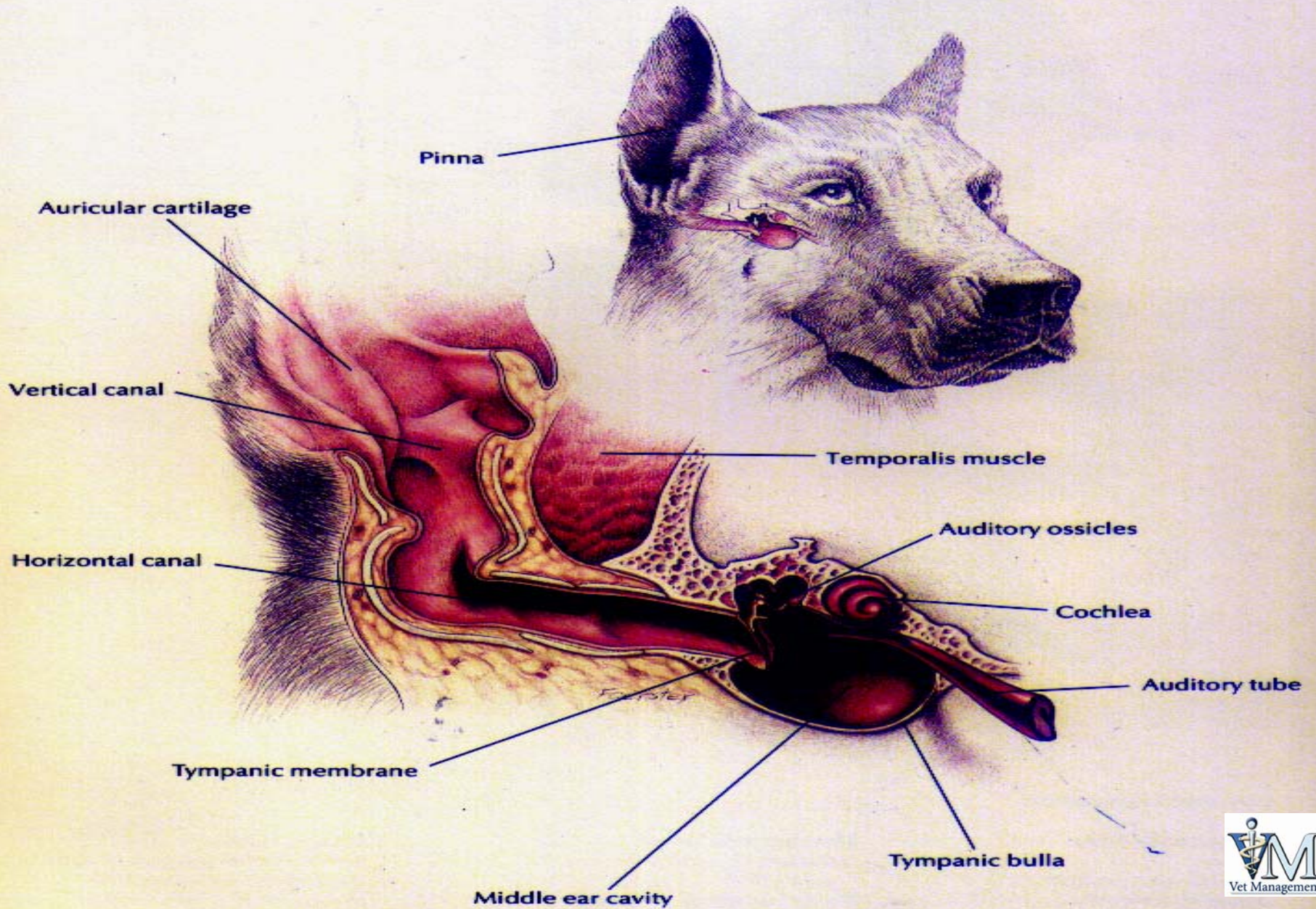
אוזן הכלב חשובה מכמה היבטים:

