



QUESTIONNAIRE SATISFACTION **K - L A S E R**

ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉALISÉE AUPRÈS DE 57 VÉTÉRINAIRES K-LASER VET.

Via cette enquête, Mikan traduit sa volonté de renforcer son expertise et de répondre aux attentes des vétérinaires et de leur clientèle au développement de la thérapie laser. Mikan a souhaité évaluer la satisfaction des vétérinaires proposant la thérapie K-laser en abordant plusieurs thèmes :

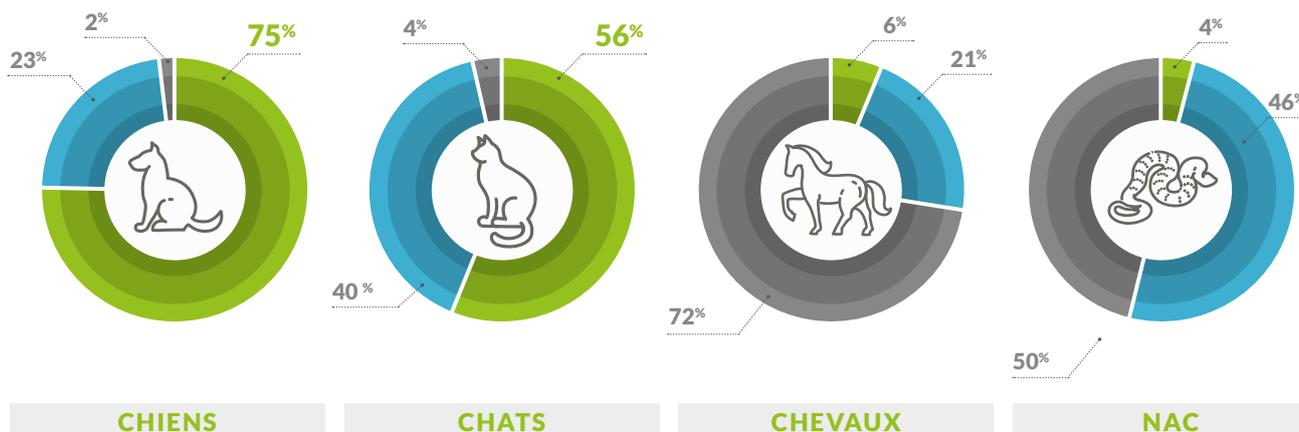
- + Efficacité thérapeutique observée
- + Acceptation de la clientèle face à cette nouvelle solution thérapeutique
- + Retour sur investissement
- + Satisfaction des services proposés

Ces résultats nous ont permis d'analyser les points d'amélioration et de mettre en place, en collaboration avec les acteurs du marché (vétérinaires, fournisseurs, organismes de formation) des actions pour optimiser la satisfaction des vétérinaires utilisant la thérapie K-laser Vet.



