

RALACION CON LOS PACIENTES

La relación con los pacientes puede ser:

- Personal, directa y por afinidad: cara a cara, telefónica...
- Primeras visitas y posterior fidelización (referencia para poder captar futuros pacientes)
- Automatizada (email, buzones...)
- Redes sociales (aunque este punto sea más cercano a los canales...

El contacto con nuestros pacientes será diferenciado si son:

- Pacientes estratégicos (personas): son pacientes fieles, muy satisfechos con el servicio prestado y que sabemos que ejercen una influencia activa en sus círculos personales. A este tipo de pacientes se les va a proponer el participar en la grabación de videos para plasmar su satisfacción con el resultado de los tratamientos.
- Pacientes que están situados en los nichos de mercado que pertenece a mi público objetivo.
- Municipalidades, Empresas y Colegios

Lo que los pacientes esperan es:

- Escucha activa
- Atención personalizada
- Solución enfermedades bucodentales
- Mejora estética dental
- No dolor

Lo que buscamos desde la clínica es:

- Conocer sus necesidades y expectativas
- Saber encajar los servicios dentales con las necesidades de mi paciente
- Fidelización paciente (seguimiento habitual)
- Recomendación de pacientes
- Dependiendo de la clínica también podemos buscar informar a los pacientes existentes y potenciales acerca de posibles tratamientos que se pueden llevar a cabo en la clínica dental (odontopediatría, estética, pacientes con necesidades especiales, dejar de fumar, herpes labial, bruxismo, apnea del sueño, fisioterapia...)