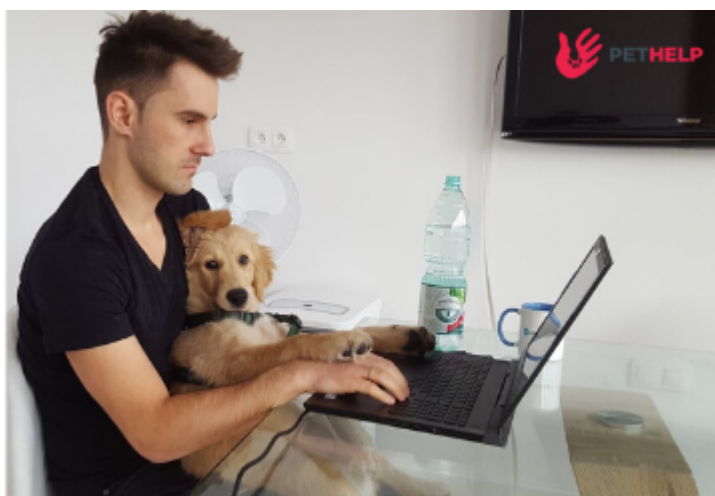


Czym są pakiety weterynaryjne i jaki jest ich cel? Jakie zmiany technologiczne nas czekają oraz jakie zastosowanie ma teleweterynaria?

Odpowiedzi na te oraz inne pytania znajdziecie w dzisiejszej rozmowie z Sławomirem Wiatrem, prezesem i współzałożycielem PETHHELP. Serdecznie zapraszamy do przeczytania!



Skąd pomysł na pakiety medyczne dla zwierząt?

Może zabrzmiało to nieco trywialnie, ale kiedy zaczynaliśmy na początku 2018 roku to bardzo brakowało nam takiego rozwiązania na rynku. Przeanalizowaliśmy więc sytuację na trzech rynkach, które obecnie się u nas przenikają: rynku weterynaryjnym, zoologicznym i benefitów pracowniczych.

Rynek weterynaryjny w Europie rośnie każdego roku o 5%, a w Polsce szacuje się, że jest to nawet o kilka procent więcej. Jeszcze bardziej dynamicznie rośnie szeroko pojęty rynek zoologiczny, bo o prawie 20%, i w Polsce jest obecnie szacowany na 3 mld złotych. No i rynek benefitów, który jeszcze do niedawna był wart 13 mld zł i wciąż rósł. Do tego dochodzi kwestia rozdrobnienia rynku usług weterynaryjnych. Połączyliśmy te fakty i stworzyliśmy PETHHELP. A jako że każdy z nas ma w domu jakiegoś zwierzaka, mieliśmy swoje własne doświadczenia, które chcieliśmy zbadać na większą skalę. Dlatego przeprowadziliśmy duże badania marketingowe, które utwierdziły nas w przekonaniu, że w PETHHELP drzemie ogromny potencjał.

I zbudowaliście pakiety weterynaryjne w formie comiesięcznego abonamentu?

Tak, ale PETHHELP to bardzo rozbudowany projekt, to również pierwsza w Polsce platforma do konsultacji online (weterynarz.online), panel klienta z możliwością rezerwacji online, wglądu w historię wizyt, program punktowy (grywalizacja) wdrożona ze środków i przy współpracy z Narodowym Centrum Badań i Rozwoju.

Mamy również Program Wsparcia Adopcji (PWD), w ramach którego każdy, kto adoptuje zwierzaka, otrzymuje pakiet za darmo na określony czas lub z dużym rabatem. W ramach PETHHELP wdrożyliśmy również sklep ze specjalistycznymi karmami, który jest dostępny tylko dla lekarzy weterynarii.

No właśnie, jakie korzyści ze współpracy z Wami ma lekarz weterynarii?

Korzyści jest wiele, choć nie wszystkie są odczuwalne od razu. Pozyskujemy klientów do placówek weterynaryjnych oraz aktywizujemy obecnych, mobilizując ich do regularnych wizyt, ponieważ naszą misją jest upowszechnienie profilaktyki weterynaryjnej. Zwierzak nie powie nam, że coś go boli – właśnie dlatego tak ważne są regularne wizyty. Mamy swoje sposoby, by skutecznie zaktywizować klientów, ale nie mogę zdradzać wszystkiego. Generalnie działamy w myśl zasady – im bardziej dbasz o pupila, tym więcej zyskujesz.

Wracając do korzyści dla lekarzy – mamy też sklep ze specjalistycznymi karmami, które są w wielu przypadkach tańsze nawet o 20% w stosunku do cen internetowych. Lekarz może zamówić karmę z dowozem bezpośrednio do klienta – to świetne rozwiązanie, bo dzięki temu klient nie musi dźwigać worków do domu, a za karmę płaci w trakcie wizyty u lekarza. W ten sposób rozwiązujemy również problem magazynowania karmy w placówce.

