BoletínCAP Bayer

Boletín Informativo de Bayer Animales de Compañía

Año Tres :: Número Treinta y uno :: Diciembre 2009

LA IMAGEN PROFESIONAL

Como Médicos Veterinarios, no aprendimos el arte del mercadeo, las ventas y el servicio al cliente. Nos educamos para ser médicos y clínicos competentes, pero al final del día, en la clínica veterinaria, encontramos clientes que concentran su atención en el aspecto que tiene el lugar, la atención que recibe su mascota, la experiencia que tienen con el servicio prestado, la imagen del profesional, entre otros aspectos. Los clientes dan el conocimiento médico como un hecho y algunas veces pasa a segundo plano. ("Hay que ser un buen profesional y además hay que parecerlo").

La buena imagen profesional ayuda a crear un lugar en la mente de los clientes. El posicionamiento correcto consiste en que el cliente diferencie claramente los servicios brindados por el profesional de los de su competencia, percibiéndolos como únicos y como la primera opción al momento de elegir.

Dentro de los principales factores presentes en la imagen profesional están: la apariencia personal, el lenguaje corporal durante la interacción con el cliente, el entorno que lo rodea (ambiente laboral, incluyendo el resto del personal y su espacio de trabajo), los honorarios profesionales, los conocimientos técnicos y la atención general brindada al cliente. La impresión acerca de un profesional se ve influenciada por factores externos como: la fachada del lugar, el anuncio, el nombre de la clínica, la condición de la puerta de entrada, la apariencia de la recepción y/o la sala de espera, la atención brindada por el personal auxiliar y la apariencia del consultorio, así como la limpieza del mismo.

El anuncio de la clínica, el nombre y el logo, definen la imagen de la clínica ante la gente, sin embargo, a veces se dedica poca atención y presupuesto a su diseño. Un amigo o un hermano, decide poner un nombre y un logo que, en la mayoría de los casos, no ofrece la imagen que se quiere proyectar.

La sala de recepción o espera es, sin lugar a dudas, uno de los espacios más importantes, es un lugar para comunicar y donde los clientes se comunican entre ellos, hablan sobre sus intereses y también de las atenciones que reciben por parte del profesional. Por lo tanto, es un ambiente donde todo debe estar dispuesto para comodidad de los clientes.

También, como en la recepción, es conveniente anunciar las cosas que se quieren destacar, como pueden ser: los servicios ofrecidos, las tarifas, los nombres de los profesionales y sus especialidades, así mismo, es importante señalizar los espacios correctamente con letreros: Consultorio 1, Laboratorio, Estética, Baño, etc.

Se debe tener presente que el consultorio es el lugar más importante de la práctica profesional y además el que debería generar la mayor parte de los ingresos. Por tal motivo, debe estar equipado con los accesorios necesarios, lo que permitirá una rápida obtención de resultados e incrementará la confianza del cliente. El mantenimiento del edificio, junto con la higiene, el orden y la comodidad para el cliente, serán la primera evaluación visual que, mentalmente, se traducirá en la calidad del servicio que pueda prestar el establecimiento.

Cuando un cliente acude a una consulta, deposita en el profesional su confianza para que éste le de soluciones referentes a la salud y cuidado de su mascota. Además, espera encontrarse con una persona que, más allá de de sus conocimientos técnico-científicos, sea pulcra, cuidadosa de su vestimenta y de su higiene personal, educada y con una buena cultura general, características que seguramente asociará con seriedad, honestidad y capacidad profesional.

Fuentes:
IMAGEN PROFESIONAL: "Hay que ser buen profesional y además, hay que parecerlo". http://www.vet-uy.com/americarne/articulos/017/017.htm
Farías, D. [en línea] Marketing de Servicios Personales. [citado el 20 de octubre de 2006] Disponible en: http://www.vetuy.com/americarne/articulos/004/004.htm
Gatti, R.; Meder, S. [en línea] La imagen del veterinario de pequeños animales. [citado el 24 de octubre de 2006]. Disponible en: http://www.mevepa.cl/modules.php?name=News&file=article&sid=534
Hernández, J.. [en línea] Marketing de servicios.Monografías.com. [citado 18 de mayo de 2006]. Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos6/masex/masex.shtml
José Ramón García, Mascompany. Centros Veterinarios, Argos informativo veterinario, número: 104, Diciembre 2008.