1 Vous utilisez la thérapie laser sur :

● SOUVENT ● PARFOIS ● JAMAIS

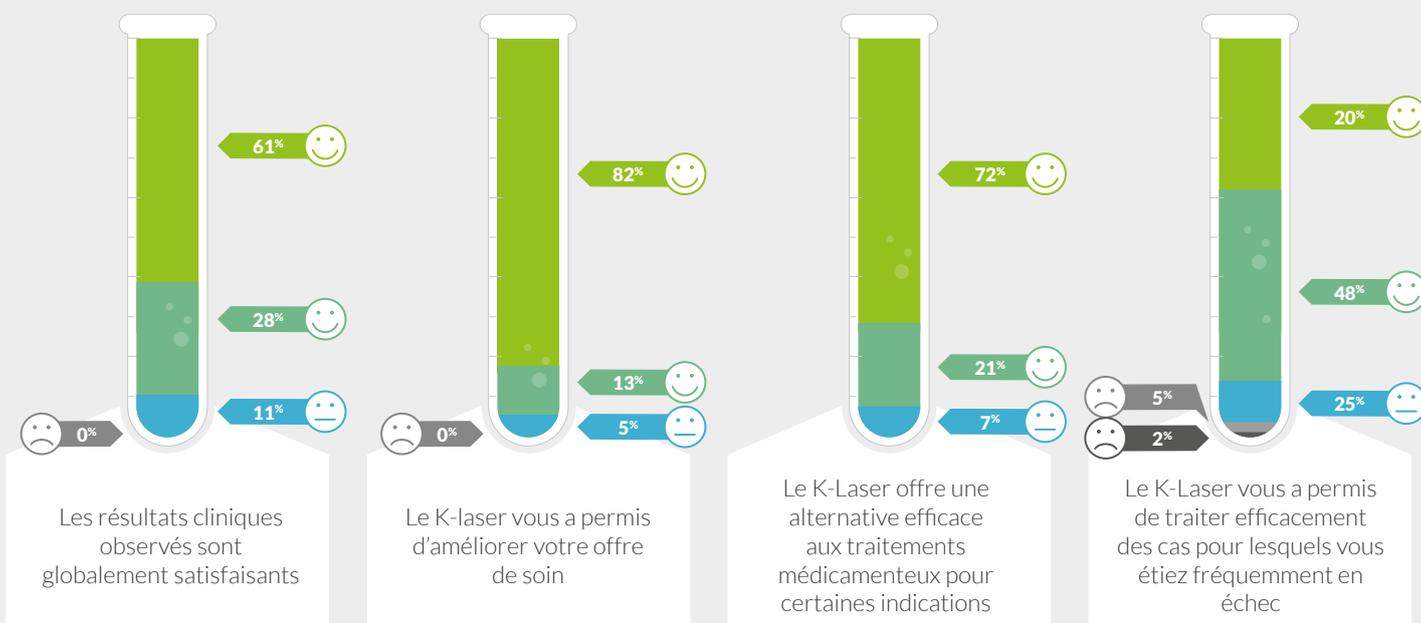


FRÉQUENCE D'UTILISATION SUR LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'ANIMAUX :

75 % des vétérinaires utilisent régulièrement la thérapie laser sur les chiens et 56 % sur les chats. On note une importante différence par rapport aux chevaux et Nac car dans le panel interrogé seulement 3 vétérinaires travaillent fréquemment sur les chevaux et 2 sur les Nac.

2 La thérapie laser offre une nouvelle approche thérapeutique pour le traitement de certaines affections chroniques douloureuses et inflammatoires. Avec votre expérience K-LASER, diriez-vous que

😊 TRÈS SATISFAIT 😊 SATISFAIT 😐 SANS OPINION 😞 PEU SATISFAIT 😞 PAS DU TOUT SATISFAIT



UNE EFFICACITÉ THÉRAPEUTIQUE CONFIRMÉE :

+ Plus de **61%** des vétérinaires confirment que les résultats cliniques avec le K-laser Vet sont très satisfaisants et **28%** en sont satisfaits.

UNE AMÉLIORATION DANS L'OFFRE DE SOIN :

+ **82%** des praticiens valident que la thérapie K-laser Vet a fortement amélioré leur offre de soins auprès de leur clientèle.

UNE ALTERNATIVE EFFICACE AUX MÉDICAMENTS :

+ **72%** des vétérinaires considèrent le K-laser Vet comme une alternative très efficace aux traitements médicamenteux

UNE SOLUTION POUR LES CAS CLINIQUES EN ÉCHEC :

+ Les vétérinaires sont très satisfaits des résultats du K-laser à hauteur de **20%** pour la prise en charge des cas fréquemment en échec et **48%** en sont satisfaits.

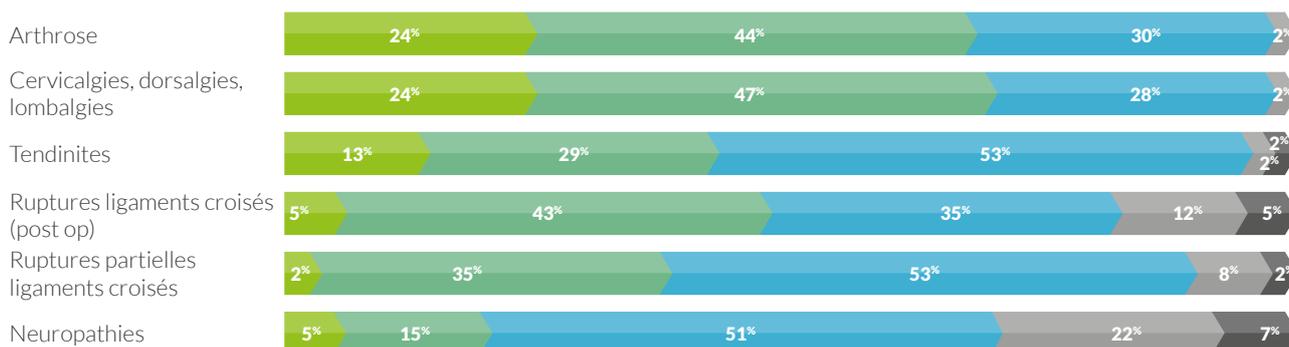
3 Pouvez-vous évaluer l'efficacité observée du laser sur les indications suivantes?

