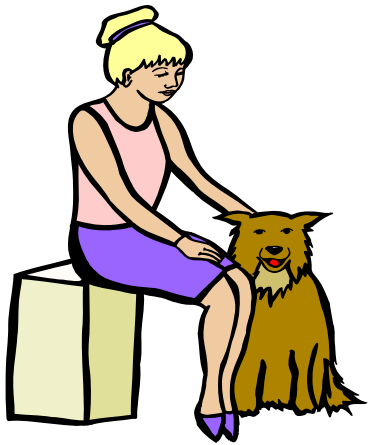


תפקידה של האסיסטנטית הוא לפשט כמה שניתן את ההסבר המקצועי של הווטרינר ברמה המובנת ע"י הלקוח.

וכך גם היא נתפסת ע"י הלקוח:

"היא יודעת יותר ממני, מבינה אותי כי היא ברמה שלי עם הידע המקצועי בתוספת"



קשר  
אמון  
יתחילת המכירה

הדרכה



אסיסטנטית

ריכוז ב"מינון המתאים"  
לבעל הכלב / חתול של  
ידע הרפואי של  
הווטרינר,

מקצועיות  
זמינות  
מידע חיוני להבנה



וטרינר

בעל ידע מרשים של הרפואה הוטרינרית  
מקיף ורחב, לעתים לא נגיש או מעט נגיש  
לבעל הכלב / חתול,

הדרכה ומידע

בעל הכלב /  
חתול

- צורך באינפורמציה
- צורך להיות שקט
- צורך לנגישות
- חיפוש לאחר פתרונות

# 1. דברים כללים על הטלפון

- התרשמות הראשונה.....תמיד הנכונה, גם בטלפון
- כלי תקשורת מעולה במרפאה וטרינרית
- יכול לתרום לשכנוע לקוחות חדשים
- תורם לנאמנות הלקוחות

**החיוך נשמע בטלפון!**

# לענות בטלפון, זו אומנות!

- בכל מקרה, תמיד לענות במהירות האפשרית (2-3 צלצולים ככל היותר)
- העוזרת וטרינרית צריכה לשלוט בכל תחום שבסמכותה לתת תשובות (להכין רשימות מסודרות בקשר עין)
- היא צריכה לשלוט על תוכן וכיוון השיחה (לא לאפשר פתח לסיפורים או היסטורית המקרה)
- היא צריכה להיות בעלת ידע מקצועי/ רפואי בסיסי על מנת לענות בצורה מקצועית

# העברת מידה כללית

- דמי טיפול
- מספרי טלפון חשובים:
  - שירותים וטרינריים
  - מרכז לטיפול בהרעלה (ליד רמב"ם-חיפה)
  - שירותי חירום, בית חולים הווטרינרי
  - פנסיונים, ארגוני כלבים
  - מוניות
- להכין כרטיסיה / קבצים
  - בעלי חים אבודים
  - בעלי חיים לאימוץ
  - בעלי חיים לזיווג
  - מיקום בעלי חיים (בסדר גיאוגרפי)

## 2. התנהגות בטלפון

- לחייך תמיד
- תמיד להתחשב בלקוח (המתנה ארוכה מדי, מוסיקה ללא סוף.....)
- כל לקוח המתקשר (או המבקר במרפאה) צריך להרגיש שהוא הראשון והחשוב של אותו יום (זמינות)
- עדיף לסיים את העיסוק המיידית ולהתקשר חזרה מאשר לענות בצורה מהירה ומעט "מזלזלת".
- צריך לדעת לנהל טלפונים רבים בו זמנית עם לקוחות המבקרים במרפאה: לנהל את הלחץ של אותו רגע בצורה רגועה ומקצועית

# תחום סמכות העוזרת הוטרינרית בניהול הלקוחות

- א. מידה על דמי טיפול
- ב. קביעת פגישה במרפאה:
  - פגישה ראשונה
  - לקוח וטיק
  - מידה על חיה מאושפזת / חולה במרפאה
  - מידה על חיה חולה בבית הלקוח

## א. מידה על דמי טיפול

- שני סוגי לקוחות מתעניינים:
  - אלה המבקשים את סכום הטיפול על מנת לארגן את התשלום במקום
  - אלה העורכים סקר טלפוני בין המרפאות על מנת לברר את המקום הזול ביותר
- תמיד לפרט בפרטי פרטים את הטיפול (דוגמא של עיקור חתול)

