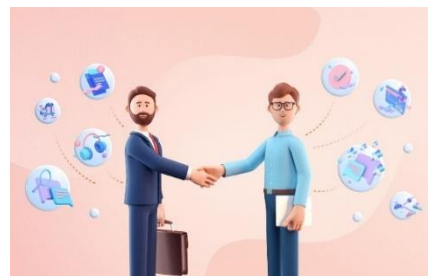


## 6. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

### 6.1. Tipos de relación con los clientes

#### 6.1.1. Asistencia personal

En DentalNova ofrecemos un trato cercano y directo a cada paciente. La atención se realiza de manera presencial en la clínica, así como por teléfono y a través de nuestra app, resolviendo dudas sobre tratamientos, citas, presupuestos y cuidados posteriores.



Nuestro equipo garantiza una comunicación clara, empática y adaptada a cada caso.

#### 6.1.2. Asistencia personal dedicada

Para pacientes que requieren tratamientos como ortodoncia, implantes o estética dental ofrecemos una **atención personalizada** por parte de especialistas. Cada paciente cuenta con un profesional que lo acompaña durante todo el proceso, explicando opciones, evolución y cuidados.

#### 6.1.3. Servicios automatizados

DentalNova dispone de herramientas que faciliten gestiones rápidas, como reservas de citas online, recordatorios automáticos de citas por SMS o en la app, acceso digital a presupuestos y planes de tratamiento, descarga de justificantes médicos desde la aplicación, para facilitar trámites con el trabajo o instituciones educativas. Estos servicios buscan **reducir tiempos de espera y mejorar la comodidad del paciente**.

#### 6.1.4. Autoservicio

El autoservicio de la clínica está disponible **a través de la aplicación y la página web**, ofreciendo a los pacientes la posibilidad de solicitar citas sin necesidad de asistencia del personal, lo que agiliza los procesos y ahorra tiempo. Además, pueden consultar información sobre los tratamientos, realizar solicitudes de contacto y descargar justificantes directamente desde su cuenta.

Todos estos servicios están **disponibles las 24 horas**, lo que proporciona a los pacientes autonomía total y una experiencia más cómoda y flexible, adaptada a sus necesidades y horarios.

### 6.2. Fidelización de los clientes

### 6.2.1. Descuentos y promociones

DentalNova implementa un programa de **promociones de fidelidad** diseñado para incentivar la continuidad en los cuidados dentales y premiar a sus pacientes. Entre las acciones destacadas se incluyen **descuentos por revisiones periódicas**, como la promoción “Revisión y Limpieza Anual Premium”, que **ofrece un 20 % de descuento en la próxima limpieza** a los pacientes que realizan su revisión profesional cada 6 a 12 meses de forma continua.



Además, se ofrecen **promociones especiales** en blanqueamientos o limpiezas, como el “Mes de la Sonrisa Radiante”, que brinda un **15 % de descuento en el servicio de blanqueamiento durante los meses de verano o Navidad** a aquellos pacientes que han realizado una revisión en los últimos seis meses.

Por último, se contemplan **descuentos por cumpleaños** a través de la iniciativa “Regalo de Cumpleaños DentalNova”, que permite obtener un **10 % de descuento adicional en cualquier tratamiento** (exceptuando implantes y ortodoncia) o recibir un **kit de higiene bucal** de alta gama gratuito en la siguiente cita. Estas acciones buscan reforzar la lealtad de los pacientes, fomentar hábitos de cuidado dental continuos y premiar la constancia en el cuidado de su salud bucodental.

### 6.2.2. Bonificaciones

Hemos implantado un programa de puntos, donde los pacientes podrán acumularlos por tratamientos preventivos (limpiezas o revisiones) y canjearlos por servicios con descuento o productos de higiene bucal.

PUNTOS	PUNTOS ACUMULADOS	SERVICIO/PRODUCTO CANJEABLE
Revisiones y limpiezas	50 puntos por cada limpieza o revisión anual	150 puntos: 25% de descuento en un empaste
Tratamientos preventivos (selladores, fluorización)	75 puntos por tratamiento	300 puntos: kit de blanqueamiento ambulatorio
Traer un nuevo paciente	100 puntos	500 puntos: limpieza profesional gratuita
Participación en encuestas	20 puntos	1.000 puntos: descuento de 50€ en cualquier tratamiento de alto valor

El seguimiento de puntos se realizará por la aplicación.

