

OBJETIVOS PROFESIONALES

ANTÔNIO RIBEIRO
Director de Odontex



INTRODUCCIÓN

Mucho se ha hablado en marketing enfocado en el servicio o en el cliente. Que hoy lo importante es saber lo que quiere el cliente. Buscar y atender sus necesidades y deseos.

Pero no se puede en ninguna hipótesis olvidarse de lo que usted quiere. Qué son sus objetivos. Sin ninguna duda, uno de los puntos clave para tener buen suceso, en cualquier área de actividad, es tenerlos muy evidentes, claros y ordenados. Cuanto más definidos y presentes se tienen, tanto más cerca del camino para alcanzarlos estaremos. Aquí se incluyen los de naturaleza profesional, como los de carácter personal. Los de corto y los de largo plazo. Algunos pueden ser parte de un tipo de misión, que es la definición de los objetivos y actividades, como habitualmente es adoptado en las grandes compañías. Defina bien cual es su misión y haga de ella un compromiso permanente.



DEFINIENDO METAS

Para conocer mejor uno de los extremos, que sería donde queremos llegar con nuestra profesión, es importante y oportuno conocer el otro: el porque nosotros la escogimos. Hoy, además de la vocación, muchos otros factores llevan a la opción de una profesión: facilidad y posibilidad de ganancias, rapidez para obtener resultados, concepto o status que la profesión da, comodidad por la existencia de curso en la región, influencia de algunos amigos o parientes que tienen éxito, entre otros.

Tanto más grande sea la gama de motivadores para escoger una profesión, mas lejos o cerca podremos estar de encaminarnos naturalmente para el éxito en la misma. El gustar de ella, identificarse con su ejercicio, conocer sus peculiaridades, sentirse bien en poder colaborar con prójimo, por su ejercicio. Y de su objetivo mayor, que debería ser realizarse con ella.

En los tiempos actuales, se perdió un poco el factor sueño como factor de decisión por una profesión. Los encaminamientos son más objetivos e involucran criterios más ligados a la realidad que nos pone en busca del buen suceso. No eliminan la esencia de una vocación, pero necesitan ser considerados, en la medida en que tuvieran peso en la decisión y son parte de las metas personales para con la profesión. Aquellos que así no procedieran deben estar conscientes y atender este factor.

Los que escogieron en función de resultados, status o influencias tendrán que tener en cuenta que el objetivo mayor es el cliente. Que de su buen desempeño dependerá el concepto que le tendrá como profesional y que, para llegar mas lejos, y tener éxito, uno debe cuidar de la imagen que inicialmente hacen sus clientes y que, finalmente, será determinante de su éxito profesional. Dentro de una sociedad de conceptos y valores, poco se puede engañar en cuanto a los créditos que son adquiridos a lo largo de una vida.

Difícilmente se conseguirá cambiar la máxima del cliente en primer lugar. Para salir bien en el desempeño de una profesión, el cliente tiene que estar cerca de la satisfacción absoluta. Y la realización de esta meta es el propio objetivo y la consecuencia del éxito.

La actualización profesional tiene mucho que ver con su voluntad de querer algo nuevo y de estar en la evolución. Mantener siempre encendida la llama para recomenzar. Es propio del ser humano tener una atracción por lo moderno y por eso se rompen conceptos en busca de



Representada en Chile por www.worldmarket.cl
info@worldmarket.cl Tel. 56-2-4746574 Fax 56-2-4150513

soluciones mejores para los problemas que afligen a los semejantes. El interés por la modernización es una demostración de progreso y la confirmación de apertura para un futuro mejor para usted y sus clientes, para su profesión y para sí mismo. Del mismo modo que la búsqueda incesante de la satisfacción del cliente como un todo es el objetivo del profesional, esta misma determinación debe estar presente en el trato de sus objetivos personales y profesionales.

DEFINIENDO MEDIOS

Aunque la mayoría de las profesiones independientes se estructuraron bien sólo en los últimos unos veinte o treinta años, ellas se presentan hoy con muchas alternativas como modalidad de ejercicio profesional, desde el generalista hasta la dedicación en forma de una especialidad. Es importante conocerlas para tener una mejor conciencia en la decisión, aun a futuro, por algunas de ellas, así como la evaluación del momento exacto para la decisión por una de ellas y planeamiento apropiado para como y cuando comenzar, para afrontar los costos de los cursos y la consecuente interrupción de ingresos en estos días.