Przychodnie weterynaryjne mogą również liczyć na nasze wsparcie marketingowe. Jest jeszcze wiele pomniejszych korzyści, jak choćby możliwość zarabiania poprzez udzielanie konsultacji online. Zjeździłem niemal całą Polskę, rozmawiałem z setkami lekarzy i bardzo często zgłaszali oni, że ludzie dzwonią do nich i oczekują bezpłatnych konsultacji. Chcemy zmienić percepcję klienta i docenić trudny zawód lekarza weterynarii.

No właśnie, co z tą teleweterynarią? Z tego, co widziałem, portal weterynarz.online po początkowym sukcesie został zawieszony, a na stronie znajdziemy komunikat o stanowisku Izby Weterynaryjnej.

Tak, musieliśmy tymczasowo wstrzymać nasz drugi portal, weterynarz.online. Zapoznaliśmy się ze stanowiskiem Izby Weterynaryjnej i je szanujemy, dlatego obecnie dostosowujemy pod tym kątem nasz portal i dokumentację.

Korzystając z okazji, że rozmawiamy i być może jakaś część środowiska weterynaryjnego to przeczyta, chcę podkreślić - lekarze weterynarii, udzielający konsultacji online na portalu weterynarz.online, nie leczą, nie przepisują recept na odległość, nie diagnozują ani nie wydają wiążących opinii lekarskich.

Chcemy dać poczucie bezpieczeństwa posiadaczom zwierząt domowych, doradzać im, kiedy i do jakiego specjalisty się udać, odwozić ich od działania na własną rękę czy szukania „mądrości” na forach internetowych. Rekomendujemy konsultacje online, które oczywiście nigdy nie zastąpią wizyty osobistej, ale mogą w szybki sposób pokierować działaniem klienta przy wsparciu specjalisty.

Z punktu widzenia klienta to znacznie lepsze rozwiązanie niż szukanie informacji w internecie. Z kolei od strony lekarza weterynarii jest to narzędzie do tego aby generować dodatkowe przychody, za coś co dotychczas robił za darmo, a przecież należy mu się wynagrodzenie za te lata studiów, doświadczenie, wiedzę. Niemal cała kwota z tytułu udzielonej konsultacji ląduje u lekarza.

Podkreślam - konsultacja online nigdy nie zastąpi wizyty osobistej i badania fizykalnego, ale może być pomocnym narzędziem zarówno dla klientów, jak i lekarzy weterynarii. Takie rozwiązania są już na stałe obecne w innych krajach - są to np. Firstvet, PetCoach, Yourfuzzy, Modernanimal, Askvet, itd.

A co na to lekarze?

Dochodzi do ciekawej sytuacji, kiedy nawet znane w świecie weterynarii nazwiska popierają teleweterynarię i nie widzą w niej nic złego, ale nie chcą lub nie mogą wesprzeć nas oficjalnie w tej sprawie. Przez ostatni czas otrzymaliśmy wiele słów wsparcia, ale spotkaliśmy się też z naprawdę niezrozumiałymi zarzutami, niemającymi nic wspólnego z rzeczywistością i pochodzącymi z zamkniętej grupy dyskusyjnej na Facebooku. Tak to już jest, że jeśli ktoś chce wprowadzić na rynek coś innowacyjnego, to zawsze trafi się niewielka grupa temu przeciwna. Na szczęście głosów od zadowolonych klientów jest zdecydowanie więcej i to głównie one napędzają nas do dalszej pracy.

Podobnie było z rzekomym opłaceniem przez PETHelp audycji programu, a właściwie tematu w Pytaniu na Śniadanie, w którym jedna z prowadzących zarzucała, że usługi weterynaryjne są w Polsce za drogie. Absolutnie nie mieliśmy z tym nic wspólnego - nawet wydaliśmy oficjalne stanowisko i udostępniliśmy je również pod dyskusją na fanpage TVP.

Po prostu otrzymaliśmy informację od jednego z naszych klientów, że w PNŚ jest temat

weterynarii. Zapytaliśmy wówczas naszych innych i wybranych klientów, czy mogliby napisać o nas coś miłego pod dyskusją - to wszystko. Ktoś odebrał to jako opłacone działanie. Nonsens! Nie budujemy biznesu w taki sposób, jeśli już to bronimy lekarzy weterynarii co również udowodniliśmy w komentarzach pod dyskusją, ale to już nie zostało zauważone. Jest takie powiedzenie, że kłamstwo okrąży ziemię, nim prawda założy buty.

Załóżmy, że jestem lekarzem weterynarii i chciałbym do Was dołączyć - jak to wygląda od strony formalnej i praktycznej?