DES RÉSULTATS CLINIQUES OBSERVÉS

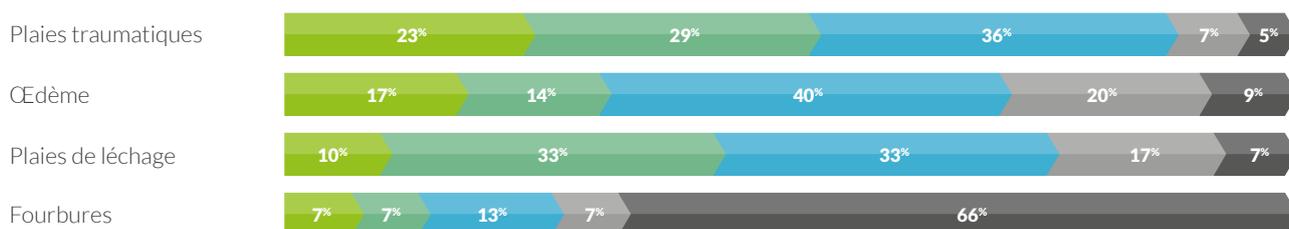
La thérapie K-laser Vet est une solution de choix pour la prise en charge des douleurs et inflammations aiguës et chroniques ainsi que pour accélérer et améliorer le processus cicatriciel. Certaines indications offrent de meilleurs résultats thérapeutiques que d'autres notamment sur les affections musculo-squelettiques.

