

Veterinary Practice Management

Gestion d'une pratique vétérinaire

What message are you sending with your examination fee?

Quel message envoyez-vous à vos clients avec vos frais de consultation?

Darren Osborne, Chris Doherty

In the last year, many veterinarians have undergone a paradigm shift in their attitude toward servicing their clients. Before COVID-19, most veterinarians aggressively over-served clients, by holding down their fees, taking appointments whenever demanded and accepting personal telephone calls, texts, and emails after hours. The result was creation of an over-expectant customer that felt entitled to low-cost veterinary care, whenever and however they wanted it. With the demand for services at an all-time high and the supply of available veterinarians at an all-time low, something must give. One solution is to raise the examination fee.

The examination fee is viewed by staff and veterinarians as the cornerstone fee of the veterinary practice. Receptionists print it on invoices and quote it over the telephone dozens of times each day. For veterinarians and technicians, the examination is the gateway to all other procedures in the hospital.

Clients view the examination fee with equal importance for 2 reasons. First, it is the procedure they see most often (at least

À u cours de la dernière année, beaucoup de médecins vétérinaires ont vécu un changement de paradigme dans leur attitude à l'égard du service à la clientèle. Avant la COVID-19, la plupart des médecins vétérinaires en faisaient trop pour leurs clients, en gardant leurs honoraires bas, en leur donnant des rendez-vous chaque fois qu'ils le demandaient, et en acceptant les appels, les textos et les courriels après les heures de travail. Ainsi, les clients en sont venus à se croire tout permis et à s'attendre à avoir accès à des soins vétérinaires à faible coût, quand et comment ils le voulaient. Avec la demande qui atteint un niveau record et l'actuelle pénurie de médecins vétérinaires, cette situation ne peut pas durer. L'une des solutions à cette impasse est l'augmentation des frais de consultation.

Les frais de consultation, ou frais d'examen, sont considérés par le personnel et les médecins vétérinaires comme les honoraires de base en pratique vétérinaire. Les réceptionnistes l'impriment sur les factures et se les font demander au téléphone des dizaines de fois par jour. Pour les médecins vétérinaires et

Darren Osborne has been the Director of Economic Research for the Ontario Veterinary Medical Association for over 20 years. He completed an MA (Economics) from York University and has worked as an economic analyst in veterinary medicine, dentistry, human medicine, and the transport industry.

Dr. Doherty is a graduate of the Ontario Veterinary College; he is the Manager for Economic Research for the Ontario Veterinary Medical Association.

This article is provided as part of the CVMA Business Management Program, which is co-sponsored by IDEXX Laboratories, Petsecure Pet Health Insurance, Merck Animal Health, and Scotiabank.

Address all correspondence to the CVMA Business Management Advisory Group; email: admin@cvma-acmv.org

Use of this article is limited to a single copy for personal study. Anyone interested in obtaining reprints should contact the CVMA office (hbroughton@cvma-acmv.org) for additional copies or permission to use this material elsewhere.

Darren Osborne est directeur de la recherche économique pour l'Ontario Veterinary Medical Association depuis 20 ans. Il a obtenu une maîtrise en économie de l'Université York et a travaillé comme analyste économique en médecine vétérinaire, en médecine dentaire, en médecine humaine et dans l'industrie des transports.

Le Dr Chris Doherty est diplômé de l'Ontario Veterinary College et travaille en tant que gestionnaire de la recherche économique pour l'Ontario Veterinary Medical Association.

Le présent article est rédigé dans le cadre du Programme de gestion commerciale de l'ACMV, qui est cocommandité par IDEXX Laboratories, Petsecure assurance maladie pour animaux, Merck Santé animale et la Banque Scotia.

Veuillez adresser toute correspondance au Groupe consultatif de la gestion commerciale de l'ACMV (admin@cvma-acmv.org).

L'usage du présent article se limite à un seul exemplaire pour étude personnelle. Les personnes intéressées à se procurer des réimpressions devraient communiquer avec le bureau de l'ACMV (hbroughton@cvma-acmv.org) pour obtenir des exemplaires additionnels ou la permission d'utiliser cet article ailleurs.

