

¿Cuáles son las Mega-Tendencias Globales?

Demografía y
Sociedad



Valor del tiempo



Importancia de la salud



Calidad y Valor



Medio Ambiente



Hiperabundancia de Ofertas





Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Y ahora: calentamiento global!!!



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

...la crisis financiera...



Consulmed

... y más nuevo aún....

La gripe H1N1 !!!!!



¿Cómo hacemos para definir cuál es nuestro negocio?

Nuestro negocio es brindar un servicio, cuidando las formas legales y éticas, atendiendo a la mayor cantidad de clientes posibles sin perder la identidad de cada uno de ellos y entendiendo que lo más importante que busca no es solamente la solución de su problema, sino la contención del mismo.



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

¿Cómo desarrollar un servicio orientado hacia el Cliente?

Definir el Cliente

Definir quienes brindarán el servicio

Pensar como el Cliente

Crear como él

Actuar como él

Qué le gusta y qué no le gusta

Finalmente qué tipo de servicio pagaría, de estar en su lugar



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

¿Cómo definimos a nuestro
Cliente?

Quién es nuestro cliente: el minorista,
el mayorista?

Hacia cuál de ellos, dirigimos
nuestros esfuerzos?

Cómo lo fidelizamos?

Cómo obtener los mejores resultados
costo-eficientes?



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

¿Cómo ser distintos....y no morir en el intento?

No hacer lo mismo que los demás...y decir que somos distintos

Siempre dar un poco más de lo necesario (y que el paciente se entere)

Pensar como un Cliente y exigirnos lo mismo que nosotros exigiríamos como tales

Estar siempre un paso adelante

Anticiparse a las necesidades de los pacientes

No guardarse nada en el tintero



Consulmed

Identifique al Cliente y realice las mejoras necesarias

Mejoras edilicias (en la medida de lo posible)

Mejoras del confort “para todos” (no sólo el cliente)

Mejorar las comunicaciones

Aplicar (en la medida de lo posible) los adelantos tecnológicos ohacerle creer que los vá a aplicar en cuanto se descubran



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Fidelización

Cada venta y/o cada servicio es o debe ser el principio del siguiente (es un proceso)

Tiene que ser capaz de captar, convencer y conservar

La fidelización es mucho más que el retener. Retener es salvar una relación y mantener es para las máquinas, no para los clientes



Consulmed

¿Cómo entender al Cliente?

El Cliente viene con un problema, para él muy grave. No le compliquemos la vida, ni agreguemos a su angustia, algún problema que podamos solucionar nosotros (administrativo, técnico, autorización, etc.)



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

¡¿Qué les gusta a los Clientes y qué no!!

No les gusta que los engañen -cobertura, tiempos, alcances, etc- (**veracidad y verificabilidad**)

Les gusta tener una cartilla, póliza u otro elemento que lo identifique con el servicio y la Compañía (**sentido de pertenencia**)

Les gusta que la credencial, tarjeta de crédito, etc. le abra puertas más fácilmente que en otras entidades (**identificación**)

Les gusta el reconocimiento de su entidad (**marca**)

No les gusta ser un número más (**atención personalizada**)



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Algunas estrategias para calmar intolerantes

1. Jamás lo contradiga de entrada
2. Sáquelo de la sala de espera
3. Llévelo a un lugar donde estén solos o acompañado/a de algún compañero suyo
4. Demuéstrele que se pone en su lugar, que lo entiende
5. Que tiene poder de decisión (aunque no lo tenga)
6. Ofrézcale un café o un vaso de agua
7. Dígale que le va a comunicar su decisión.... pero en otro momento (aunque pueda decidirlo ahí mismo) Para demostrarle que era muy importante lo que requería....y a Usted le costó mucho lograrlo.



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

¿Cómo atender.....

El personal atiende con el uniforme sucio, desaliñado?

