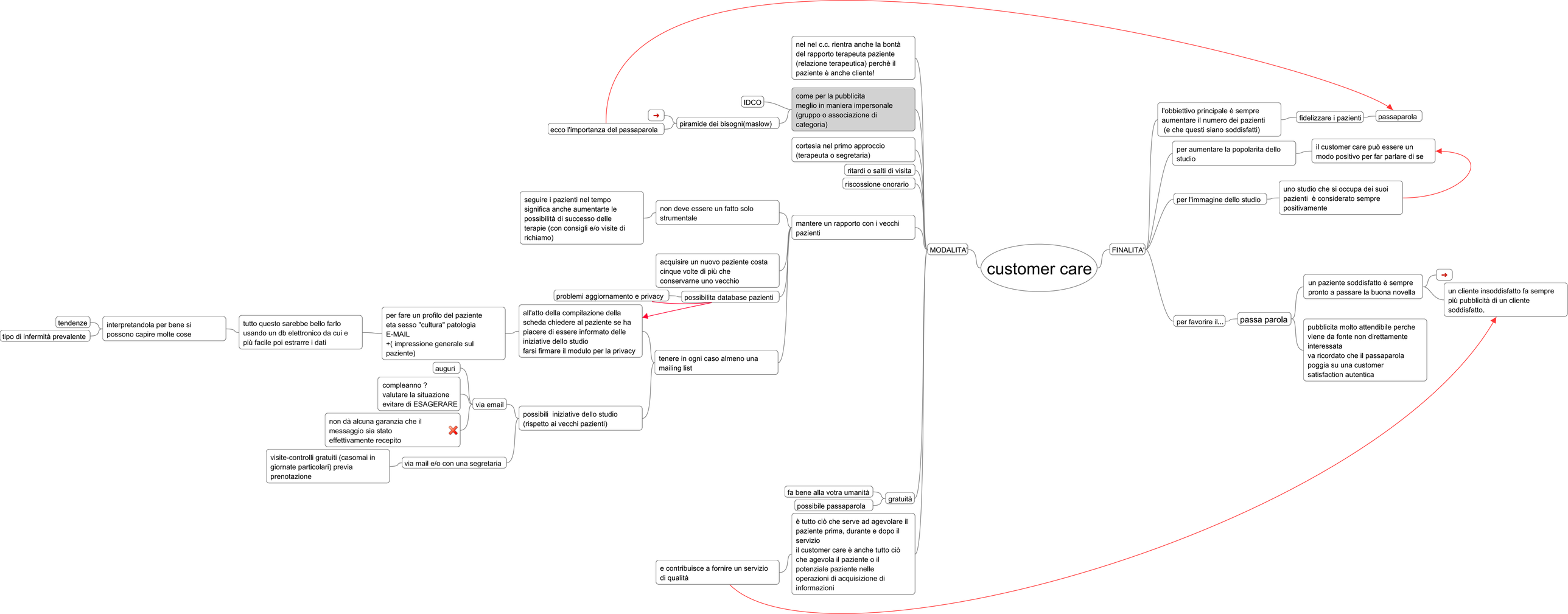
customer care
FINALITA
l'obbiettivo principale è sempre aumentare il numero dei pazienti (e che questi siano soddisfatti)
fidelizzare i pazienti
passaparola
per aumentare la popolarita dello studio
il customer care può essere un modo positivo per far parlare di se
per l'immagine dello studio
uno studio che si occupa dei suoi pazienti è considerato sempre positivamente
per favorire il...
passa parola
un paziente soddisfatto è sempre pronto a passare la buona novella
un cliente insoddisfatto fa sempre più pubblicità di un cliente soddisfatto.
pubblicita molto attendibile perche viene da fonte non direttamente interessata
va ricordato che il passaparola poggia su una customer satisfaction autentica
MODALITA
nel nel c.c. rientra anche la bontà del rapporto terapeuta paziente (relazione terapeutica) perchè il paziente è anche cliente!
come per la pubblicita meglio in maniera impersonale (gruppo o associazione di categoria)
IDCO
piramide dei bisogni(maslow)
ecco l'importanza del passaparola
cortesia nel primo approccio (terapeuta o segretaria)
ritardi o salti di visita
riscossione onorario
mantere un rapporto con i vecchi pazienti
non deve essere un fatto solo strumentale
seguire i pazienti nel tempo significa anche aumentarte le possibilità di successo delle terapie (con consigli e/o visite di richiamo)
acquisire un nuovo paziente costa cinque volte di più che conservarne uno vecchio
possibilita database pazienti
problemi aggiornamento e privacy
all'atto della compilazione della scheda chiedere al paziente se ha piacere di essere informato delle iniziative dello studio
farsi firmare il modulo per la privacy
per fare un profilo del paziente
eta sesso "cultura" patologia
E-MAIL
+(impressione generale sul paziente)
tutto questo sarebbe bello farlo usando un db elettronico da cui e più facile poi estrarre i dati
interpretandola per bene si possono capire molte cose
tendenze
tipo di infermità prevalente
tenere in ogni caso almeno una mailing list
possibili iniziative dello studio (rispetto ai vecchi pazienti)
via email
auguri
compleanno ?
valutare la situazione
evitare di ESAGERARE
non dà alcuna garanzia che il messaggio sia stato effettivamente recepito
via mail e/o con una segretaria
visite-controlli gratuiti (casomai in giornate particolari) previa prenotazione
gratuità
fa bene alla votra umanità
possibile passaparola
è tutto ciò che serve ad agevolare il paziente prima, durante e dopo il servizio
il customer care è anche tutto ciò che agevola il paziente o il potenziale paziente nelle operazioni di acquisizione di informazioni
e contribuisce a fornire un servizio di qualità