## ב. קביעת פגישה (1)

### - פגישה ראשונה:

- לעולם לא לענות בצורה שלילית, גם אם השעה המקושת לא זמינה או לא נוחה
- לציין את השם הווטרין שיטפל בחיה
- לבקש להביא כל ניירת ומסמכים של החיה
- לחזור על היום והשעה של הפגישה
- לקחת כל הפרטים של הלקוח (טלפון / נייד, כתובת, ושם החיה)



## ב. קביעת פגישה (2)

### - לקוח וטיק:

– אם אתם חדשים/ות או שחוזרים מחופשה ארוכה,  
תמיד לבקש להתעדכן על הלקוחות החדשים ו-  
וטיקים ועל המטופל בחיותיהם: לקוחות טובים  
יכולים לעלו!

– לציין ללקוח אם הווטרינר המטפל לא יהיה הווטרינר  
הרגיל שלו

## ב. קביעת פגישה (3)

- מידה על חיה מאושפזת או חולה במרפאה
  - תמיד להפגין נחמדות והבנה
  - להבין את לחץ הלקוח לפני הטיפול ולהרגיעו
  - להכיר או לשים רשימת לקוחות ושמות של חיותיהם המאושפזות, בקשר עין: *noms des* לענות בשם הכלב / חתול, תמיד נשמע טוב ומאוד חיובי!

## ב. קביעת פגישה (4)

- מידה על חיה חולה בבית הלקוח
- לעולם לא לנסות לערוך דיאגנוזה בטלפון
- צריך להיות בעל כושר הבחנה בחומרת המקרה לפי תיאור הלקוח.
- להזמין או לא לטיפול במרפאה
- לדוגמא: - הלקוח: " הכלב מתגרד בצורה נורמאלית"
- כלב לא חולה/נגוע, לא מתגרד
- כלב מתנגח על הרצפה (תולעים , בלוטות אנאליות)
- צואה נוזלית, הקאות
- אם הלקוח מתנגד לביקור במרפאה, להזמין אותו בכל זאת לקחת מוצר שיעזור (פדי גזה, תחבושת...)

**הלקוח נשמע יותר לאסיסטנטית : בעיניו היא יותר אמינה  
בנושאי דמי טיפול (לא מעוניינת כי מקבלת משכורת)  
לעולם לא להתעקש לפני לקוח המתנגד לבוא למרפאה!**

# 3. ניהול קריאות טלפוניות

- א. אין זמן לענות עקב לחץ במרפאה
- ב. לנהל שתי קריאות טלפוניות  
בזמנית
- ג. לנהל שיחה טלפונית בעת כניסת  
לקוח לתוך המרפאה

# א. אין זמן לענות

- כל כוח האדם עסוק (ניתוח, מקרה חירום, היעדר כוח אדם....)

- בקשת מידה שעלולה להתעכב בזמן

- לעולם לא לענות שליליות: "אני לא יכולה לענות לך כרגע" אלה:

- להסביר את מצב המרפאה באותו רגע

- להתנצל

- להבטיח טלפון חזרה בדקות הקרובות ולהתקשר

- חזרה, בעיקר אם הטלפון היה חשוב (כגון: בקשת הצעת מחיר,.....)

# ב. לנהל שתי קריאות טלפוניות בוזמנית

טלפון 1 : לקוח ראשון

טלפון 2 : לקוח נוסף: **תמיד לענות** (לממתנה, לקו שני, לנייד...) ולהגיד:

ל-טלפון 1: "סליחה אני שמה אותך שנייה בהמתנה, יש לי עוד טלפון"

ל-טלפון 2: "מרפאה וטרינרית שלום, אנא תסלח/ לי, אני שמה אותך

בהמתנה שנייה וחוזרת אליך מייד"

לחזור ל-ט'1: לא לחזור על משנאמר ולסכם במהירות את השיחה.

אם זה לא אפשרי ונדרש עוד זמן:

לחזור ל-ט'2 : לקחת את הפרטים של הלקוח ולהבטיח טלפון חוזר מיד

בתום השיחה עם טלפון 1 . **ולתקשר חזרה** בטווח

זמן של 5 דקות!

# ג. לנהל שיחה טלפונית בעת כניסת לקוח לתוך המרפאה

סביר להניח שהלקוח הנכנס ידבר אליך ראשון:

- לא לסמן לו מהיד!

