

10 claves para alcanzar la satisfacción de tus pacientes

Sabés muy bien que todas las clínicas y consultorios odontológicos sobreviven gracias a la permanente entrada de pacientes, de lo contrario, ninguna existiría. Pero son pocos los emprendimientos que dedican parte de su tiempo a diseñar un mejor servicio en función de ellos y de su satisfacción.

También escuchaste frases como "nuestros pacientes son la base de nuestro crecimiento", "para ellos trabajamos", "son la fuerza que nos impulsa a seguir adelante"... Pero también sabemos que muy pocas veces esto se cumple en un 100%.

A continuación, te acerco lo que considero el decálogo de la atención al cliente, una recopilación de información con la que podés lograr altos estándares de calidad en tu consultorio:



Dr. Cristian Gabriel Kulzer

- Odontólogo / UBA
- Magister en Administración de Servicios de Salud / UCES
- Posgrado de Gestión de Servicios en Salud / Universidad Favaloro
- Profesor Adjunto en Administración en Salud de la FOUM
- Profesor Adjunto del Departamento de Odontología Legal y Auditoría / CAO
- Director Odontológico en Sistema Integrado de Alta Complejidad Odontológica
- Auditor y Capacitador en Dental Total
- Responsable de Denting / Dental Coaching - Capacitación
- cristiankulzer@gmail.com
- www.cristiankulzer.com.ar

1. EL PACIENTE ESTÁ POR ENCIMA DE TODO

Es el paciente a quien debemos tener presente antes que nada, recordá que sin él no alcanzarías el éxito profesional. Como decía Sam Walton —fundador de Walmart—, **“solo existe un jefe en todas las empresas: el cliente. Él puede despedir a todos, desde el presidente, hasta el de intendencia, si tan solo decide gastar su dinero en otro lugar”**.

2. SI QUERÉS, PODÉS (y el paciente te lo va a agradecer)

A pesar de que muchas veces los pacientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, se puede conseguir lo que él desea. El paciente, como nosotros, está acostumbrado a un “No” como primera respuesta, porque cultural y socialmente vivimos así. Recordá que cuando creés que podés hacer algo más, tenés todo lo que necesitás para conseguirlo, porque quien cree, crea.

3. SI PROMETÉS ALGO, DESPUÉS CUMPLILO

Aquellos pacientes que han sido engañados alguna vez en el consultorio dental, siempre van a tener miedo de que vuelva a ocurrir, y es lógico que así sea. A todos nos pasaría de igual manera, si no recibimos lo que verdaderamente fuimos a buscar, y pagamos por ello. De los casos clínicos que presencié como auditor, en el 80% de los casos como el anteriormente mencionado, solo se trató de alguna confusión o mala interpretación, o tal vez de una falsa expectativa, pero en el 20% de los casos esa “sensación” era totalmente cierta. Pero ¿qué pasa cuando el paciente se da cuenta?

4. SOLO HAY UNA FORMA DE SATISFACER A TUS PACIENTES: DALE MÁS DE LO QUE ESPERA

Es natural que como cliente me sienta muy satisfecho cuando recibo más de lo que esperaba. Parece fácil, pero debe ser parte de la estrategia del servicio. ¿Cómo conseguirlo? Acercándote y conociendo muy bien a tus pacientes, haces saber que son muy importantes para vos, enfocándote en sus necesidades, evaluando sus expectativas y siendo muy eficiente en el desarrollo de tu trabajo. Si superás las expectativas de tus pacientes lograrás que estos vuelvan una y otra vez.