- דורשת טיפול קבוע (לפי המינים)
- עלולה לאותת על מחלת עור כללית
- בעיה באוזן עלולה לגרום אי-נוחות לבעל הכלב:
 - ריחות לא נעימים
 - כלב שמתנענע באופן קבוע
 - כאבים מרובים

תעלת האוזן

במבנה האוזן הטיפוסי של אוכלי-בשר תעלת
האוזן היא מקור ל:

- הפרעות בשמיעה
- קשיי הטיפול
- קשיי אבחון הליקויים ע"י בעל הכלב



איך לנקות את האוזניים

- חיוני להסביר ללקוח שטיפול בהיגיינת האוזן נדרש באופן מתמיד, בעיקר בגזעים בעלי סיכון (Golden retriever, puddle, cocker.....)
- חשש המקלון לניקוי אוזניים
 - יתרון: צורת התעלה מונעת כל פגיעה בתוף
 - חיסרון: עלול לצור פקק שעווה
- לכן יש לדעת היטב איך להשתמש בו
- על מנת לנקות היטב את האוזן, יש להפנות את חוטם הכלב כלפי מטה

כללי זהב

- ניקוי פנים האוזן, חיוני לכל טיפול:
אם מטפלים דרך אוזן מלוכלכת, התרופה לא מגיעה לקרום רירי.
אוזן מלוכלכת: דרכי אוויר נסתמות, איזור ללא חמצן מהווה כר להתפתחות
חיידקים (Mycosis) פטריות

כלב שמנענע את האוזן:

- זה לעולם לא טבעי (נורמאלי)
- לא לפסול את האפשרות של גוף זר שעלול לנקב את תוף האוזן (épillet).
- יש אפשרות שהכלב סובל מothématoman (גבשוש דם בתוך האוזן)

דלקות אוזניות חיצוניות שונות

.1

Otacariosis (גרבת האוזן)

מאוד נפוצה וקלה לאבחון

מאוד מציקה וגורמת לגירוד מרובה ע"י הכלב (תנועת הדיווש הנקראת תגובת

אוטו-פודל (oto-podal)

לעתים מסתבכת בזיהום חיידקי מרובה

טיפול:

פרט לטיפול הניתן ע"י הווטרינר, האסיסטנטית יכולה להמליץ על ניקוי האוזן

ע"י תכשיר מיועד לתוך האוזן או שימוש בחומר הדברה מתקדם בצורת

טפטפת מחוץ לאוזן: גורמי הגרב מתרכזים מסביב לאוזן וללא טיפול באזור

הזה, הכלב ידבק שוב.

2. דלקת אוזניים הנגרמת ע"י גוף זר:

- אם הכלב סובל מצד אחד בלבד

- כשהוא מנענע את הראש באופן מרובה

- מחייב בדרך כלל הרדמה כללית (להסביר למה: חדירת פינצטה, סיכון פגיעה בתוף האוזן במקרה של תזוזת הכלב.....)

3. דלקת אוזניים ממקור חיידקי:

בדרך כלל לא נפוצה

4. דלקת אוזניים ממקור פטרייה (שמרים - candidosis)

מאוד קשות לטיפול

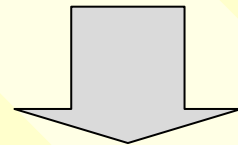
5. דלקת אוזניים עם שעווה

- צורה חזקה: אצל הגור בדרך כלל
- צורה כרונית:

- ריח חזק

- לעתים ביחד עם זיהומים של העור

- במקור של סתימת תעלת האוזן



דלקות אוזניים הן לא בלתי נמנעות

יש לפעול לפי הוראות הטיפול להיגיינה רצינית וקבועה של האוזן

היגיינת העין

- העין היא הראי לבריאות החיה וכמה מקרים פתולוגים ניתנים לאבחון בתוך העין
 - סכרת
 - וירוסים שונים (חתולים....)
 - וכו'