El ambiente de la sala de espera es adecuado para esperar una atención o es cómodo para el cliente? (limpieza, orden, etc)

Posee computadora o la secretaria toma los datos en un cuaderno?

Los baños están controlados –limpios-?

Servimos café/hay máquina de café?

Las paredes están manchadas?

La ventilación es adecuada?



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

¿Cómo atender el teléfono?

Atendemos antes del 4to.ring?

Le decimos espere un segundo....?

Lo dejamos colgado....?

Sin respuesta...?

Pasamos la llamada, sin avisarle al receptor?

Cómo ser paciente si se nos acaba la paciencia?

Cómo decir que no, sin decir que no?

Tenemos música de espera o piensa que le cortamos?

Pasamos la llamada sin averiguar que necesita?

Y lo más importante: escuchamos lo que nos dicen?



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

¿Cómo anuncia a los clientes para que pasen al área de atención?

A los gritos?

Por su Apellido solamente?

Por su nombre?

Por su apodo?

Les dice Sr./Sra.?

Por número?

Ustedsi,si usted..el de azul....

VENGA!!!!!!!

Pasá vos, ché! *y le podemos agregar:*

“dale que no tengo todo el día”!!!!!!!



Consulmed

¿A cuántas personas....

...llega una buena
atención? 3 ó 4

...una mediocre atención? 5 ó 6

...una mala atención?
10 u 11

y de éstos entre 6 y 7 no vendrán nunca!!

¿Nos ponemos realmente en el lugar del otro?

Piense siempre que el médico entra vertical al hospital y el paciente horizontal !!!

Si usted es profesor de Física Biomolecular, le explica a aquel que viene a realizar su trámite de ingreso, la Teoría del Big Bang en sánscrito o simplemente le indica donde retirarlo?

Cada frase dicha de mala manera, multiplica innecesariamente el fastidio del cliente.

“Cuando uno tiene un martillo, todo lo que sobresale parecen clavos”

¿Cómo decir que no.... sin decirlo?

Siempre con una sonrisa



Con una frase que diga por ej.:

Me parece que a Vd. le conviene....

Creemos que la solución es.....

Tenemos la opción B, la opción A es demasiado.....

Le queda mejor el color....(del que tenemos!!)



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Hágalo y note la diferencia!!

Siéntese en la sala de espera de su oficina y mézclese con los clientes/pacientes.

(desidentifíquese primero!!)

Escuche a ver que opinan y que dicen.

Sepa cómo piensan. Entérese cuanto saben de Vd. y de su servicio. *(es mucho más de lo que Vd. cree!!)*

Y por sobretodas las cosas, téngale mucha paciencia!!!

Después de todo...el cliente siempre tiene razón.....*aunque no la tenga!!!*



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Compromiso

No hay resultados positivos sin compromiso.

No hay compromiso sin involucración.

El compromiso implica dedicación, esfuerzo, concentración y tiempo.

La falta de compromiso genera resultados pobres y (por sobretodas las cosas) esfuerzos inútiles.

El involucrarse hace el compromiso mucho más sencillo.



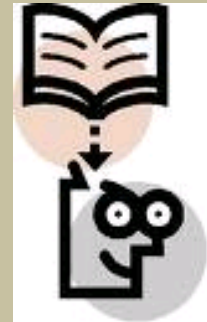
Consulmed

Capacitación

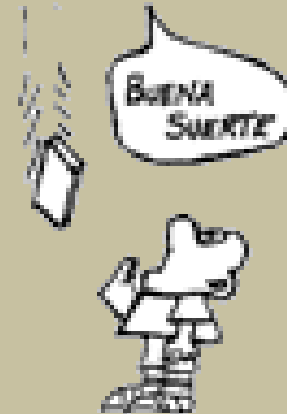
Sirven los empleados capacitados?

“la ignorancia es la única habilidad que no necesita perfeccionamiento”

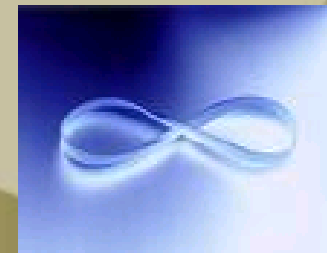
Cuánto
más ?