- להתנצל ללקוח בטלפון להמתנה שנייה, ולהתייחס ללקוח הנכנס בבקשה להתיישב ולהמתין כמה רגעים עד שתסיימו

את השיחה הטלפונית

- לחזור ללקוח בטלפון, לקצר ולסיים את השיחה הטלפונית במהירות האפשרית.

# לתת יעוץ מקצועי אמיתי

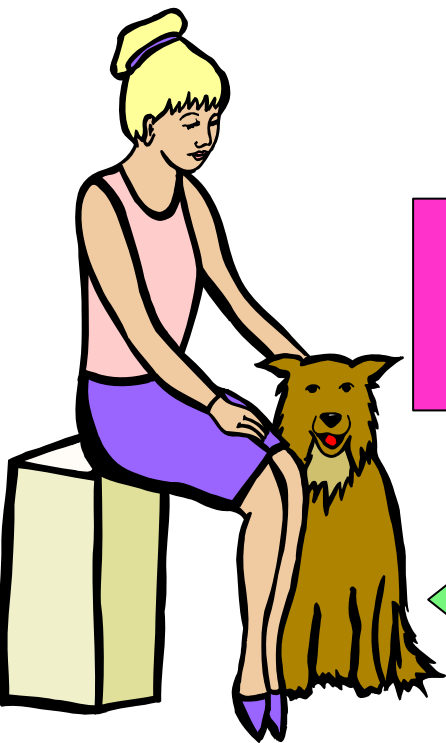
לאסיסטנטית הוטרינרית תפקיד מרכזי בפעילות  
המרפאה הוטרינרית. היא החוליה המחברת בין:

- הלקוח, בעל ידע מוגבל על פיזיולוגיה או פתולוגיה של חית המחמד שלו
- לבין הווטרינר שהוא בעל המוניטין והידע בתחום הזה



# מכירה מעל הדלפק: ייעוץ מקצועי, שכנוע הלקוח

הלקוח



1 רמת אמון גבוהה

2 "הרצאת" שכנוע

3 שכנוע וקניה



# מחזורי הטפילים השונים

# 1. האסקריס (Ascaris)

- אנחנו נלמד את מחזור ה-Toxocara canis
  - כי הוא המורכב ביותר
  - **Entéro-Pneumo-Trachéo-Entéral**
  - כי הוא מסביר בעצמו את מורכבות דרכי התילוע
  - כי הוא אחד המעורבים ביותר במחלות זואונוזיס (zoonosis) במקור טפילים ולהדבקה לבני אדם

# איך נדבק הגור?

- זירוז זחל שלב 2 אצל האימא:
- העברה דרך השליה
- העברה דרך החלב (גור-בלבד)



הגור בא במגע ביצי

**Ascaris**

(דרך הצואה של האימא, של גורים אחרים)

**הדבקה**

זחל L1

זחל L2

זחל L3

**הדבקה**

**ביצים של**

**Ascaris**

## המחזור נמשך ארבעה שבועות בערך

הזחלים נעים באיברים שונים, כולל בקנה הנשימה ובריאות, נוסף על מערכת העיכול, והדבר מסביר את מגוון הפרעות אצל הגור שנדבק בצורה קשה