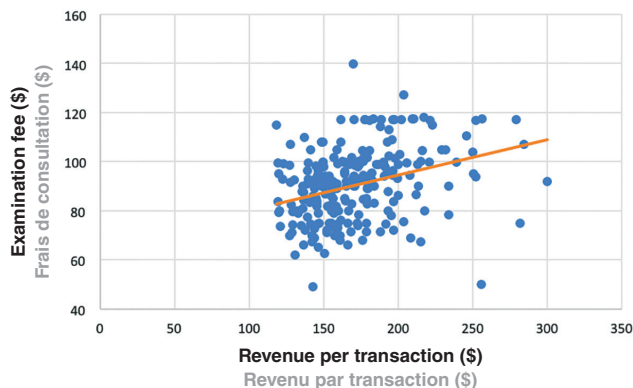


Figure 1. Examination fee and revenue per transaction./Frais de consultation et revenu par transaction.

annually) and second, it is one of the few procedures that is easily understood. Clients likely don't know what "DA2P" means, but they almost certainly understand what an "examination" means. They can even compare the examination their pet received to the ones they've received from their own health-care providers.

If the examination is the gateway into the hospital, what message are you sending clients with your examination fee? Data from the 2021 CVMA Economic Survey would suggest the level of the examination fee conditions regarding how much clients are willing to spend on their animal. There is a positive relationship between the examination fee and the average fee per transaction — the higher the examination fee, the higher the amount a client will spend (Figure 1). Admittedly, the relationship is weakened by interference from pet food sales, and will fluctuate with standards of care, but it is positive.

Possible explanations for the relationship between the examination fee and the amount a client is willing to spend can be seen from the perspective of both the clients and the staff. When veterinary staff see that their examination fee is below that of other hospitals, they may conclude that their clients are attracted to the hospital because they can't pay as much. With this in mind, veterinary staff will gravitate toward offering lower cost alternative treatments and expect weaker compliance. From a client's perspective, a lower examination fee sends a message that veterinary care is less expensive at this hospital, and they decrease their expectations on how much they intend to spend.

Two hospitals experimented with free examinations as a marketing strategy, to get more new clients into their practices. It worked in one hospital, in which they witnessed a surge in new clients, many of whom stayed on as regular clients. In the second hospital, however, it was a colossal failure. Most of the new clients brought in sick animals; when quoted a fee for treatment, they became upset that they had to pay anything, and stormed out with their pet. After a month, both hospitals abandoned the idea because they felt it sent the wrong message to both their clientele and staff.

The examination fee has historically been slow to rise. Veterinarians who are willing to raise their fees would hold off in raising their examination fees because they felt this was the most shoppable fee and did not want to lose clients to other

les techniciens, la consultation est la porte d'entrée vers toutes les autres interventions réalisées en clinique.

Les clients accordent aussi une grande importance aux frais de consultation pour deux raisons. Premièrement, c'est le coût qu'ils voient le plus souvent (au moins une fois par année), et deuxièmement, c'est l'un des rares éléments sur la facture qui est facile à comprendre. Les clients ne savent probablement pas ce que signifie « DA2P », mais ils comprennent ce qu'est une « consultation ». Ils peuvent même comparer l'examen de leur animal à ceux dont ils font eux-mêmes l'objet lorsqu'ils consultent leurs propres fournisseurs de soins de santé.

Si la consultation est la porte d'entrée de l'établissement vétérinaire, quel message envoyez-vous aux clients avec vos frais de consultation? Les données du sondage économique de l'ACMV de 2021 indiquent un lien entre les frais de consultation et le montant que les clients sont prêts à dépenser pour leur animal. En effet, il y a une corrélation positive entre les frais de consultation et le montant moyen des transactions — plus les frais de consultation sont élevés, plus le montant que les clients dépenseront à chaque visite est élevé (figure 1). Certes, la corrélation est affaiblie par l'interférence des ventes de nourriture pour animaux et elle va fluctuer selon les normes de soins, mais elle demeure tout de même positive.

Les explications possibles quant à la corrélation entre les frais de consultation et le montant qu'un client est prêt à payer peuvent être envisagées des points de vue des clients et du personnel. Lorsque les membres du personnel constatent que les frais de consultation sont inférieurs à ceux des autres pratiques, ils peuvent conclure que les clients ont choisi leur pratique parce qu'ils ont des moyens plus modestes. Dans cette optique, le personnel s'orientera vers des traitements de rechange à moindre coût et s'attendra à une adhésion plus faible. Du point de vue des clients, des frais de consultation plus bas portent à croire que les soins vétérinaires coûtent moins cher dans cet établissement, ce qui diminue leurs attentes quant au montant qu'ils prévoient payer.

Deux hôpitaux vétérinaires ont tenté l'expérience d'offrir des examens gratuits comme stratégie de marketing, pour attirer plus de nouveaux clients. Cette approche a fonctionné pour un des établissements, qui a connu une forte augmentation du nombre de nouveaux clients, dont beaucoup sont devenus des clients réguliers. Par contre, dans l'autre établissement, cela a été un échec monumental : la plupart des nouveaux clients ont amené des animaux malades, et lorsqu'ils ont reçu l'estimation des frais de traitement, ils étaient fâchés d'avoir à payer quoi que ce soit et ont quitté la pratique en colère. Au bout d'un mois, les deux hôpitaux ont abandonné les examens gratuits parce qu'ils envoyaient un mauvais message à leur clientèle et à leur personnel.