אין להמעיט בחשיבות הפרעות בראיה או בריאות העין, ויש להסביר לבעל החיה ש:

-אסור להזניח את הבעיה

-אין לרפא בצורה עצמאית ללא השגחת הרופא:

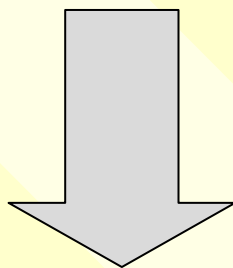
- יש להסביר את סכנות הרפואה העצמאית (תוקף טיפות פג לאחר 10 ימים)
- מתן תכשירים כוללים קורטיקואידיים במקרה של פגיעה בקרנית עלול לגרום כיבית

יש להסביר את צינור הדמעות והבעיות הקשורות
לחוסר היגיינה:

- שיער שסותם את הצינור

- דלקת

- עצירת השמעות



בדיקת פלואורצין (Fluorescine) : קל לווטרינר ומרשים לבעל החיה!

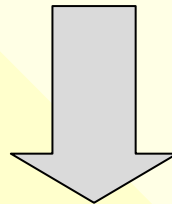
היגיינת הפה והשיניים

אחד הדאגות ההיגיינות העיקריות אצל אוכלי בשר היא היגיינת הפה והשיניים. תוצאות הזנחתם רבות:

- ריח רע מהפה (דוחה את הסביבה)
- הצטברות אבנית בשיניים
- דלקות חניכיים
- נפילת השיניים (במינים הקטנים)
- דאגה כלכלית (ניקוי שיניים) ורגשית (הרדמה כללית)

סיבת הצטברות אבנית השיניים

- נטייה של המין
- סוג המזון
- איכותי
- צורה: רך, קשה אך רטוב, יבש....
- יש סוגי מזון המונעים את הלעיסה ולכן, "צרצור" טבעי של החניכיים
- Ph של הרוק וכו'



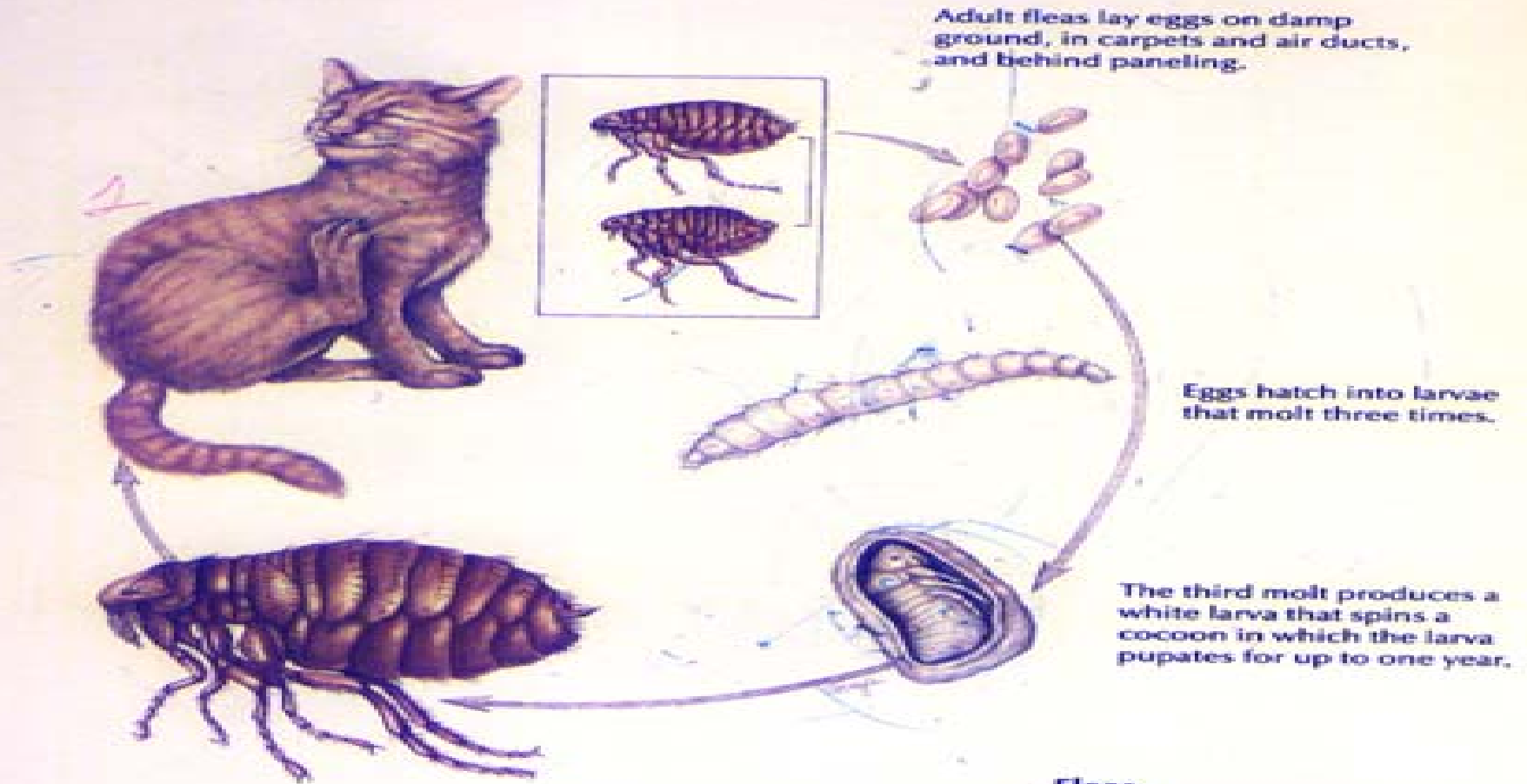
חשוב לציין לבעל החיה על מנת להביא את הפתרונות