זחל L4

זחל L5

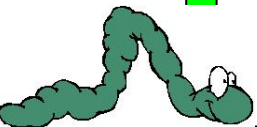
זחל L6

**בוגר**

תילוע כל חודש עד גיל

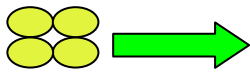
מחזור = ארבעה שבועות

שישה חודשים



# מה קורה אצל כלב/חתול בוגר ? (1)

כלב/חתול בוגר  
בא במגע עם  
ביצי  
Ascaris



L1 זחל

L2 זחל  
LARVA MIGRANS

כיסית = היפוביוזיס של זחל שלב 2

כבד

שרירים

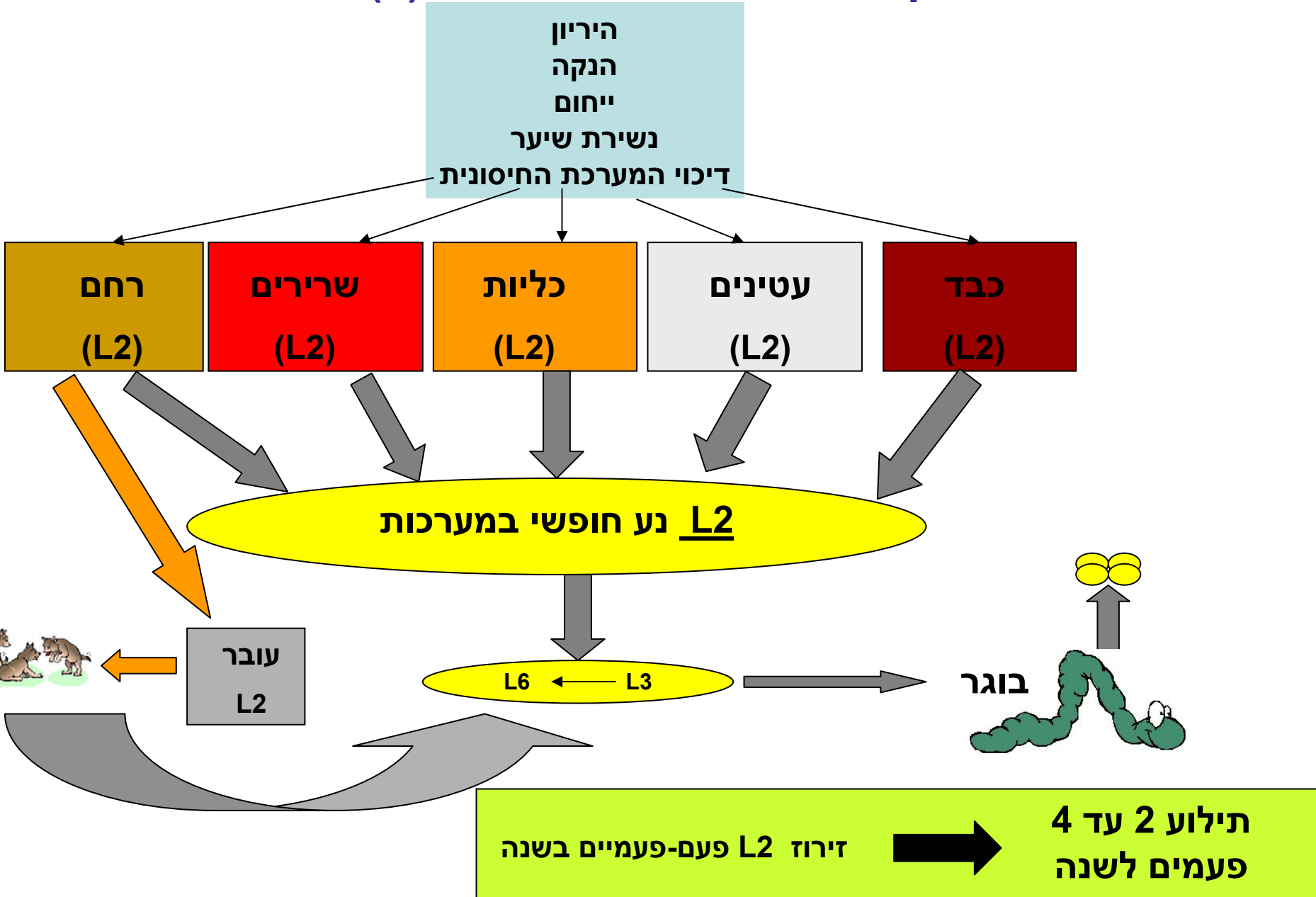
כליות

עטינים

רחם

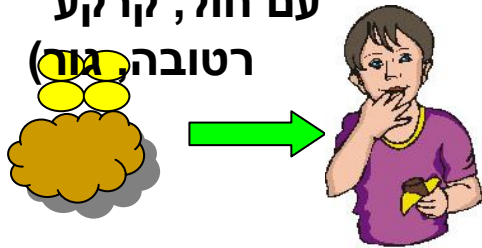


# מה קורה אצל כלב/חתול בוגר ? (2)



# איך מתבצע תהליך ההעברה לבני אדם ?

הילד מחדיר לגופו  
ביצי תולעים  
מדביקות  
באמצעות ידיים  
מלוכלכות (מגע  
עם חול, קרקע  
רטובה, מים)



