

¿Qué necesito para motivarme?

Nuestra profesión tiene la capacidad de mejorar la calidad de vida tanto de las mascotas como de sus propietarios, motivo suficiente para acudir a nuestro trabajo con entusiasmo.

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

Leemos y escuchamos con frecuencia – para motivarnos, supongo– que es tiempo de oportunidades y que éstas suelen venir disfrazadas de problemas; y es muy cierto. Pero a menudo se nos olvida lo que ya sabemos –o deberíamos–, un saber que está al alcance de cualquiera: el enorme privilegio que supone nuestra profesión por la capacidad que nos confiere para dejar huella en nuestros clientes; esto muy pocos pueden decirlo.

Sea cual fuere la actividad a la que nos dediquemos, el fin último de nuestra labor es siempre la mejora de la calidad de vida y el bienestar de los ciudadanos. Los que, además, tenemos la inmensa suerte de basar nuestra actividad profesional en el trato con el cliente, disponemos de la maravillosa oportunidad de regalarle lo que, tal vez, puedan ser sus mejores 20 minutos del día.

Algunos pensarán: “Sí, todo esto suena muy bien, pero ¿cómo voy a motivarme si cada día vienen menos clientes y los que vienen se dejan menos dinero?”. La clave está en poner el foco en lo que tenemos en lugar de ponerlo en lo que nos falta. Es tan sólo cuestión de ser consciente de lo que tengo y lo que puedo hacer con ello.

¿Qué hemos de saber?

- Que si el número de clientes activos que tengo en mi clínica es inferior al que me gustaría, tengo herramientas para aumentarlo.
- Que si el número de visitas por cliente al año es insuficiente, hay estrategias para hacerles venir con mayor frecuencia.

- Que si el gasto medio por visita es bajo, entrenando debidamente a los equipos es posible incrementarlo.

“Bien, pero esto no deja de ser teoría, porque hoy en día, con la competencia que hay y algunos colegas tirando los precios ¿quién puede incrementar el número de clientes o hacerles venir más veces a la clínica?”

También es cierto. Pero, de nuevo, se nos olvida poner el foco en lo que tenemos.

¿Qué es lo que tenemos?

- A buen seguro, tenemos un porcentaje de clientes que no tienen completado el programa de vacunación de sus mascotas que les recomendamos.
- A buen seguro, un porcentaje de nuestros clientes no tienen al día la desparasitación de sus animales.
- A buen seguro, un buen porcentaje de las mascotas que vienen a nuestro centro no están esterilizadas.
- A buen seguro, un buen porcentaje de los perros y gatos que vemos a lo largo del día están obesos o mal alimentados.

Toma conciencia del enorme privilegio que te brinda la profesión que has elegido, invierte todo lo que esté en tus manos para que tu cliente sienta que es un regalo tenerle.

- A buen seguro, un buen porcentaje de las bocas que abrimos necesitan una limpieza dental.
 - A buen seguro, un porcentaje de los perros que vacunamos a lo largo del mes presentan problemas articulares.
 - A buen seguro, un muy alto porcentaje de nuestros pacientes de avanzada edad no hacen un chequeo anual de salud.
- “Ya, muy bien, pero ahora los clientes se gastan lo mínimo y en cuanto oyen los precios se asustan.”



- Basta con saber que, todavía tenemos un buen porcentaje de nuestros clientes cuyo vínculo afectivo con la mascota es tan fuerte que, tratándose de su salud y bienestar, el dinero pasa a un segundo plano y no escatiman.

• Basta con saber que, cuando aprendemos a vincular los beneficios y consecuencias de nuestro trabajo con las necesidades básicas que la mascota satisface al cliente, éste percibe el valor de lo que le ofrecemos muy por encima del precio que paga por ello.

- Basta con saber que, si aprendemos a escuchar, a ser generosos, a disculparnos, a ser consecuentes entre lo que decimos y hacemos, a perseguir la excelencia y a dar siempre las gracias, conseguiremos el compromiso y la fidelidad de nuestros colaboradores.

Tiempo para reflexionar

Quizás, el ejercicio más rentable en los tiempos que corren es buscar motivos para seguir luchando. Y esto puede que sea tan sencillo como parar y dedicar unos minutos a tomar conciencia de cómo está, lo que tiene, lo que le sobra y lo que le falta. Lo que quiere y lo que realmente necesita, a veces, no suelen coincidir.

Cada día que entra por la puerta de su clínica es una inversión –está invirtiendo una buena parte de sí mismo– y usted elige dónde hacerlo. Tiene múltiples opciones: tome conciencia del enorme privilegio que le brinda la profesión que ha elegido, invierta todo lo que esté en sus manos para que su cliente sienta que es un regalo tenerle.

A saber: el fin último de cualquier empresa no es ganar dinero, sino dejar huella en la gente que hace posible nuestro negocio. Nosotros lo tenemos muy fácil. Como siempre, usted elige. □

NOTICIAS

Meril presenta una campaña audiovisual para concienciar sobre los parásitos



Coincidiendo con los meses de mayor presencia de parásitos en el entorno y en las mascotas,

Meril Laboratorios apuesta por la televisión para difundir su campaña de concienciación a propietarios.

El objetivo de esta iniciativa es recordar a quienes tienen a su cargo a un animal de la importancia de desparasitar a sus mascotas una vez al mes, y darles a conocer la eficacia de Frontline Combo frente a pulgas, garrapatas y las formas inmaduras de las pulgas para lograr un control integral en el medio ambiente.

En torno a un mismo mensaje de “Tranquilidad para tu mascota y tu hogar”, Frontline Combo también protagoniza una campaña digital a través de la cual refuerza su actividad en redes sociales, con su presencia en páginas web y blogs afines.

Valencia Sur cumple un año como referencia nacional

Noticia destacada

El Hospital Veterinario Valencia Sur cumple un año como centro de referencia exclusivo para casos remitidos y urgencias veterinarias. Desde su apertura, el hospital ha seguido una trayectoria creciente y de continua mejora, ampliando constantemente sus servicios y el equipo de trabajo con especialistas diplomados europeos y americanos. Al equipo inicial de referentes veterinarios, formado por Jorge Llinas, Vicente Cervera, Alejandro Luján y Pablo Fernández, se han incorporado Iván Serra, en traumatología, y Juan Borrego, en oncología.

A partir de ahora, Manuel Jiménez Peláez, cirujano diplomado europeo de gran reconocimiento, se incorpora a la dirección del hospital. Además, el servicio de cardiología ya ofrece la opción de realizar intervencionismo al más alto nivel gracias a la colaboración de Gema Inés Fraga, diplomada europea en cardiología con gran experiencia en este tipo de procedimientos.

El equipo del Hospital Veterinario Valencia Sur quiere agradecer la confianza depositada por todos los profesionales que ya han requerido sus servicios y que lo consideran como una opción de referencia seria y contrastada en todo el territorio nacional. Más información sobre este centro en www.hvvalenciasur.com, www.cirurgiaveterinaria.valencia.com y www.cursorvalenciasur.com.