Cómo elegir la
mejor
capacitación?



Hasta dónde se puede
capacitar?





Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Pensamiento Lateral

Según Edward De Bono (su creador) nuestro cerebro afronta los problemas desde el lado “racional” con base histórica y pensamiento “lógico”, pero en muchos casos es importante abordarlos con otra óptica. El pensamiento lateral actúa liberando la mente de las viejas ideas y estimula las nuevas, desde la creatividad y el ingenio, mediante la astucia. De Bono plantea el uso del PL en forma deliberada, como si fuera una técnica.



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

¿Sabía Vd. que.....

- ...en los primeros 10 metros de una tienda, la gente sigue caminando con el ritmo de la calle?
- ...el 60% de los hombres que se prueban un jean, lo compran. Las mujeres sólo el 20%?
- ...los pasillos no deben ser objeto de exposición de prendas caras?
- ...Juanes (cantante latino que sólo canta en castellano) fué prohibido en Alemania?
- ...un programador de Microsoft logró lo que no pudo el Presidente de Irán?
- ...de 100% de productos nuevos, en cinco años sobrevive solamente el 20%?



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Negociación



Cualquiera puede negociar?

En qué momento?

Quién es el mejor negociador?

Hasta dónde se debe negociar?

Negociar es decir a todo que sí?



Consulmed

Conocer las conductas de los consumidores

¿Qué busca la gente?

¿Cuál es el negocio
de Sony?



¿Y el de Apple?



También hay que tener en cuenta
que.....

La gente cambió!!

Flashmobs



La expectativa de vida se
duplicó!!



1900: 40 años

2000: 80 años



Hablar el mismo
idioma de la gente

“nushu”



Yang Huangyi

Precisión (economía
de recursos):

Un individuo recibe 3000 (**TRES MIL**) estímulos
diarios, pero solamente procesa 200
(**DOSCIENTOS**).





Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Todo esta información que recibió hasta ahora qué sentido tiene?

Cuál es el objeto?

Para qué me interesa saber todo lo anterior?

Tengo respuestas a estas preguntas?

Pude entender el mensaje?

Si la respuesta es sí, entonces tengo claro que la información correcta en el momento adecuado, logra muchísimos más resultados positivos en el cliente que no tenerla o no saber qué hacer con ella?

No las tengo??? Empecemos nuevamente.



Consulmed

Conclusiones

El Futuro utilizará cada vez menos cosas exitosas del pasado.

Hay que ir “paso a paso” (Merlo dixit).

Decisiones sin análisis previo tienden al fracaso.

Cuando las cosas se comportan como esperábamos, la ciencia no avanza.

No pierda el Tiempo Inviértalo!!!



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Moraleja:

No tenga miedo de tomar
decisiones...

.... después de todo, los viejos nunca
se arrepienten de lo que hicieron,
sino de lo que no hicieron.



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Para tener en cuenta....

(mis frases preferidas)

“Si no sabés donde vas, cualquier camino te lleva”.

“En la vida uno puede hacer lo que quiera, lo que no puede es evitar las consecuencias”.

“De las cosas buenas que tiene llegar a viejo, es que la sordera permite escuchar lo que uno quiere”.

“Si no querés que se sepa...es mejor que no lo hagas”



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Para el final....

“Hay gente a la que le pasan cosas”

“Hay gente que vé pasar las cosas”

“Y hay gente que hace que las cosas
pasen”

¿Usted....a cuál pertenece?



Consulmed



Asociación Civil Consulmed de Estudios Superiores en Odontología

ACCESO

Un Emprendimiento
de Consulmed

Muchas Gracias!!!!!!

nervi@consulmed.com.ar

www.consulmed.com.ar

www.accesoeduca.com.ar



Consulmed