● EXCELLENT ● TRÈS BON ● BON ● MOYENNEMENT BON ● PAS CONCLUANT

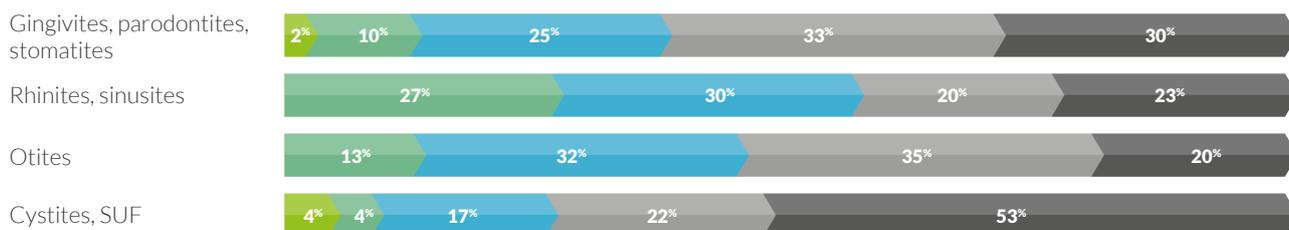
AFFECTIONS MUSCULO-SQUELETTIQUES



DERMATOLOGIES ET PLAIES CUTANÉES



PATHOLOGIES DENTAIRES ET INFECTIEUSES



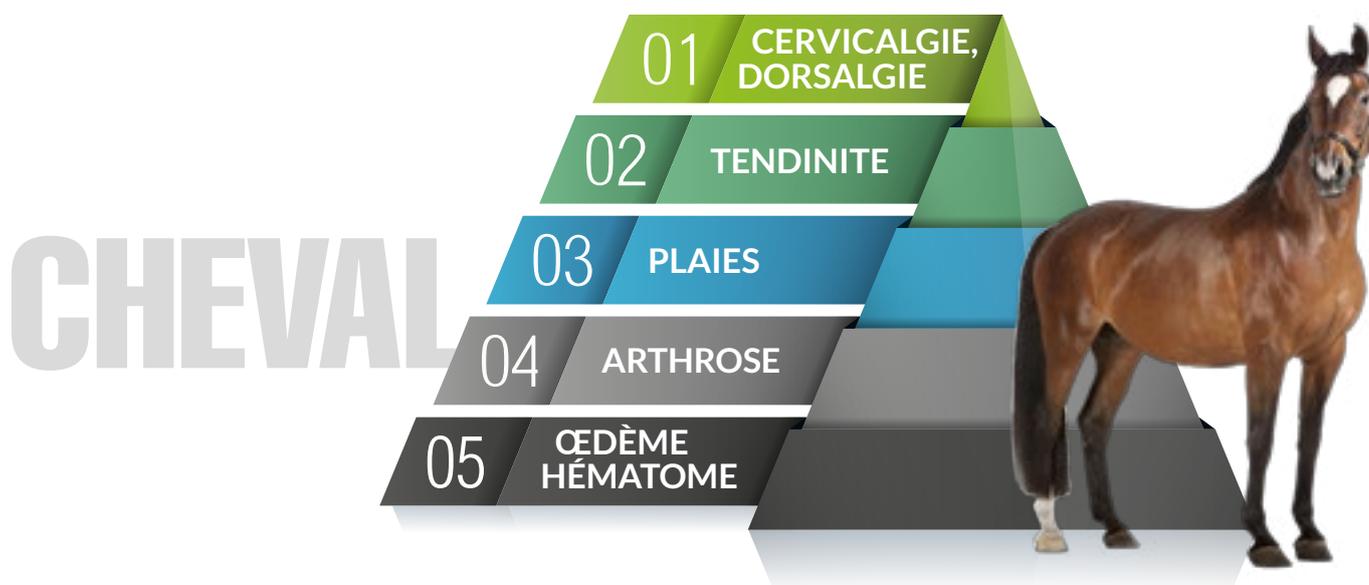
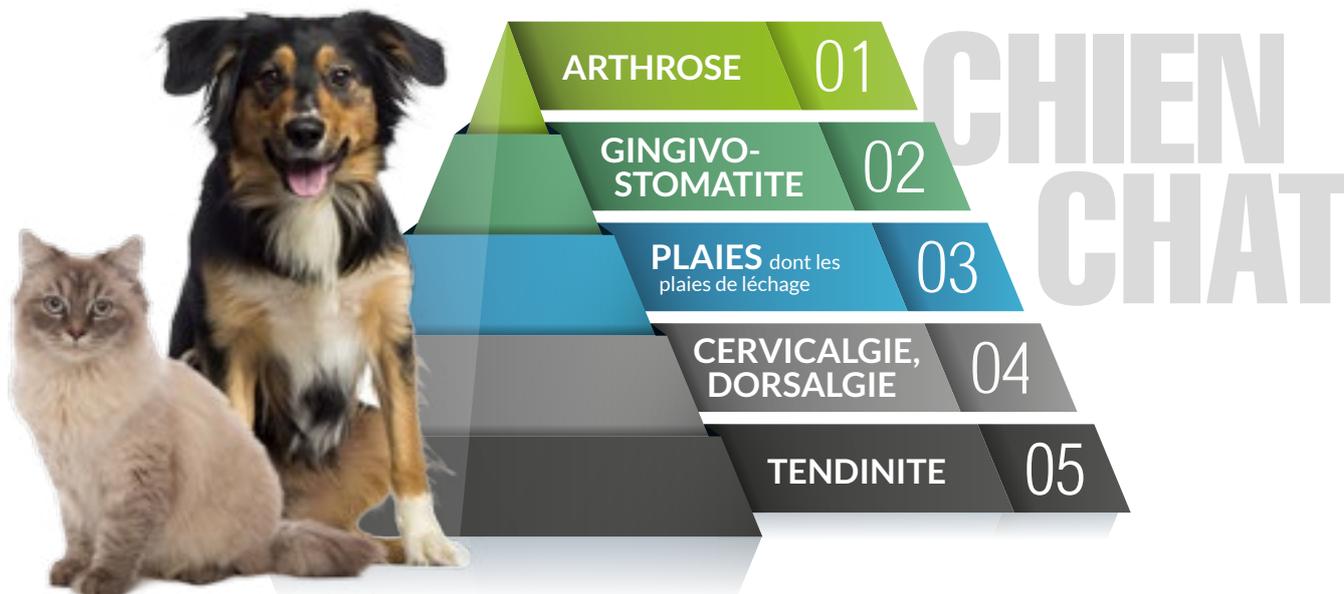
Les indications ayant les meilleurs résultats cliniques sont principalement les **affections musculo-squelettiques** avec une évaluation par les vétérinaires d'excellent à bon de **98%** pour l'arthrose, les cervicalgies, les dorsalgies et les lombalgies.