מכירת מוצרים

- לאחר הסבר מדעי של הבעיה הרפואית, אתם משליכים את האחריות על בעל החיה
- הוא יהיה יותר קשוב לפתרונותיכם של בעיותיִן
- משחת שיניים
- עצם / חפץ אנטי-ספטי
- מזון רפואי ספציפי

חומרי הדברה לטפילים חיצוניים

- פרט למזון, מכירת חומרי הדברה מפני טפילים חיצוניים צריכה להיות הפעילות השיווקית החשובה ביותר מחוץ לטיפול הרפואי.
- בעיית הפרעושים היא השכיחה ביותר וחובה לשלוט במחזור חיי הפרעוש על מנת:
 - להבין את כשל הטיפול
 - לתת לו פתרונות



Adult fleas lay eggs on damp ground, in carpets and air ducts, and behind paneling.

Eggs hatch into larvae that molt three times.

The third molt produces a white larva that spins a cocoon in which the larva pupates for up to one year.

The adult flea emerges from the cocoon and seeks a host on which to feed.

Fleas

Diagnostic Plan

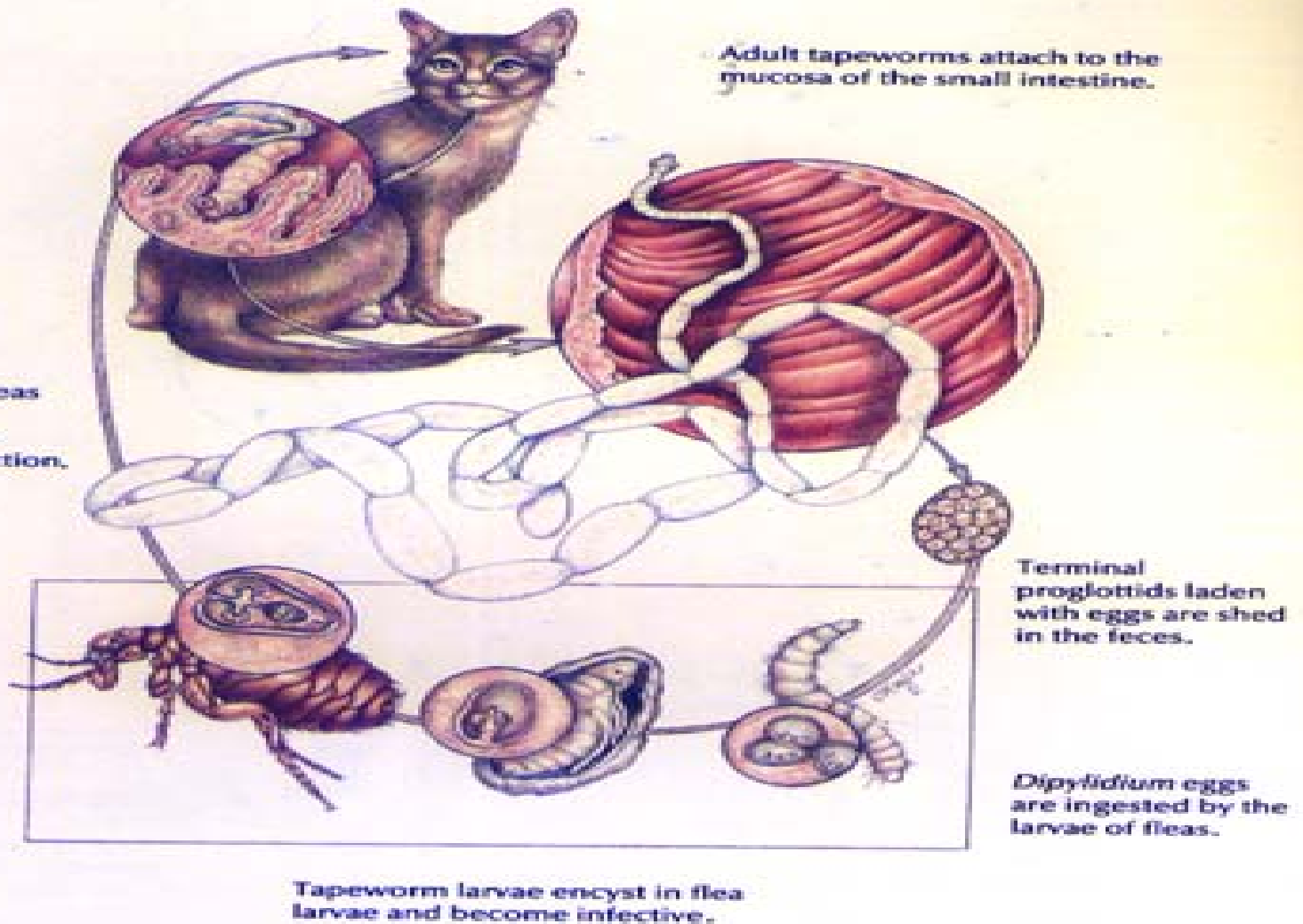
History
Physical examination
Stool inspection for tapeworm segments

Therapeutic Plan

Flea control

Dietary Plan

A diet based on individual patient evaluation including body condition and other organ system involvement or disease



Tapeworms (*Dipylidium caninum*)

Diagnostic Plan

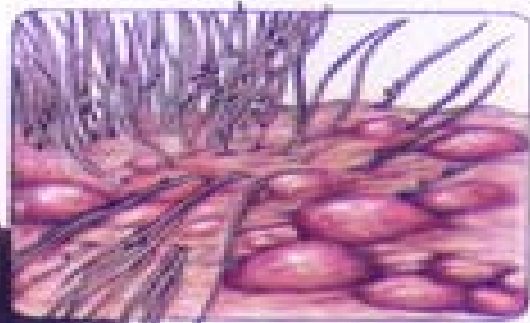
History
 Physical examination
 Detection of tapeworm segments in the stool
 Detection of fleas or flea dirt

Therapeutic Plan

Dewormers
 Flea control

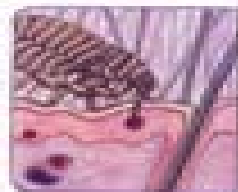
Dietary Plan

A diet based on individual patient evaluation including body condition and other organ system involvement or disease



Self-inflicted trauma results in erythema, papules, pustules, crusts, and hair loss in areas where fleas feed.

