

A quién fidelizar

José-Hilario Martín,
DVM, MSc, Institut Pasteur Diploma, Executive MBA
josehilario@martinsantos.es
www.martinsantos.es

No hace demasiados años, cuando tan sólo había una clínica veterinaria en cada barrio o pueblo, la fidelidad del cliente no era una preocupación. La misión era hacer nuestro trabajo lo mejor posible, que los clientes ya vendrían.

La aparición de la competencia obligó a enfocar buena parte de nuestros recursos en la captación de nuevos clientes y retención de los ya existentes. Los que sabían de marketing nos decían, primero que lo importante era la atención al cliente, después que la satisfacción y más tarde que su fidelidad era lo fundamental para garantizar el éxito del negocio.

La experiencia nos ha demostrado que esto no es suficiente. Tener clientes incondicionales es muy importante, pero la satisfacción y la lealtad de las personas que forman parte del equipo lo es aun más ¿Por qué?

Como veterinarios clínicos ofrecemos un servicio que tiene que ver con las emociones que siente el propietario por su mascota, y la calidad de este servicio es directamente proporcional al grado de implicación y entusiasmo en el desempeño del personal de nuestro centro. El cliente percibe en el trato brindado la calidad de vida laboral que los profesionales experimentan en su puesto de trabajo.

Decíamos en el número anterior, que rendir y desarrollar tareas con eficiencia, nunca será suficiente si no va acompañado de reconocimiento. El grado de satisfacción, y la motivación que implica, dependen de las emociones que las personas viven a lo largo de la jornada laboral. Los gurús de la inteligencia emocional aplicada al liderazgo, Goleman, McKee, Boyatzis, afirman que “el porcentaje de tiempo durante el cual los trabajadores experimentan emociones positivas es el mejor indicador del grado de satisfacción y fidelidad a la empresa”. Cuando las personas que conforman un equipo se sienten apreciadas y valoradas, esto tiene un impacto en la calidad de atención al cliente y por ende en los resultados del negocio.

La tensión que genera el día a día de una clínica veterinaria requiere altas dosis de equilibrio. Por equilibrio entendemos la compensación entre las diferentes áreas importantes en nuestra vida: familia, trabajo, salud, ocio, desarrollo personal, etc. Por la educación recibida tenemos tendencia a sentirnos culpables si no dedicamos todo el tiempo disponible a la empresa. La dedicación

plena desencadena inevitablemente la descompensación en otras parcelas necesarias para nuestra estabilidad emocional. Este desequilibrio nunca es gratuito: bien lo paga la salud, los colaboradores o ambos (estrés, irritabilidad, tensión y salud están íntimamente unidos).

Liderazgo excelente y armonía, son un binomio inseparable. Además de persuadir, gestionar y coordinar, el buen líder debe cuidar de sus equipos. De la misma manera que la naturaleza nos muestra cómo la hembra se cuida primero de sí misma para poder proteger y criar a su prole, el líder que no se ocupa de su equilibrio físico, mental, emocional y espiritual, tiene difícil velar por la armonía dentro de su organización.

Gestionar con equilibrio devoción profesional y armonía personal, requiere a menudo de un aprendizaje:

- En primer lugar, hemos de entender que somos “personas” tanto cuando trabajamos como cuando no lo hacemos; separar “vida personal” y “vida profesional” es un tremendo error que tiene consecuencias evidentes ¿Aceptarías vivir “apersonalmente” un tercio o la mitad de tu vida?
- En segundo lugar, tomar conciencia del impacto de nuestras emociones en el entorno laboral. Desde que entramos por la puerta de la clínica hasta que salimos, nuestro lenguaje verbal y corporal está comunicando; los colaboradores perciben, a través de lo que ven, oyen y sienten, el estado de ánimo

del jefe. Aprender a manejar nuestros propios estados emocionales es una de las claves que garantizan el éxito en cualquier actividad, y en pocas es tan importante como en la dirección de equipos.

- En tercer lugar, dedicar todos los días un espacio para cultivar nuestro cuerpo y nuestra mente. Vivir sin ser consciente de lo que pensamos, sentimos y las emociones que experimentamos, es como montar un potro sin domar, al que no podemos parar y nos lleva donde él quiere en lugar de donde nosotros deseamos.

Gestionar y dirigir una clínica veterinaria es una actividad empresarial. Hoy, más que nunca, hacer un negocio rentable exige de la excelencia en todos los ámbitos del desempeño. Alcanzar esta excelencia requiere bucear en nuestro interior para descubrir nuestras intenciones y motivaciones profundas: ¿Para qué hacemos lo que hacemos? ¿Qué nos aporta nuestro trabajo? ¿Cómo disfruto trabajando? Tan sólo si tenemos claramente identificadas y definidas las respuestas a estas preguntas, estaremos en disposición de ofrecer a las personas que hacen posible la viabilidad de nuestra empresa, los recursos y el ambiente necesario para garantizar su lealtad y compromiso en el proyecto.