On retrouve ensuite la catégorie liée aux **pathologies cutanées** avec des résultats thérapeutiques significatifs. Les plaies traumatiques et plaies de léchage affichant une évaluation d'excellent à bon de **88%** et **76%** respectivement. Cependant, le niveau de satisfaction sur les fourbures ne dépasse pas **26%**.

Les **pathologies infectieuses et dentaires** ont une efficacité observée plus faible. Les vétérinaires rapportent de bons résultats sur la douleur et l'inflammation, mais la prise en charge complète de ces indications est mitigée (néanmoins environ **50%** de réussite). L'intérêt du K-laser Vet est dans ce cas d'apporter du confort à l'animal.



4 Quelles sont les 5 indications les plus souvent traitées?



5 La thérapie laser propose une diversification de l'offre de soin à votre clientèle.

UNE SATISFACTION CLIENTÈLE FORTE



67%

des vétérinaires confirment que cette technique de soin répond parfaitement aux attentes des propriétaires d'animaux avec un fort niveau de satisfaction.

Les vétérinaires notent une très forte observance des traitements par la clientèle. Cette observance est améliorée grâce à l'efficacité du K-laser Vet qui offre des signes d'amélioration visible après une ou deux séances (réduction de la douleur et diminution des inflammations rapides).

88%



K-LASER VET AMÉLIORE L'OBSERVANCE

UNE FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE



73%

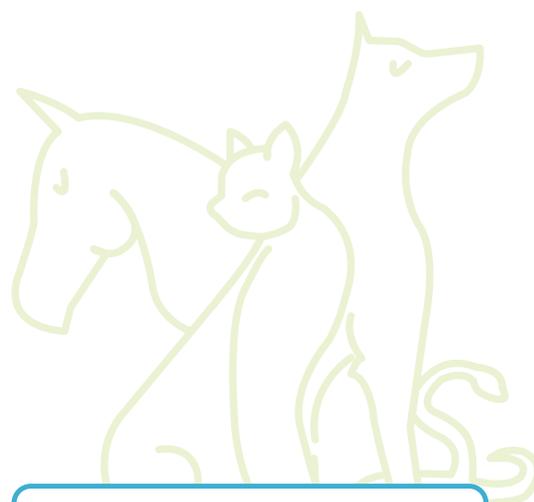
des interrogés annoncent que la thérapie K-laser Vet leur a permis de fidéliser leur clientèle. Cet outil thérapeutique est un réel avantage pour améliorer la fidélisation dans la clinique et proposer de nouveaux services.

des vétérinaires confirment que le tarif des séances laser est bien accepté par les clients. Cette technique plaît aux propriétaires car non invasive, sans douleur et sans médicaments. Le côté innovant et la technologie de pointe sont également des avantages mis en avant.

82%



UNE TARIFICATION ACCEPTÉE



6 Combien facturez-vous en moyenne la séance



CHAT ET CHIEN

Facturation moyenne : **35€ ttc**

Fourchette de prix : **20€ à 42€ ttc**



EQUIN

Facturation moyenne : **75€ ttc**

Fourchette de prix : **70€ à 80€ ttc**

7 Mikan propose des services pour aider la clinique à promouvoir la thérapie laser auprès de la clientèle.

UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITE



74%

UNE FORMATION INITIALE COMPLÈTE

74% des interrogés se disent satisfaits de la formation initiale dispensée par l'équipe Mikan lors de l'installation du K-laser. Cette formation est l'occasion de revoir les principes d'actions, apprendre à utiliser l'appareil et maîtriser les techniques de traitement de base.



77%

PERFECTIONNER SES CONNAISSANCES ET SON EXPERTISE

77% des praticiens confirment que la formation de perfectionnement laser – niveau 2 a parfaitement répondu à leurs attentes. Cette formation, offerte aux vétérinaires équipés et dispensée par le Dr Poitte, permet d'enrichir ses connaissances, améliorer son expertise et d'échanger sur les dernières techniques de soins.