Historiquement, les frais de consultation ont toujours augmenté très lentement. Les médecins vétérinaires qui souhaitaient augmenter leurs honoraires hésitaient à le faire étant donné qu'il s'agit du prix le plus facile à « magasiner » et qu'ils ne voulaient pas perdre des clients au profit d'autres pratiques. Les membres du personnel à la réception étaient souvent parmi les plus réticents à l'augmentation des frais de consultation, pensant qu'elle rendrait leur travail plus difficile.

hospitals. Front-office staff would often be the first to push back on raising this fee, thinking that if it increased, it would make their job harder.

From a financial perspective, however, the typical examination fee is absurdly low. Last year, the average examination fee in Canada was \$90.13 for a 27-minute procedure. The fee for the examination alone is not high enough to cover the costs of running a veterinary hospital. If the average veterinary hospital did nothing but examinations, day in and day out, they would run out of money in 7 mo. Fortunately, most of the time there are other procedures that follow the examination fee (vaccines, treatments, medications, etc.) which provide enough to cover the hospital's costs. As a standalone procedure, the average Canadian veterinarian would have to charge \$176 for a 27-minute examination to cover the expenses associated with running a veterinary hospital.

The recent paradigm shift has come as a direct result of COVID-19. Increased demand for veterinary services, alongside

persistent labor shortages is making it impossible for veterinary hospitals to service their clients like they used to in the pre-COVID era. The average veterinarian has less time available for each client, and the cost of providing veterinary care to clients is expected to go up 10% in 2022. Fortunately, this comes at a time when clients, many of whom have been working from home and bonding with their pets, have more disposable income to spend at the veterinarian due to COVID-19 restrictions on travel and entertainment spending.

The recommended fee for an examination in the 2022 Suggested Fee Guides is at or above \$100 in most provinces, commonly \$20 higher than the average fee being charged in the province. It might be challenging to raise the examination fee by \$20 in one fell swoop, but there are no data or consumer behavior trends to suggest that holding back on the examination fee will improve your practice. In fact, the data suggests the opposite — raise your examination fee and watch the practice prosper! ■

D'un point de vue financier, cependant, les frais de consultation sont absurdement bas. L'an dernier, les frais de consultation moyens au Canada étaient de 90,13 \$ pour une consultation de 27 minutes. Ces frais seuls ne sont pas assez élevés pour couvrir les coûts de fonctionnement d'un établissement vétérinaire. Si l'établissement vétérinaire moyen ne faisait rien d'autre que des consultations, jour après jour, il serait à court d'argent après 7 mois. Heureusement, la plupart du temps, d'autres frais s'ajoutent pour diverses interventions (vaccins, traitements, médicaments, etc.), ce qui permet de payer les dépenses de la pratique. Pour y arriver avec seulement les frais de consultation, le médecin vétérinaire canadien moyen devrait facturer 176 \$ pour un examen de 27 minutes.

Le récent changement de paradigme qu'on observe est le résultat direct de la COVID-19. La demande accrue pour les services vétérinaires et la pénurie de main-d'œuvre qui persiste rendent impossible pour les établissements vétérinaires de servir leurs clients comme ils le faisaient avant la pandémie. Le médecin vétérinaire moyen a moins de temps pour chaque client, et

le coût de la prestation des soins vétérinaires facturé aux clients devrait augmenter de 10 % en 2022. Heureusement, cela arrive à un moment où les clients, dont beaucoup ont travaillé à la maison et ont renforcé leur lien avec leur animal de compagnie, ont un revenu disponible plus élevé qui leur permet de dépenser plus chez le médecin vétérinaire en raison des restrictions relatives à la COVID-19 qui ont réduit les dépenses de voyage et de divertissement.

Les frais recommandés pour une consultation dans les guides des tarifs suggérés de 2022 sont d'au moins 100 \$ dans la plupart des provinces, et souvent 20 \$ au-dessus des frais de consultation moyens facturés actuellement dans les différentes provinces. Il peut être difficile d'augmenter les frais d'examen de 20 \$ d'un coup, mais aucune donnée ni tendance de comportement des consommateurs ne porte à croire que garder les frais de consultation bas améliorera votre pratique. En fait, les données suggèrent plutôt le contraire — augmentez vos frais de consultation et vous verrez votre pratique prospérer! ■