L1

## זואונוזיס

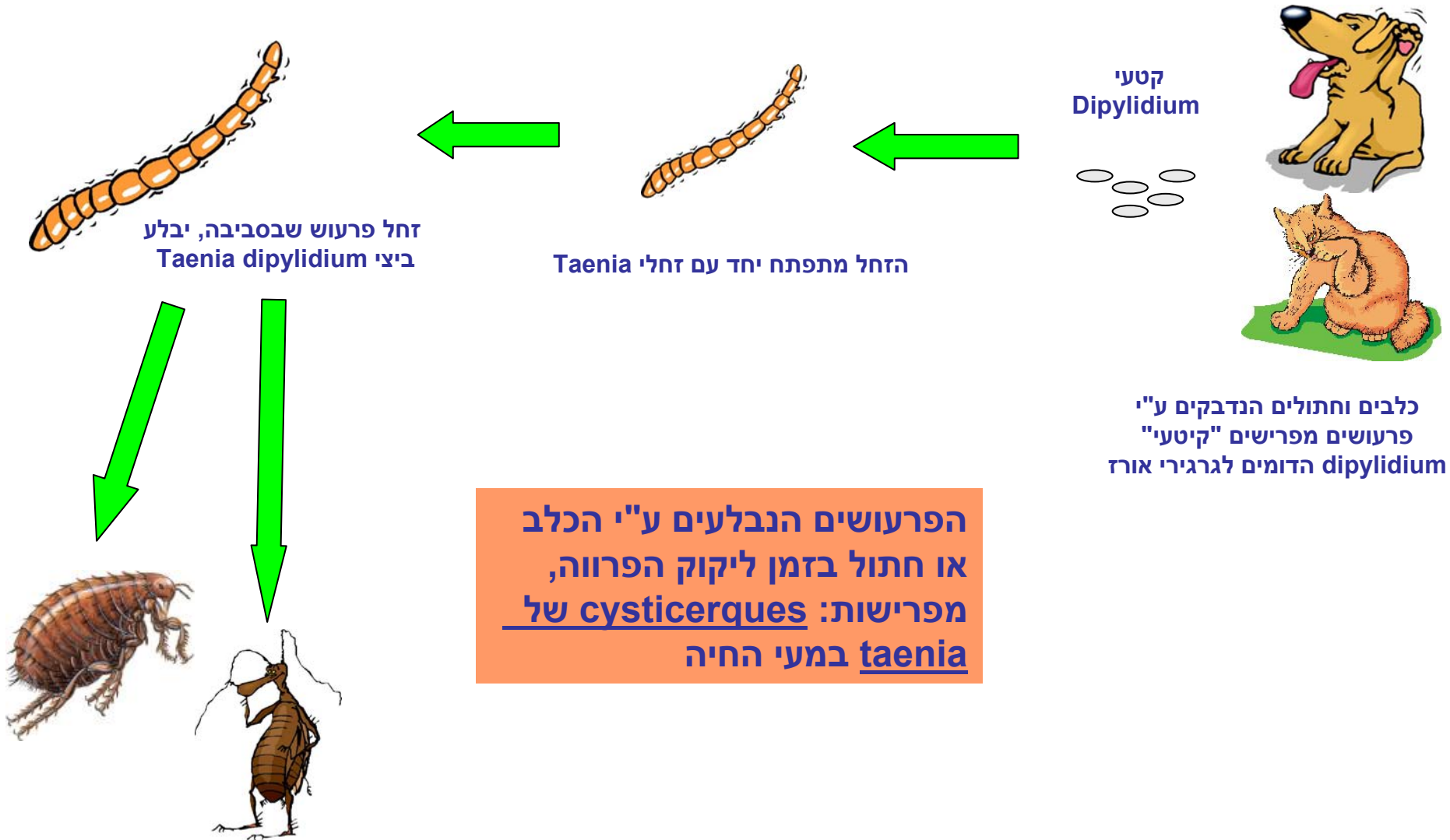
L2 זחל  
LARVA MIGRANS

באיברים (L2) LARVA MIGRANS  
שונים + סימנים

LARVA MIGRANS  
(L2) בעין

הסבר לבעל הכלב/החתול על סיכויי ההעברה של התולעים, אם לא  
יבצע תילועים רציניים

# מחזור ה – *Dypilidium caninum*



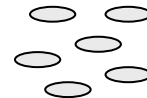
כל מקרה של הדבקת פרעושים, חייב תלוע !