39%

DES CONSEILS POUR COMMUNIQUER AUTREMENT

Le livre blanc dédié aux conseils de communication pour les cliniques est très peu utilisé selon les résultats. Ceci est lié au fait qu'un grand nombre de vétérinaires n'étaient pas au courant de sa disponibilité à l'époque car c'est un outil récent.



29%



92%

UNE SATISFACTION VÉTÉRINAIRE

92% des vétérinaires sont satisfaits des services proposés par Mikan.



52%

CRÉATION D'UNE DYNAMIQUE D'ÉQUIPE AVEC LES ASV

Mikan propose un module permettant aux ASV de comprendre et présenter la thérapie laser auprès de la clientèle. Le niveau de satisfaction générale est de 52%, avec un niveau d'insatisfaction de 26% dû à une mise en place récente de ce module.



26%



51%

UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

Une grande majorité des vétérinaires utilisent le kit de communication dédié à la thérapie K-laser Vet dans leur clinique à hauteur de 51%. Les principaux outils utilisés par les cliniques pour communiquer rapidement et efficacement auprès des propriétaires sont les totems, les posters, les flyers et les vidéos.



24%



70%

DU CONTENU ENRICHISSANT

Le contenu proposé par Mikan au travers des newsletters K-laser Info répond aux attentes des vétérinaires à hauteur de 70% en satisfaction générale. Contenu axé sur l'explication scientifique du laser, de cas cliniques et d'interviews de vétérinaires équipés.

