

8 ideas para la "educación del cliente"

Alex Grassie Casanova, LEM

En un sondeo realizada por DVM recientemente, el 38% de los encuestados coincidió en que el mayor reto para los Médicos Veterinarios en nuestro país radica en la falta de educación de los propietarios en cuanto al cuidado de las mascotas. En una encuesta posterior, el 64% de los Médicos que respondieron afirman que son ellos quienes tienen mejores oportunidades para elevar esta educación.

Aunque es un tema que parece consciente, en muchos casos se desconoce cómo actuar a favor de crear una "cultura hacia las mascotas". A continuación propongo 8 puntos que pueden ser de utilidad ante este objetivo.

1. Partamos de la base de que no es posible aprender nada de alguien en quien no se tiene confianza. Esta debe ser la base del trabajo dentro de la Clínica Veterinaria: generar la confianza de los clientes, por lo tanto se debe evitar a toda costa cualquier situación que atente contra ella.
2. Los propietarios entienden mejor las explicaciones del MVZ cuando éste se apoya con material visual (dibujos, esquemas, fotografías, modelos, etc.). Resulta aún más didáctico si el Médico se sienta junto a ellos a mostrarle dicho material. Puede pedirse a un miembro del equipo que se lleve a la mascota fuera de la vista del dueño con el pretexto de pesarla o simplemente para dar una vuelta por la Clínica, ya que así el cliente prestará completa atención al Doctor.
3. El Médico debe siempre actuar de acuerdo a las reacciones de los clientes. Esto es, escuchar antes de hablar, bajo una premisa indispensable: jamás regañar ni entrar en conflicto con ellos
4. Una consulta debe considerarse terminada cuando el propietario recibe por escrito (ya sea por el Médico o bien un folleto) las indicaciones y explicaciones pertinentes sobre el caso específico de su mascota.
5. Las oportunidades de contacto deben ser siempre enfocadas a dos principios fundamentales para la Clínica: la creación o el fortalecimiento de las relaciones profesionales entre los clientes y el MVZ y la educación de los propietarios. Esto implica un cambio de conceptos en cuanto a los recordatorios, la atención personal, la atención telefónica, etc. Por ejemplo, en lugar de hablar de hablar de la importancia de "la vacunación" o de "la higiene dental" como hechos aislados, se deberá transmitir su relevancia dentro de un concepto integral de bienestar de la mascota.
6. Todo asunto relacionado con las mascotas es importante. En ocasiones las "emergencias" resultan no serlo ante los ojos del Médico, sin embargo sí lo son para el propietario. De la misma manera, el MVZ debe indagar en cuestiones como el comportamiento, la nutrición, la estética, los accesorios de forma que demuestre que estos son asuntos relevantes para el bienestar de la mascota y para la relación entre ella y sus dueños.

7. Cuando se llevan a cabo acciones como la vacunación, es indispensable apoyarse en procedimientos diseñados para que el propietario se percate de que no es lo mismo poner una inyección que aplicar correctamente una vacuna, por ejemplo. Esto puede marcar una diferencia entre los servicios que se otorgan en la Clínica y los que ofrecen otros prestadores de servicios. Además, se debe cambiar el concepto de "vacunación" como un hecho aislado para integrarlo dentro de un plan estructurado de bienestar.
8. El seguimiento a cada caso que se trata en la Clínica es vital. Esto permitirá no solo demostrar interés por cada paciente, sino que además es una oportunidad para aclarar dudas de los propietarios y confirmar que las indicaciones están siendo seguidas. Además, tratamientos bien llevados resultan en casos exitosos.

Definitivamente, las recomendaciones anteriores no serán suficientes ante una preocupación tan radical como la "cultura de las mascotas". Sin embargo, sí son puntos de partida, a la mano y fáciles de llevar a cabo en las Clínicas Veterinarias. Por si fuera poco, no tienen costo.

En el mes de febrero, realizamos una encuesta más en la que pudimos comprobar que las Clínicas de México recurren de manera importante a algunas de estas ideas. Vale la pena resaltar que, de manera independiente, ninguna de ellas garantiza el alcance del objetivo, sino que es necesario estructurar procedimientos de trabajo que integren estas (y más) actividades en la rutina diaria para conseguir resultados de una manera más efectiva.

Una última sugerencia: todo el equipo de trabajo debe estar involucrado con estas acciones. El esfuerzo individual no será productivo. Es indispensable involucrar a la gente que trabaja en la Clínica con este objetivo.

Fuente: <http://www.dvm.com.mx/Articulos/8ideas.htm>