ESQUEMA PROMOCIONAL CICLO 12 (DICIEMBRE DEL 1 AL 31)

Línea Drontal

DRONTAL PUPPY: En la compra de 9 Drontal Puppy, de regalo 1 dulcera de perrito

DRONTAL 35: En la compra de 1 Drontal 35, de regalo 1 dulcera de perrito

DRONTAL 24: En la compra de 2 Drontal 24, de regalo 1 dulcera de perrito

DRONTAL 104: En la compra de 1 Drontal 104, de regalo 2 dulceras de perrito

Baytril flavour

Tabletas 50 mg y 50 mg:

5 + 1

ó 15% de descuento en menos de 5 cajas.

En la compra de 2 **ESSEC**, de regalo 1 cortauñas para perro.

Catosal

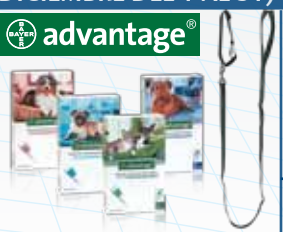
20 ml

10 + 2

advantix

3 + 1

advantage



En la compra de 2 **Advantage** llevate gratis otro de la misma presentación y de regalo 2 collares con correa.

Asuntol JABÓN

100 + 25

21 + 4

Super Bolfo

3 + 1

Bolfo TALCO

8 + 2

Bayovac Protect

TRIPLE PUNTAJE BAYER PREMIA

BAYOVAC PROTECT 6: 24+9+33 JERINGAS.
BAYOVAC PROTECT 8: 24+9+33 JERINGAS.
BAYOVAC PROTECT PV: 24+9+33 JERINGAS.
BAYOVAC PROTECT BB: 5+1.

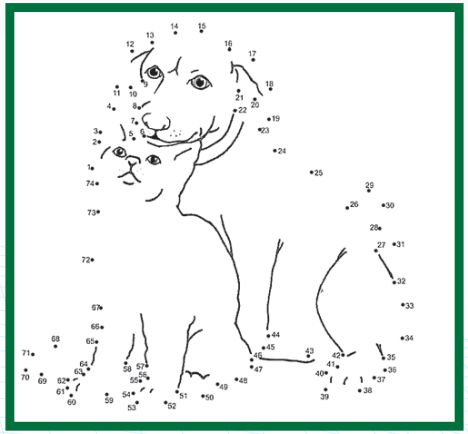
Carprobay + advantage + advantix + Baytril flavour + Línea Drontal

DOBLE PUNTAJE BAYER PREMIA

HE AQUÍ UN SUDOKU ¡BUENA SUERTE!

6				1				8
5	1	2	7		8		3	6
4			5		2	7		
8	7					9	6	2
	2			3	6			
1	4					3	8	
		1					4	
		9	3				5	
7			9			2	1	

¿QUIÉN TIENE HOY UN CONTROL DE SALUD? ¡UNE LOS PUNTOS PARA ENCONTRARLO!



Soluciones del número anterior:

1	8	3	7	5	2	6	4	9
6	2	4	9	8	3	1	7	5
5	7	9	1	6	4	8	2	3
7	4	8	2	3	6	9	5	1
2	3	5	4	1	9	7	8	6
9	6	1	8	7	5	2	3	4
3	5	2	6	9	8	4	1	7
8	9	7	3	4	1	5	6	2
4	1	6	5	2	7	3	9	8

Busca las soluciones en el próximo número. Envía tus respuestas con tu representante Bayer, por correo, fax o e-mail y recibirás un pequeño obsequio.

Lada sin costo 01 800 82 21 906

www.bayersanidadanimal.com.mx

"Bendita sea la fecha que une a todo el mundo en una conspiración de amor".

Hamilton Wright Mabi.