5. VOS SOS ÚNICO Y DEBÉS MARCAR LA DIFERENCIA

Tené siempre presente que el paciente “compra” primero a la persona y después al profesional y no al revés. Sabemos también que todos somos seres especiales y únicos, pero sólo marcan la diferencia quienes logran estar profundamente conectados con sus deseos y pasiones, dirigiendo las decisiones de su vida en esa dirección y logrando hacerlos realidad. Las personas más admiradas, atractivas e inspiradoras son aquellas que no sólo promulgan sus valores, sino que viven de acuerdo con ellos. Hay personas que desarrollan más o menos esta capacidad de forma natural, pero cualquier persona y de cualquier edad puede aprender a hacerlo, y el paciente valora eso, vos sos único para él.

6. FALLAR EN UN PUNTO SIGNIFICA FALLAR EN TODO

Todas las personas que tienen contacto directo con tus pacientes tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un paciente regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia. Puede que todo funcione a las mil maravillas pero si alguien o algo falla, probablemente la imagen que el paciente se lleve del consultorio se verá manchada. Las experiencias de los pacientes deben ser totalmente satisfactorias pero cuando te equivocas, no pierdas tu tiempo ofreciendo excusas, lo mejor que podés hacer es pedir disculpas y aprender del error cometido.

7. UN EMPLEADO INSATISFECHO GENERA PACIENTES INSATISFECHOS

Un empleado insatisfecho es un trabajador que experimenta una frustración, es decir, la sensación de que una barrera se interpone entre él y sus esperanzas o expectativas, y esa difícil situación inevitablemente se traslada al paciente, muchas veces a través de los gestos, tono de voz, voluntad en resolver los problemas. Desde el momento en que cuentas con empleados propios, es importante que sepas que deben ser considerados como tu “primer cliente” del consultorio —cliente interno, el principal activo de tu negocio—, porque si ellos no están satisfechos en su lugar de trabajo ¿cómo vas a pretender que tus pacientes sí lo estén?

8. EL JUICIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO LO HACE EL PACIENTE

Aunque pienses que en tu consultorio se ofrece un servicio de calidad, en cuanto a sus procedimientos y tecnología, atención al cliente y otras variables del servicio, y tus indicadores de gestión y rentabilidad así lo demostraran, la única verdad es que tus pacientes son quienes, en su mente y su sentir, lo califican, si es bueno vuelven y no regresan si no lo es.

Conocer la opinión de tus pacientes es de una importancia fundamental para todo consultorio que pretenda ser exitoso. Medir la satisfacción de sus clientes te permite conocer tus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrás trazar las estrategias de mejora que te resulten más convenientes.

9. SIEMPRE PODÉS MEJORAR TU SERVICIO

Aunque hayas alcanzado las metas propuestas, en las empresas de servicio y más aún, pensando siempre en la satisfacción del cliente, es necesario plantear constantemente nuevos objetivos, no solo para seguir fidelizando a tus pacientes o conseguir nuevos,

sino que además debés seguir diferenciándote de la competencia que nunca da tregua. Pensá en todo lo que querés hacer y conseguir profesionalmente y no te pongas límites; soñá en grande y vas a ver cómo tu entusiasmo y tu motivación van creciendo día a día y se traslada a tu equipo de trabajo. Pero para eso suceda, no te olvides que el éxito es la realización progresiva de un gran sueño.

10. CUANDO SE TRATA DE SATISFACER A UN PACIENTE, TODOS SOMOS UN EQUIPO

Los buenos equipos de trabajo no sólo funcionan para detectar problemas, corregir fallas o diseñar nuevas estrategias, sino que todo lo deben hacer en pro de la satisfacción del paciente. Todas las personas que trabajan en el consultorio —sin excepción— deben estar dispuestas a trabajar en las resoluciones de un problema, en el tratamiento de una queja, en el pedido especial de un paciente o de cualquier otro asunto relacionado a la prestación del servicio.

Ya lo decía el talentoso basquetbolista Michael Jordan: “Los grandes triunfos no los consigue un solo jugador, sino un equipo. El talento gana partidos, pero la inteligencia y el trabajo en equipo, ganan campeonatos”.

Fuente: imagen zcool.com.cn / freeimages.com - Free for non commercial use only ,