Sequence of flea-allergy dermatitis



Flea punctures skin to feed.



Flea saliva sets up an antigen-antibody reaction.



Excoriation and inflammation result from self-inflicted trauma.



Acute bacterial infection results.

Flea-Allergy Dermatitis

Diagnostic Plan

- History
- Physical examination
- Detection of fleas, flea dirt, and tapeworm segments
- Intradermal skin testing

Therapeutic Plan

- Flea control
- Corticosteroids

Dietary Plan

A diet adequate for tissue repair

בעיית הפרעושים:

• **95% מהבעיה היא סביבתית**

• **5% מהבעיה היא על החיה**

- ללא טיפול רציני וקבוע של הסביבה, אין אפשרות להיפטר מהפרעושים, לא משנה באיזה תכשיר (מולקולה) משתמשים
- יש לטפל בכל חיות הבית
- יש לטפל לאורך כל השנה, בעיקר בישראל (תנאי האקלים של החורף אופטימאליים להתפתחות פרעושים)
- יש לתת תלוע מותאם

דעות קדומות

יש לאפשר לכלבה המלטה אחת לפחות

לעתים קרובים, מתמודדים עם בעלי כלבה ששוללים את עיקורה לפני המלטה ראשונה:

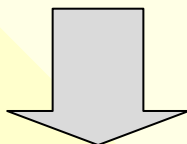
"זה כדי שיהיה לה לפחות פעם אחת גורים...."

או

"היא חווה לעתים קרובים הריונות "מדומים"....."

נכון או לא נכון

- במישור הרפואי יש לדעת שמחקרים מוכיחים שכלבה מעוקרת לפני גיל שנתיים מפחיתה את הסיכונים עד כמעט ל-0% של התפתחות גידולים ממאירים של העטין במהלך חייה
- המלטה אחת לא מפחיתה שום סיכון בנוגע לכלבה
- שנפרעה או לא הביצית תפתח ל- "גוף צהוב":
- אם ההיריון מדומה: לאחר 45 יום, יצור חלב אמיתי של הריון מדומה



אין צורך פיזיולוגי לאפשר לכלבה המלטה אחת לפחות

ייעוץ במזון

- אחד התפקידים החשובים של האסיסטנטית במרפאה, הוא הייעוץ הדיאטטי:
 - במזון מתקיים ה"קרב" העיקרי על הלקוח:
 - על מנת להגדיל פלח שוק
 - להפוך לקוחות ללקוחות נאמנים
 - לנהל תנועה במרפאה
- לכן הווטריןר והאסיסטנטית שלו צריכים להיות מקצועניים אמיתיים בנוגע לייעוץ במזון.

בסיס הדיאטטיקה

מרכיבי המזון:

1. החלבונים (proteins)
2. הסוכרים (glucids)
3. השומנים (lipids)
4. מינרלים
5. ויטמינים

מים

אנרגיה

חלבונים:

- חלבונים מורכבים מצירוף של 23 Amino-acids
- שני המושגים החשובים הם:
 - Amino-acids הנקראים "עיקריים" מצד אחד
 - זה אלו שגוף לא יכול להרכיב ולכן הבאתם ע"י התזונה נכונה הכרחי לגוף
 - ערך הביולוגי של החלבון מצד השני

Amino-acids העיקריים אצל הכלב והחתול

- Arginine •
- Isoleucine •
- Leucine •
- Phénylamine •
- Tryptophane •
- Lysine •
- Valine •
- Thréonine •
- Méthionine •
- Histidine •
- (אצל החתול) TAURINE •