A aquellos que se están iniciando lo recomendado es la práctica general para el conocimiento de la profesión como un todo. Después de esta fase, una práctica común en casi todas las profesiones independientes es la dedicación a una especialidad en la clínica u oficina con colegas. Esto tiene la ventaja de realizarlo en los clientes de los colegas, que tendrán asimismo una gama de servicios más amplia para ofrecer, sin que los clientes necesiten estar buscando otras direcciones. Esta comodidad a los clientes se constituye en una ventaja a aquellos tampoco posee clientela propia en cantidad suficiente.

A los que están más tiempo en la profesión, que gustan de la práctica general, la opción para actuar en una especialidad con mayor dedicación, sin ser especialista, además de ser una fórmula para evaluar el interés futuro a esta especialidad, es la manera de concentrar los gastos con cursos de actualización y adquisición de libros y revistas en una sola área. Ante los clientes, la postura selectiva de dedicarse más a un tipo de trabajo, mejora su imagen y adquiere status, derivando a los colegas, trabajos por los cuales no tiene interés de ejecutar. Debe tenerse en mente que en términos de marketing, la opción por una especialidad es un limitador y excluyente de pacientes, que como tal necesita ser bien evaluado, en cuanto a su momento correcto y gradualidad de su adopción.

DEFINIENDO ACTIVIDADES

Diversas son las formas de actuación en la profesión, con varios grados de retorno, puede ser retorno monetario, logro profesional y logro personal. Entre éstas, la más usual es la dedicación a la práctica general. Es el que trae los resultados más inmediatos, además de promover una experiencia mayor y una clientela más amplia. Además del mantenimiento del profesional, puede servir como un laboratorio evolutivo en la medida en que el profesional haga mayor dedicación naturalmente a la especialidad o encuentre la que tenga mayor afinidad y evalúe comparativamente sus casos, teniendo así mayor seguridad en la opción de cual seguir.

Otra dedicación que empieza a despuntar con el surgimiento de innumerables cursos de grado, especialización y muchos de actualización y perfeccionamiento, es la enseñanza. En los cursos de especialización y actualización en las entidades de grado, existe la posibilidad de ganancias, porque, en la mayoría de éstos, hay una participación del administrador en los resultados de los cursos. En las universidades, como todavía la remuneración de los profesores es pequeña en nuestro país, el resultado es más en forma de satisfacción. Los buenos profesionales en la clínica u oficina, cuando se vuelcan a la actividad educativa, tienen como ventaja adicional, además del incremento de prestigio, el encaminamiento de clientes con los casos más complejos, por parte de los estudiantes. Como marketing, su mayor justificación se relaciona con el prestigio que la función de enseñar brinda.

Usando la escala de aumento de dificultades, con la consecuente disminución de intereses, otra área de actuación de los profesionales independientes, es la investigación. Igualmente a la situación anterior encontramos poco incentivo en esta importante área, principalmente por estar el país en un aprendizaje evolutivo en proceso acelerado. El surgimiento de nuevos productos y servicios, colabora para su incremento. Hay también una limitación extra por la existencia de pocas instituciones de investigación y pocos recursos para su desarrollo.

Buena parte de las investigaciones resulta en una publicación, que agregan concepto extra a su realizador, lo que se constituye en marketing profesional indirecto. Por el mismo criterio, llegamos a la cima de la pirámide, la actividad de escribir y publicar. Es noble y ganará prominencia en la medida en que aumente el interés de los independientes por las nuevas



Representada en Chile por www.worldmarket.cl
info@worldmarket.cl Tel. 56-2-4746574 Fax 56-2-4150513

especialidades y de los que a ellas se dedican por la lectura. Como en las dos dedicaciones anteriores (enseñanza e investigación), encontramos aquí nuevamente, el idealismo y el espíritu altruista de producir y llevar el conocimiento a todos aquellos que lo buscan. Las publicaciones pueden estar en forma de libros, manuales, monografías, trabajos o artículos en revistas científicas o laicas.

Más recientemente empezó a surgir una nueva figura en las actividades profesionales: el "tester", que recibe en especies o en productos para desarrollar pruebas de los nuevos materiales o técnicas y que como complemento pueden ofrecer consultoría a compañías fabricantes. Existe también el formador de opinión, profesional de prominencia que recibe ventajas para difundir determinada marca. Son nuevas actividades y que no están bien definidas y sedimentadas.