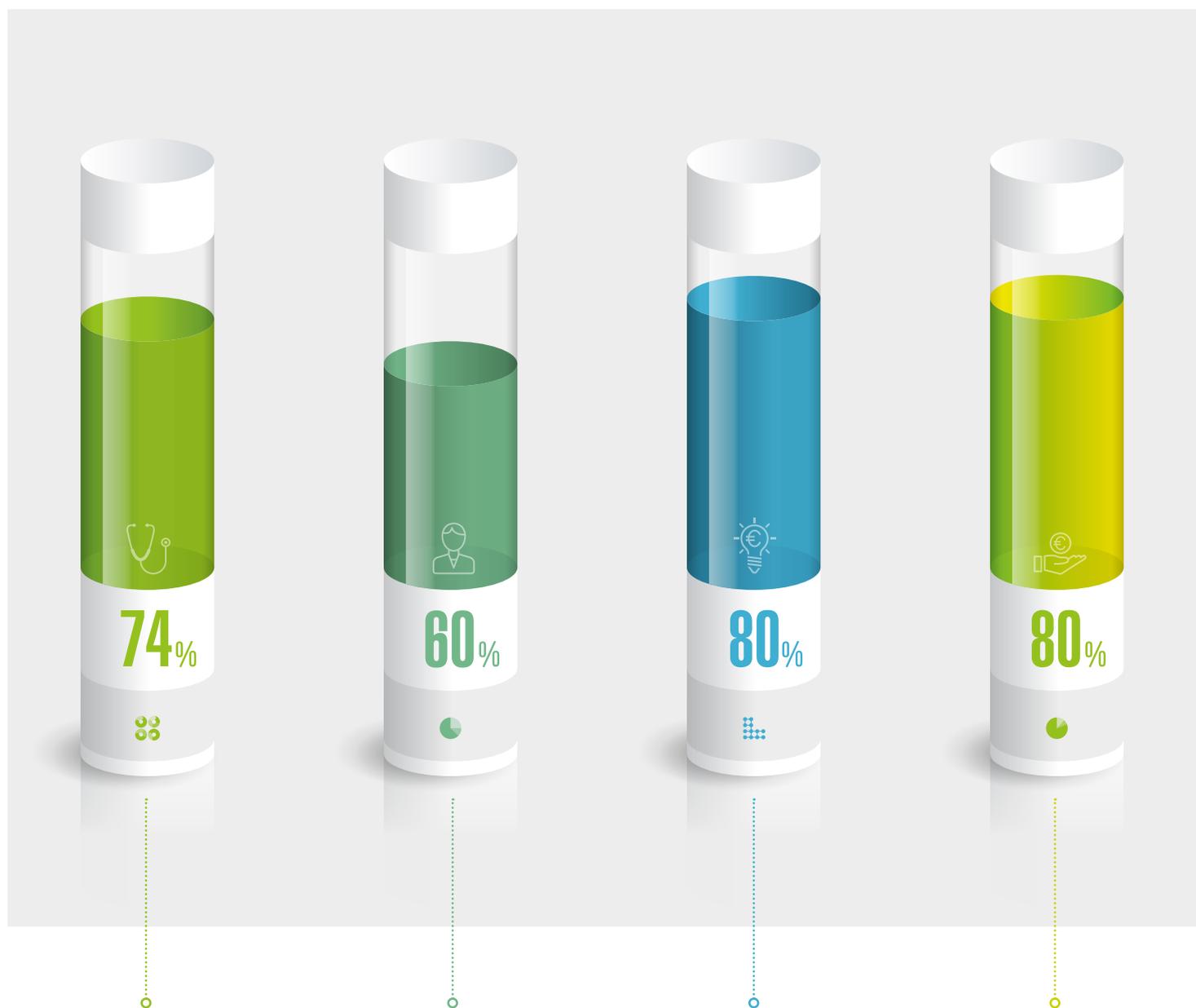


69%

SERVICE APRÈS-VENTE EFFICACE

La gestion des SAV par Mikan est perçue comme efficace avec une évaluation de « très satisfait à satisfait » de 69%.

8 Retour sur investissement de votre appareil.



UNE AIDE POUR AUGMENTER LE NOMBRE DE VISITES

La thérapie K-laser Vet est un excellent outil pour augmenter le nombre de visites dans les cliniques. Selon les indications, le nombre de séances varie de 4 séances pour les cas aigus et jusqu'à 6 à 8 séances pour les cas chroniques. Pour les indications chroniques comme l'arthrose, des séances d'entretien sont mises en place 1 fois/mois.

RECRUTEMENT DE NOUVEAUX CLIENTS

60% des interrogés notent que le K-laser Vet a permis de conquérir de nouveaux clients pour la clinique, cette modalité thérapeutique répondant parfaitement aux attentes des propriétaires et aux évolutions du marché.

UNE OPPORTUNITÉ POUR FACTURER D'AUTRES SERVICES

Les vétérinaires valident que le K-laser Vet permet de proposer d'autres services car la satisfaction thérapeutique est élevée, les conseils pour d'autres soins sont répétés à chaque séance. Le propriétaire est donc plus enclin à suivre son vétérinaire.

UN INVESTISSEMENT RENTABLE

Le K-laser Vet est un équipement rentable grâce à son efficacité et sa polyvalence dans les indications. La prise en main rapide et intuitive en fait un outil accessible à tous les vétérinaires d'une même clinique.

9 Quelle est la probabilité que vous recommandiez MIKAN à un confrère ayant un projet laser?



MIKAN, UN PARTENAIRE DE CHOIX

86%

des vétérinaires recommanderaient Mikan à un confrère ayant un projet laser.

CONCLUSION



Cette enquête a permis d'actualiser les données sur la satisfaction des vétérinaires utilisant le K-laser suite à l'enquête réalisée en février 2014. Au niveau des résultats thérapeutiques, le K-laser offre une satisfaction générale élevée, ce qui concorde avec les résultats collectés en 2014.

Concernant la clientèle, l'acceptation des séances, l'observance des protocoles et la fidélisation sont considérés comme très satisfaisant par les vétérinaires. Cette modalité thérapeutique répond parfaitement aux attentes des propriétaires : prise en charge de la douleur, bien-être de l'animal, soins non-invasifs, traitement complémentaire ou alternatif de choix face aux traitements médicamenteux.

Le retour sur investissement du K-laser est considéré comme bon auprès des vétérinaires. La polyvalence des indications et l'efficacité thérapeutique associés à la rapidité des séances, l'ergonomie et l'intuitivité de l'appareil en font un équipement de choix dans une clinique vétérinaire.

Les services proposés par Mikan en lien avec la thérapie laser sont également très appréciés. C'est un élément différenciant sur lequel Mikan souhaite continuer à évoluer dans le futur. Certains services sont méconnus des vétérinaires équipés, c'est pourquoi Mikan a lancé courant 2018 une campagne de recrutement interne (nouveaux commerciaux) afin d'être au plus près de ses clients et répondre favorablement à leurs attentes.



**VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS?
CONTACTEZ-NOUS :**



Bât L'Usine Créative
Parc Vendée Sud Loire 1
85600 BOUFFERE - FRANCE
Tél : +33 (0)2 51 62 15 73
www.mikan-vet.com