הערך הביולוגי של החלבון

- יותר מ- % החלבון, הערך הביולוגי שלו הוא המדד האמיתי של איכות המזון
- טענה זו חשובה על מנת להוריד מערך המזון ה"זול" שלא מציג את ערך הביולוגי (סוג) של החלבון אלא ה"קמח"

ערך הביולוגי:

- ביצה 95%
 - חלב 80%
 - בשר / דגים 75%
 - אורז 55%
 - חלבונים צמחיים פחות מ- 55%
- gelatin גם חלבון שיכול להיכנס ב- % אבל איכותו שואף ל-0

הסוכרים

- במקרה של עודף, הסוכרים יכולים להפוך לשומנים
- אין סוכרים "עיקריים"
- ערכו התזונתי של חלק מהסוכרים מוגבל ביכולת החיה לעכל אותם
- בזמן (כמו לקטוז – Lactose)
- לפי סוגי החיות
- סוכרים לא מעוכלים, נשארים במעי וגורמים הבלת (הצטברות גזים) עקב תסיסה חיידקית

השומנים

בעיקר טריגליצרידים (Triglycerids)

- שומנים מתערבבים במנגנון הגוף על מנת:
 - לספק אנרגיות
 - לעזור לספיגת ויטמינים נמסים בשומנים
 - מגבירים את תאבון המנה
 - מביאים את השומנים העיקריים

השומנים העיקריים

1. חומצה לינולאית (linoleic acid) (בשומנים צמחיים)

2. חומצה ארכידונית (arachidonic acid): כלב מרכיב אותו מחומצת לינולאית. החתול, לא. נמצא בשומן מן החי.

3. חומצה לינולנית (linolenic acid)

מורכב ע"י CN ו- CT מחומצה לינולאית

השומנים הם מרכיבים עיקריים של הקרום בתאים: הם מאפשרים הרכבה של מתווכי דלקות ומפקחים על איבוד מים ע"י העור.

מינראלים

1. סידן וזרחן

- עיקריים בבניית השיניים ועצמות
- היחס סידן / זרחן חיוני לבריאות אוכלי בשר: הוא צריך להיות לפחות 1/1
- עודף לעתים קרובות אצל כלבים גדולים המקבלים מנה מאוזנת והשלמות!!!!

2. מגניון (Magnesium)

- חיוני לתפקוד הלב והשריר
- אצל החתול, עלול לגרום לאבני סטרוויט (struvite)

3. ברזל:

- מרכיב עיקרי של המוגלובין

4. נחושת:

- נוטל חלק ביצור התאים האדומים
- מרכיב של צבע העור והשיער
- במקור סיכון הרעלה בכמה גזעים ללא פירוקו

5. אבץ (zinc):

- חיוני לשלמות "מחסום" העור
- מחסור בו: עור יבש, עבה יותר, איבוד שיער

ויטמינים

מחולקים ל- 2 קבוצות:
נמסים במים או נמסים בשומנים.

- ויטמינים נמסים בשומנים

A, D, E, K •

- ויטמינים נמסים במים

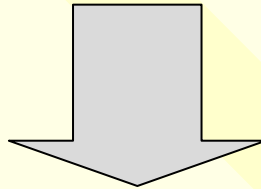
:B et C

האנרגיה:

- כל אדם העושה דיאטה יודע שהמושגים הבסיסיים של תזונה הם אנרגית המזון והאנרגיה היומית הנדרשת ע"י מנגנון הגוף. ומעבר לזה, סיכון של השמנת יתר
- האנרגיה נמדדת ב- Kcal
- היא מובאת ע"י שומנים, סוכרים וחלבונים (דוגמא של 17 קומות)

מתוספת האנרגיה:

- שמירה על משקל הגוף
- שמירה על טמפרטורה.....
- בניה והתחדשות תאים ורקמות



כל הגורמים האלה, מסמנים על צפיפות אנרגטית של מנה