DEFINIENDO PRIORIDADES

Aunque muchos disimulen, existe en lo íntimo de cada profesional una escala que prioriza u ordena los objetivos. Esta concepción sólo es omitida en la medida en que se atribuye inversiones de valores en los criterios. Cuando está conscientemente alimentada, sirve como propulsora para el alcance de los objetivos. Sin una preocupación lógica secuencial (aunque demostrando la situación en que es normalmente omitida) nosotros presentaremos las prioridades clásicas en la opción por una de las profesiones:

DINERO - CARRERA - FAMILIA - CLASE - COMUNIDAD

Indiscutiblemente la comunidad es la razón mayor de nuestro trabajo, siendo, por consiguiente la primera preocupación de la profesión y de la especialidad. Si nos abstraemos de ella, habrá un comprometimiento de todos los otros objetivos. La clase sintetiza la actuación de los profesionales en conjunto y como a tal debe estar por encima del interés individual. Siendo así, el ejercicio de la especialidad no debe estar por encima de los intereses de otras especialidades y de otros profesionales. El sentido exacto para esto es un complemento a la actuación de la profesión en la dirección del todo.

La familia es la razón de ser del trabajo de un individuo, haciendo de la célula básica el sentido social. La idea de la familia trasciende al yo y amplía las responsabilidades, haciendo del ser algo más amplio y mayor, pasando por el ejemplo, que en muchos casos hace que los hijos se interesen por la profesión y ya con algunos casos comprobatorios, por la especialidad. La carrera debe entenderse como la suma evolutiva del profesional en el ejercicio. Es la propia existencia de la persona en su trabajo, y como a tal debe ser planeada y debe ejecutarse.

Aunque involucrando indicadores no siempre palpables, la propia ascensión de un profesional es señal de dedicación a su trabajo. La carrera debe verse como una de las cosas más importantes, pues se constituirá en el verdadero patrimonio y que en el caso de descendencia que este interesado en la profesión, puede ser un legado.

El dinero. No puede estar en primer lugar. Tampoco necesita ser la última cosa en ser pensada. La verdad, el dinero entrará de una manera segura como consecuencia de un trabajo. No hay necesidad de tener pudor al lucro, como tampoco, el dinero no puede subirse a la cabeza como la primera cosa que se ve. Como la válvula de seguridad, recuerde que los buenos clientes (objetivo de todo buen profesional) notan fácilmente cuando los colocan en primer lugar y cuando no, en poco tiempo por la constatación que la calidad del servicio no fue la primera preocupación.

Invertimos intencionalmente el orden de las colocaciones, para que cuando se establecen las prioridades la mayor esté antes y las otras sean consecuentes.

DEFINIENDO TIEMPOS

En una maratón, como en las pruebas de larga distancia, hay dosificar la energía, se distribuyen las cargas apropiadamente. De 0 a 10 años la mayor preocupación es no tener preocupación. De 10 a 20, la formación educativa es fundamental. De 20 a 30 se tiene energía y vigor físico para trabajar muchísimo. Es inteligente de 30 a 40 trabajar mucho y hacer estudios de actualización y especialización. De 40 a 50 trabajar razonablemente y empezar a devolver el conocimiento adquirido, administrando. De 50 a 60 trabajar poco y pasear bastante para encima de los 60 tener tiempo, salud, condiciones y motivación para pensar mucho y decidir qué hacer de la vida. Esta colocación simplista tiene por objetivo hacer con que cada uno se sitúe en su fase, evalúe las fases ya vividas, los objetivos alcanzados y los tiempos adecuados para alcanzarlos. Lo importante es tener muy claras y definidas las prioridades, para definir actividades y medios para alcanzar las metas en los



Representada en Chile por www.worldmarket.cl
info@worldmarket.cl Tel. 56-2-4746574 Fax 56-2-4150513

tiempos correctos.

Éste es el propio sentido de la vida y la satisfacción por las conquistas tiene mucho que ver con los objetivos personales y profesionales conquistados en los tiempos correctos. Cuanto más sabe usted lo que quiere, más fácil le será identificar lo que el cliente busca. Así como alcanzar lo que los dos están queriendo: la satisfacción de sus necesidades y deseos. Que son atenciones mayores de un marketing.