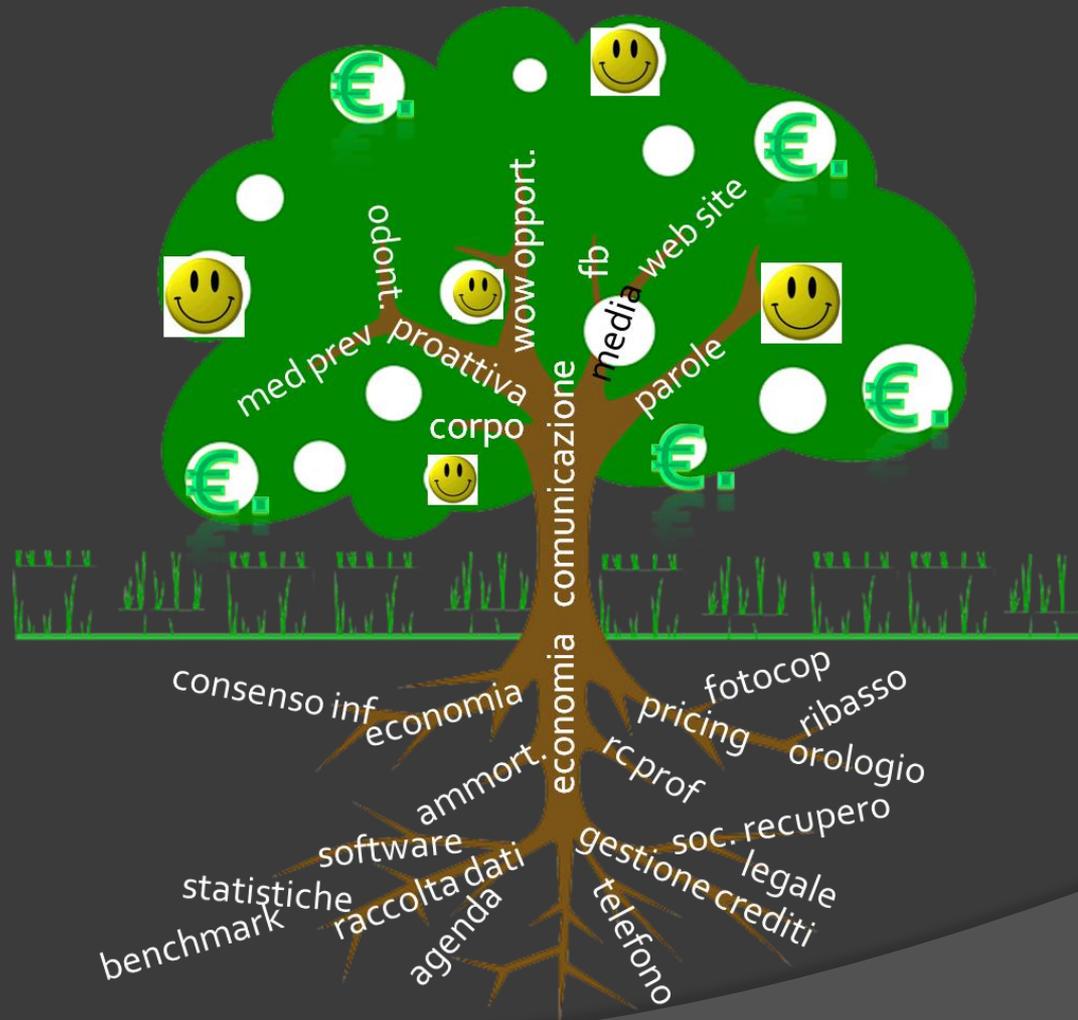


Dott. Massimo Magri
Clinica Veterinaria Spirano

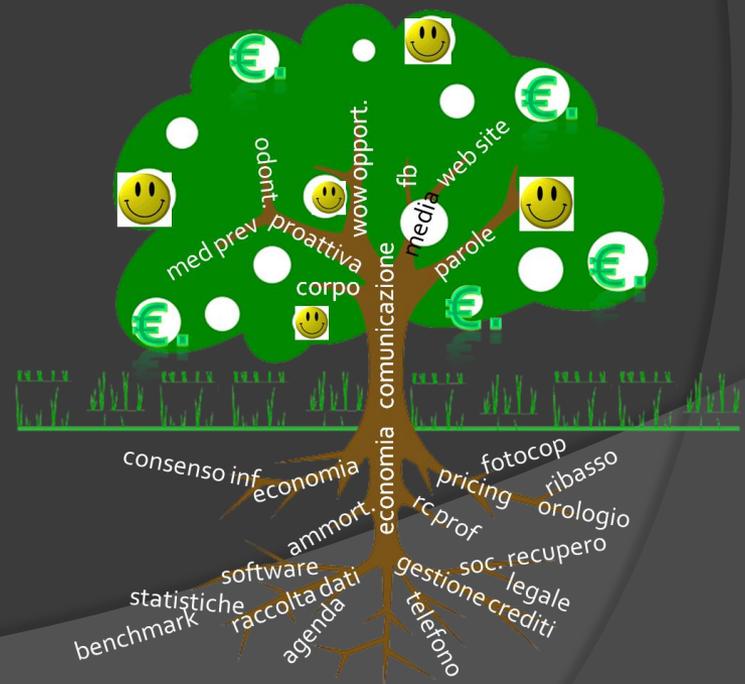
COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE

- ⦿ Ma io sono fatto così...
- ⦿ Non è naturale per tutti → va imparata
- ⦿ Ognuno di noi ha il proprio stile, manteniamolo ma...