Jesteśmy w 100% transparentni i działamy na uczciwych, elastycznych zasadach z poszanowaniem partnerów biznesowych. Nasze umowy o współpracę z placówkami są wolne od zapisów o zakazie konkurencji czy kar, które - jak się okazuje - występują na rynku, ograniczają naszą działalność i blokują lekarzom możliwość dołączenia do naszego projektu. Jest to działanie sprzeczne z zasadami wolnego rynku, a my wierzymy w wolny rynek i uczciwą rywalizację. W końcu konkurencja to dobra rzecz - mobilizuje wszystkie strony do działania, a na tym mogą skorzystać ich partnerzy biznesowi (lekarze) oraz klienci.

Każdy, kto chce podjąć z nami współpracę, otrzymuje od nas stosowne dokumenty, które dopuszczają elastyczną współpracę, bez żadnych sztywnych standardów obsługi klienta. Nie narzucamy również cennika - ustalamy go wspólnie. Szanujemy w ten sposób wypracowany przez lata warsztat lekarzy. Umowa, oprócz obsługi klienta, do niczego więcej nie zobowiązuje, a korzystanie z naszych narzędzi, jak np. sklep ze specjalistyczną karmą, teleweterynaria czy rezerwacje online, nic nie kosztują.

Zatem placówki nic nie ryzykują, a mogą wiele zyskać. Tu jednak trzeba być cierpliwym, ponieważ nie od razu przyprowadzimy do gabinetu nowych klientów. Ten proces trwa bo nie można równocześnie robić wszystkiego na raz.

A na tę chwilę ilu macie klientów? Czy jakieś firmy zdecydowały się kupić dla swoich pracowników pakiety w formie benefitu pracowniczego?

Niestety nie mogę zdradzić dokładnej liczby klientów, ale obecnie jest to 3-cyfrowa liczba, która - co najbardziej nas cieszy - codziennie rośnie. Jeśli chodzi o firmy, zaufały nam dotąd tak duże marki jak: PLAY, ORANGE, NESTLE PURINA, STAPLES, NATWEST (dawniej Royal Bank of Scotland) czy ostatnio POLSKA PRESS GRUPA. Pomimo kryzysu jesteśmy w trakcie rozmów z kolejnymi dużymi i uznanymi markami.

No właśnie - jak wygląda Wasza sytuacja w dobie koronawirusa?

Kryzys nam nie straszny, choć mocno namieszał w naszym kalendarzu i musieliśmy odwołać lub przełożyć kilka inicjatyw, jak choćby ogólnopolski przegląd zdrowia w placówkach, które z nami współpracują.

Właśnie jestem po rozmowach z funduszem (PETHELP wspierają dwa fundusze inwestycyjne: Agritech Hub oraz Satus Starter) i wszystko zmierza w dobrym kierunku. Nie mogę zdradzać szczegółów, ale mamy bardzo ciekawe i ambitne projekty. Jednym z nich jest synergia biznesowa z globalną firmą ubezpieczeniową.

Brzmi obiecująco. A jak postrzega Pan rynek weterynaryjny w Polsce, w którym kierunku będzie on zmierzał?

Przede wszystkim uważam, że polscy lekarze weterynarii to w zdecydowanej większości świetni specjaliści i ludzie o wielkim sercu, ogromnej empatii. Polski rynek powoli otwiera się na nowe możliwości. Oczywiście mamy w tym zakresie wiele do nadrobienia w stosunku do krajów Europy Zachodniej, ale wierzę, że - tak, jak w wielu innych dziedzinach gospodarki - również tutaj dościgniemy zachód.

Osobiście liczę na zmianę technologiczną, która przyczyni się do jeszcze większej profesjonalizacji rynku weterynaryjnego oraz zmianę percepcji klientów w kierunku większego poszanowania tego trudnego zawodu. Chcemy dołożyć do tej zmiany swoją cegiełkę i stać się integralną częścią rynku weterynaryjnego w naszym kraju.

Opracowanie: Redakcja

Zdjęcia: Pethelp

Promowane

Bezpieczny futrzak

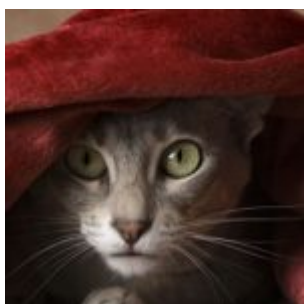
- [Pomóż zwierzakowi wrócić do domu. Rusza akcja „Bezpieczny futrzak”](#)



- [Leczenie zakażeń i ran wyłącznie poprzez laseropunkturę](#)



- [Kongres PSLWMZ w listopadzie: znamy program](#)



- [USA: mniej kotów i innych zwierząt wykorzystywanych w badaniach](#)



- [Pies - superprzyjaciół człowieka](#)