# איך נדבקים בני אדם ?



בליעת ביצים



ZOONOSE

התפתחות ה- Taenia  
במעיי האדם

# הרצאת ההסברה לבעל הכלב / חתול

**מהרגע שהסקיצות הופנמו לחלוטין, אין קושי למצוא את המילים המתאימות כדי לשכנע / לעודד את הלקוח**

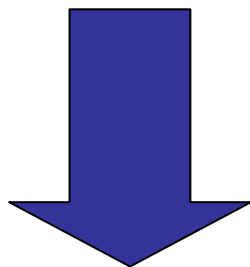
1. להראות שכל גור נושא פרעושים וחייב בתלוע
2. החיות המבוגרות "מחיות" את הזחלים ונדבקות בעצמם (L2)
3. לכן נדרש תלוע לכל חיות הבית
4. התלוע הזה הכרחי ברגע הכנסת גור כלב / חתול חדש לבית
5. כלב וחתול נדבקים שוב בחוץ ומהסביבה.
6. **סכנות זואונוטיות**
  - זחלי Larva migrans של Ascaris
  - Echinococcoses
  - יחסי ילד-חיה וכללי היגינה המינימאליים

# 1. כל גור הוא נושא והוא חייב לעבור תלוע

- הדבקה בתוך הרחם (Ascaris)
- הדבקה דרך חלב האם (ascaris-ankylostome)
- הדבקה בלכלוך במקום סביבת האם והגורים (צואת הגורים, שיער)
- הדבקה מוצלבת בין גורים

## 2. החיות המבוגרות "מחיות" את הזחלים ונדבקים בעצמם (L2)

- אחת הטענות לטעון לבעל החיה היא שהחיה איננה צריכה גורם חייוני להידבק: היא מארחת זחלים במצב "רדום" שיתחילו לקום לתחייה.
- יש להדגיש את הנקודות המוכרות לבעל החיה:
  - פרוות כלבך נושרת פעמיים בשנה!
  - לכלבתך תקופות ייחום!
  - החתול נראה עייף לעתים קרובות
  - הכלב לחוץ