### **6.2.3. Comunicación continua**

Nos aseguramos de mantener **informados** a los pacientes mediante: Redes sociales, correos informativos, comunicación por WhatsApp, página web y aplicación sobre novedades, campañas de prevención y horarios. Esto permite mantener una relación **cercana y activa**.

## **6.3. Co-creación y participación del cliente**

### **6.3.1. Co-creación de contenido**

DentalNova fomenta la participación de sus pacientes mediante distintas iniciativas de **engagement y contenido educativo**. Entre ellas, se incluyen **testimonios voluntarios** bajo la campaña “Historias de Éxito de DentalNova”, en la que se invita a pacientes con resultados visibles (como ortodoncias finalizadas, implantes exitosos o cambios de sonrisa) a grabar un vídeo corto o escribir un testimonio. Como agradecimiento, se les ofrece un **cheque regalo de 10 € en productos de higiene o un 5 % de descuento en su próximo control**.

Otra acción es la participación en sugerencias para la mejora de la clínica a través de la iniciativa **“Duda de la Semana”**, que consiste en publicar encuestas o una caja de preguntas en la app y en redes sociales, donde se consultan dudas sobre higiene bucal o tratamientos que generan temor. El equipo responde a las preguntas más frecuentes mediante publicaciones o vídeos educativos, mencionando al paciente que realiza la sugerencia, lo que fortalece la relación y la confianza.

Finalmente, se desarrollan ideas de contenido educativo en redes, como el “Club de Ortodoncia Transparente”, un grupo privado en Facebook, WhatsApp o la app destinado a pacientes en tratamiento de ortodoncia. En este espacio, el especialista comparte consejos sobre el cuidado de alineadores, recetas de comidas blandas y resuelve dudas rápidas en horarios establecidos, fomentando la educación continua y un acompañamiento cercano durante todo el tratamiento.

### **6.3.2. Comunidades**

Creamos comunidades en redes sociales para compartir consejos de tratamientos, resolver dudas y fomentar hábitos saludables. Esto fortalece el vínculo con los pacientes.

## **6.4. Atención a diferentes necesidades**

DentalNova adapta sus servicios a las necesidades de cada tipo de paciente. Para las familias, se ofrecen planes familiares, recordatorios de revisiones infantiles, justificantes descargables desde la app y horarios flexibles que facilitan la organización.

En el caso de los niños, se prioriza un ambiente cercano y un trato amable, aplicando técnicas de odontopediatría que ayudan a reducir el miedo al dentista. Para adultos y personas mayores, la atención se centra en la prevención, el uso de prótesis cómodas y planes de tratamiento personalizados, que se complementan con asesoramiento y apoyo psicológico cuando es necesario.

En cuanto al personal especializado, el centro cuenta con un equipo multidisciplinar formado por ortodoncistas, implantólogos, odontopediatras y psicólogos, que brindan una atención

específica según cada necesidad. Esto garantiza tratamientos seguros, personalizados y orientados a obtener resultados óptimos para cada paciente.

## **6.5. Feedback y mejora**

### **6.5.1. Feedback continuo**

Para garantizar un servicio de calidad, aplicamos encuestas de satisfacción al finalizar cada tratamiento, lo que nos permite conocer la experiencia del paciente y detectar oportunidades de mejora. Además, promovemos que los pacientes compartan sus reseñas y valoraciones en Google, redes sociales y nuestra web, utilizando estos comentarios como una herramienta clave para la mejora continua.

Mantenemos una comunicación abierta y accesible mediante teléfono, WhatsApp, correo electrónico y formulario web, lo que facilita el contacto directo y la resolución rápida de dudas o sugerencias. Recolectamos sugerencias a través de formularios digitales, un buzón de opiniones en la clínica y mensajes directos o reseñas en redes sociales, ya que toda la retroalimentación es valorada para mejorar los servicios y la experiencia del paciente.



Para ello, desarrollamos iniciativas como el “Buzón de las Ideas Premium”: al dejar una sugerencia constructiva en los formularios digitales o en el buzón de la clínica, el paciente participa en un sorteo trimestral de un blanqueamiento dental gratuito o una cesta de productos de higiene bucal valorada en 100 €.