



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

PAUTAS DE CONFORT AL CLIENTE

ANTÔNIO RIBEIRO
Director de Odontex

INTRODUCCIÓN

A todos nosotros nos gusta recibir una atención especial, que nos valoricen. Es importante tocar este sentimiento de los clientes. Este artículo surgió por un procedimiento de un amigo de Cuiabá que tiene automóvil y chofer especial para buscar y llevar a sus clientes. De hecho es un ejemplo de idea de atención a sus clientes. No hay ninguna necesidad de hacer exactamente esto, de llegar a estos extremos. Pero algo debe hacerse. Algunos ejemplos e iniciativas en este sentido, abordaremos a continuación.



ADAPTACIÓN

La sala de espera (yo pienso en cambiar de nombre por "vestíbulo" o ante-sala, para no dar la idea de espera, porque es esto lo que el cliente no quiere) debe estar a nivel de las necesidades de los clientes tanto en su tamaño como en la comodidad. No es porque el cliente tendrá que esperar allí, que deba ser pequeña dando la idea que la espera será poca. Su falta de confort no será indicador que el sillón que lo espera será más confortable. Tiene que tener la belleza al nivel de los clientes que lo frecuentan y si posible dar una idea de privacidad, simulando o teniendo dos ambientes.

CONFORT

Debe ser una característica de todos los ambientes donde el cliente puede pasar. Este concepto no sólo involucra a su comodidad en la sala de espera, sino también a baños buenos, bonitos, muy limpios, con toallas ídem y papeles apropiados, inclusive reserva para cambio automático en el momento necesario. Corredores bien iluminados y sin obstáculos como armarios, cajas, etc. En la oficina la silla que le esta destinada no puede ser infinitas veces inferior a la del profesional. Debe tener un perchero para las bolsas, sombreros y chaquetas en la oficina y en la recepción para las capas y paraguas.

TEMPERATURA

Debe tener buena ventilación o aire acondicionado en las salas en las que el cliente va a permanecer. Si no hubiera o no fuera época de uso del aire acondicionado, debe existir adecuada circulación de aire, para que el ventilador impida la humedad y sus olores. En las ciudades de clima mas calurosos y en los períodos apropiados, el aire acondicionado no debe apagarse por economía. Es confort. En las áreas más frías, tiene que estar presente algún sistema de calefacción. La alternancia de café (caliente) con té y agua helada debe ser considerada en estas situaciones.

TOILETE

Debe ofrecerse siempre antes de las atenciones mayores, la recepcionista o secretaria debe identificar en el libro de horario, evitando la turbación de ser pedido por el cliente durante la consulta o servicio. A los clientes nuevos se les debe indicarse su ubicación. Si es posible, se recomienda la existencia de un baño privado para los clientes, eso no debe ser usado por el personal del equipo. Para



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

esto, sería conveniente la existencia de un diferencial tipo toallero de papel, en lugar de la toalla convencional, dispensador con sobre absorbente y toallero de papel descartable para cubrir el asiento del sanitario. Son ideas simples de bajo costo, que diferencian y distinguen una clínica u oficina.

CONSULTA

Llamar un día antes o en el turno anterior recordando la consulta o la entrevista se constituye en una atención al cliente, además de un buen procedimiento para minimizar ausencias motivadas por olvido. Compete a la asistente hacerlas, así como procurar evitar la marcación de encuentros inoportunos entre ex-cónyuges, ex-parientes y de clientes con problemas, con nuevos clientes.

ESPERA

Todo profesional debe procurar siempre en seguir los horarios preestablecidos para los clientes. Recordar que éstos también programan sus compromisos y grandes atrasos o constantes además de perjudicarlos, dan la idea de desorganización.

Cuando acontecen, los clientes deben ser informados y deber ser ofrecida la marcación de hora para otro día como forma de que se sientan cómodos en caso de que necesiten dejar el servicio para otro día.

OFRECIMIENTO

Los clientes se sentirán bien cuando, antes de que ellos pidan, se les ofrezca lo que acostumbran a tomar o pedir. Por ejemplo: café, té o agua fría. Telefonee a un servicio de radio-taxi para que los que acostumbran avisar al termino de la consulta que lo pasen a buscar, lo estén esperando a la salida. Paraguas o guarda lluvia para buscarlo o acompañarlo hasta su automóvil son otras cortesías oportunas.

Atenciones cuando son solicitadas se transforman en obligaciones, cuando son ofrecidas suenan como gentileza o cortesía.

RECORDANDO

Orientar a la recepcionista para que haga un comentario sobre una nueva revista recién llegada o la presencia de periódico del día guardados en otro lugar por cuestión de dimensiones. Opción diferenciada es una pequeña biblioteca con libros del momento no muy extenso, dónde cada cliente interesado tendrá marcador de papel identificado con su nombre para ir leyendo el libro durante el período del tratamiento. Esta alternativa es especialmente importante para los profesionales que atienden muchos clientes, de media en media hora dónde es común los atrasos.

SONIDOS Y RUIDOS

La música debe tener el volumen correcto, no muy alto para que se pueda relajar y para no irritar al cliente, así como no puede ser tan bajo para que el cliente no la note. Cuando la sala de espera está separada por divisoria es importante el aislamiento acústico para no permitir al cliente la identificación de los ruidos y los diálogos profesional - paciente. A las clínicas con sistema de CD y buena cantidad de CD para opción del paciente, las asistentes preguntarán en la primera visita, con la elaboración de la ficha, 3 a 5 preferencias musicales del paciente (el nombre del cantante o banda), para que en las consultas siguientes, buscar siempre que posible, sus preferencias musicales. Esta información, siendo parte del registro del paciente deben consultarse antes de la llegada del mismo y para mayor efecto de marketing, esta práctica no debe comentarse con el paciente, debe parecer como de rutina.

MEDICINAS

Debe tenerse los de uso cotidiano para proporcionar como cortesía a los clientes



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

principales, por lo menos los de menor valor para que el cliente no imagine que le son cobrados altos montos como honorarios y también le hacen tener pequeños gastos.

RECEPCIONISTA

Debe ser escogida y entrenada de manera de estar a nivel de los clientes, inclusive en los ítems: dientes, ropa, edad, nivel y simpatía. Considerar que de ella depende la mayoría de los procedimientos relacionado con la comodidad de los pacientes.