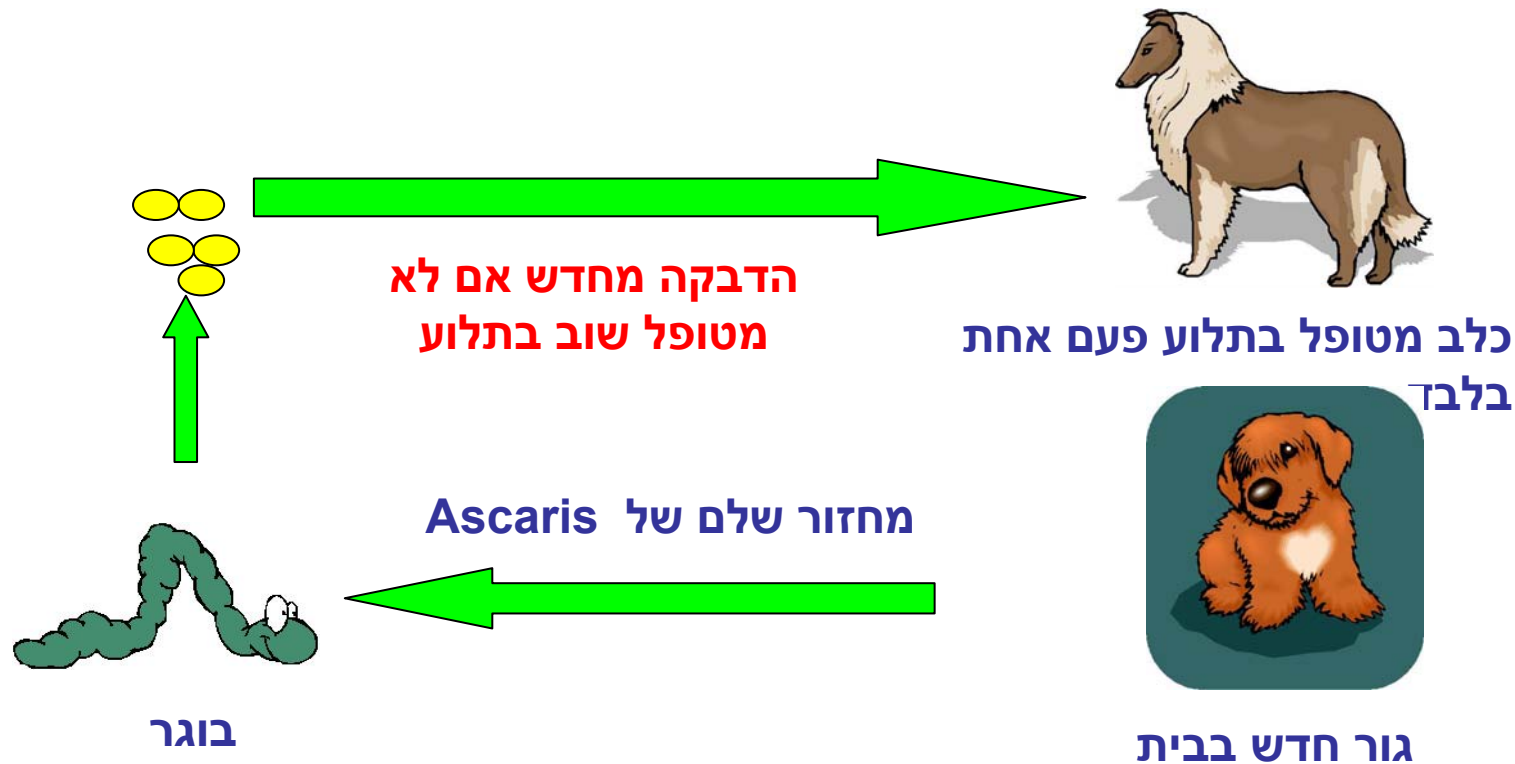
**מסקנה: הכלב/חתול נדבק לבד ובעצמו**

# 3. לכל חיות מחמד בבית נדרש תלוע

- לכל חיות מחמד הבית נדרש תלוע באותו זמן! אם מטפלים בכל חיה לפי לוח זמנים שונה לכל אחד, הטלת ביצי הטפילים ישתנה בזמן וכן השפעת והגנת התלוע. לעתים קרובות, בעלים מטפלים רק בכלב ולא בחתול:
  - כי קשה לתת תלוע לחתול
  - כי החתול מטפל בעצמו לבד על ידי אכילת עשבים
  - כי לא חושבים על החתול

# 4. לטפל (תלוע) בכל חית המחמד של הבית ברגע הגעת גור כלב / חתול חדש לבית:

- ובכן, גורים בני פחות משישה חודשים, מפרישים תולעים (מחזור חיים שלם של Ascaris). הם ידביקו גם את המבוגרים אפילו לאחר תלוע (של המבוגרים)



# 5. כלב וחתול נדבקים מחדש מהסביבה

## החיצונית

לא תמיד בעלי הכלב / חתול מודעים לאפשרות

הדבקה מהסביבה החיצונית  
Chat qui ingère une

- החתול טורף טורף ונדבק

- הכלב / חתול נדבקים בפרעושים בזמן "מפגשים"

- הכלב אוכל נבלה או מלקק שאריות שתן של כלבים

אחרים, או מריח בעשבים.....

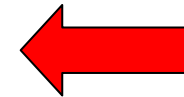
# הלכה למעשה: תלוע ותקשורת



# 1. הסברה טובה גוררת מכירה

- כשממליצים לבעל החיה תלוע קבוע על מנת להשמיד בצורה יעילה את הטפילים, זה לא תמיד נקלט אצל הלקוח:
  - "לכלב שלי אין תולעים, אני לא רואה אותם"
  - תלוע, פירוש, הוצאה כספית שיש לקחת בחשבון

**למה לשלם אם אין תולעים לכלב שלי !**



- לכן, הכרה טובה של מחזורי חיי הטפילים יאפשרו פיתוח טיעונים והסברה שישכנעו את בעל החיה ההסברה צריכה להיות ממוקדת לפי הלקוח:
  - הורים צעירים: להדגיש את סיכויי ההדבקה לילדים
  - בעלי חיה מבוגרת מאוד: להדגיש את הסיכון לחיה, יותר מאשר אצל חיה צעירה יותר (מערכת חיסונית נחלשת).
  - חתול המבלה בחוץ: להזכיר לבעליו שהוא עלול ליהנות מ-"סטייק עכבר" או להיפגש עם קולגות.. ולהידבק...

## 2. התפקיד המרכזי של האסיסטנטית

ביחסים עם הלקוחות, לאסיסטנטית תפקיד מרכזי להסברה ולמכירה :

– של מוצרים מעבר לטיפול וטרינרי

– של מוצרים שהיא תמליץ עליהם לאחר הטיפול:

**"אתם יודעים, יש את המוצר הזה או המוצר הזה, שמתאימים, תשאלו את הווטרינר מה הוא חושב....."**