COMUNICAZIONE

- ◎ Ma quante cose volete che faccia???
- Devo fare il veterinario
- Devo aggiornarmi periodicamente
- Devo fare il manager
- Devo scegliere l'assicurazione
- Devo fare il recupero crediti
- **ADESSO DEVO ANCHE OCCUPARMI DI COMUNICAZIONE???**

COMUNICAZIONE

- ⦿ Non ci penso nemmeno, io faccio il veterinario e basta!!! Se mi vogliono sono così.

PENSI POSITIVO!!

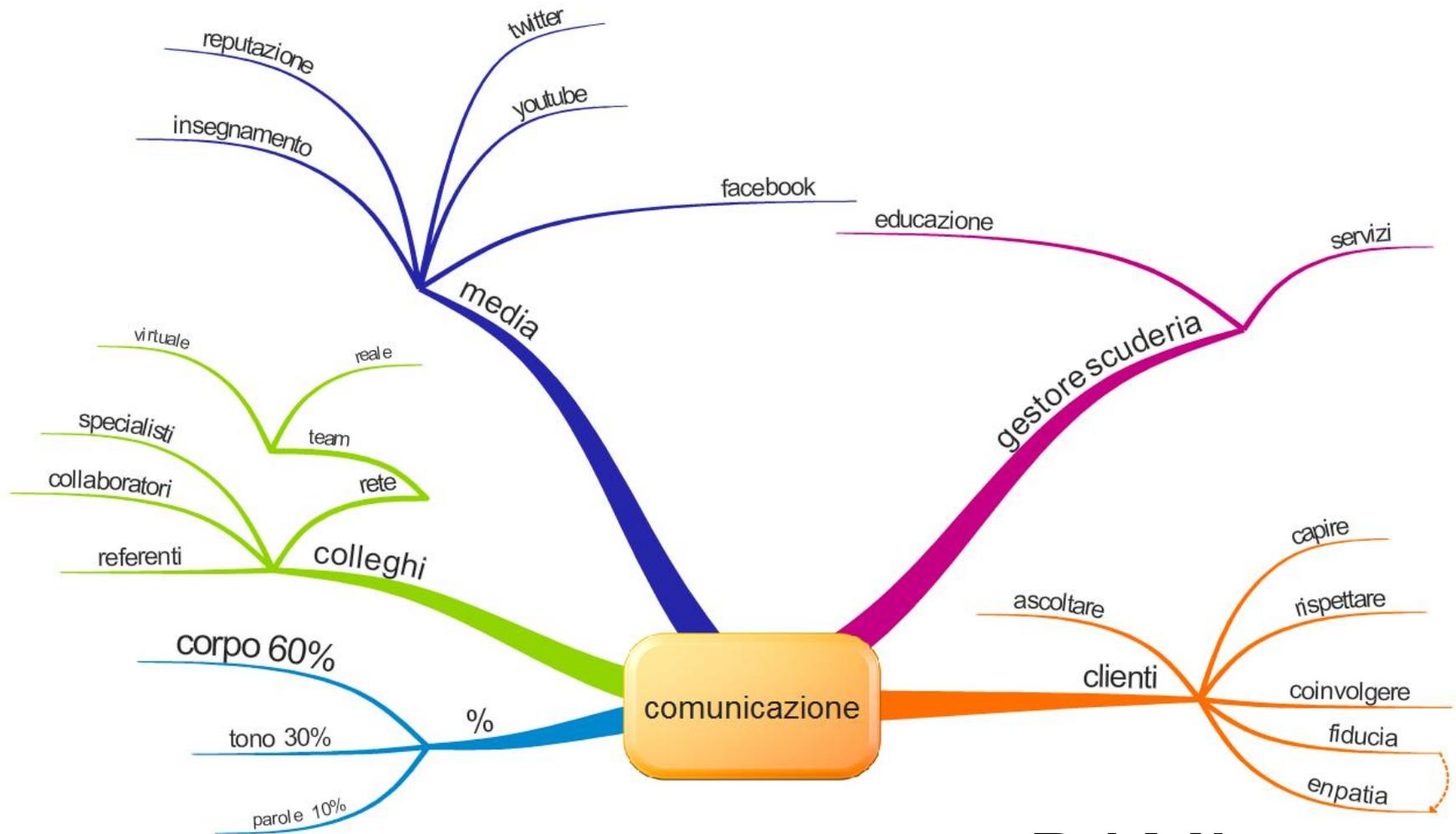
Mi dia \$. 100.000 d'acconto e mi lasci lavorare.

Ci rivediamo tra 1 mese.

Ric Redden

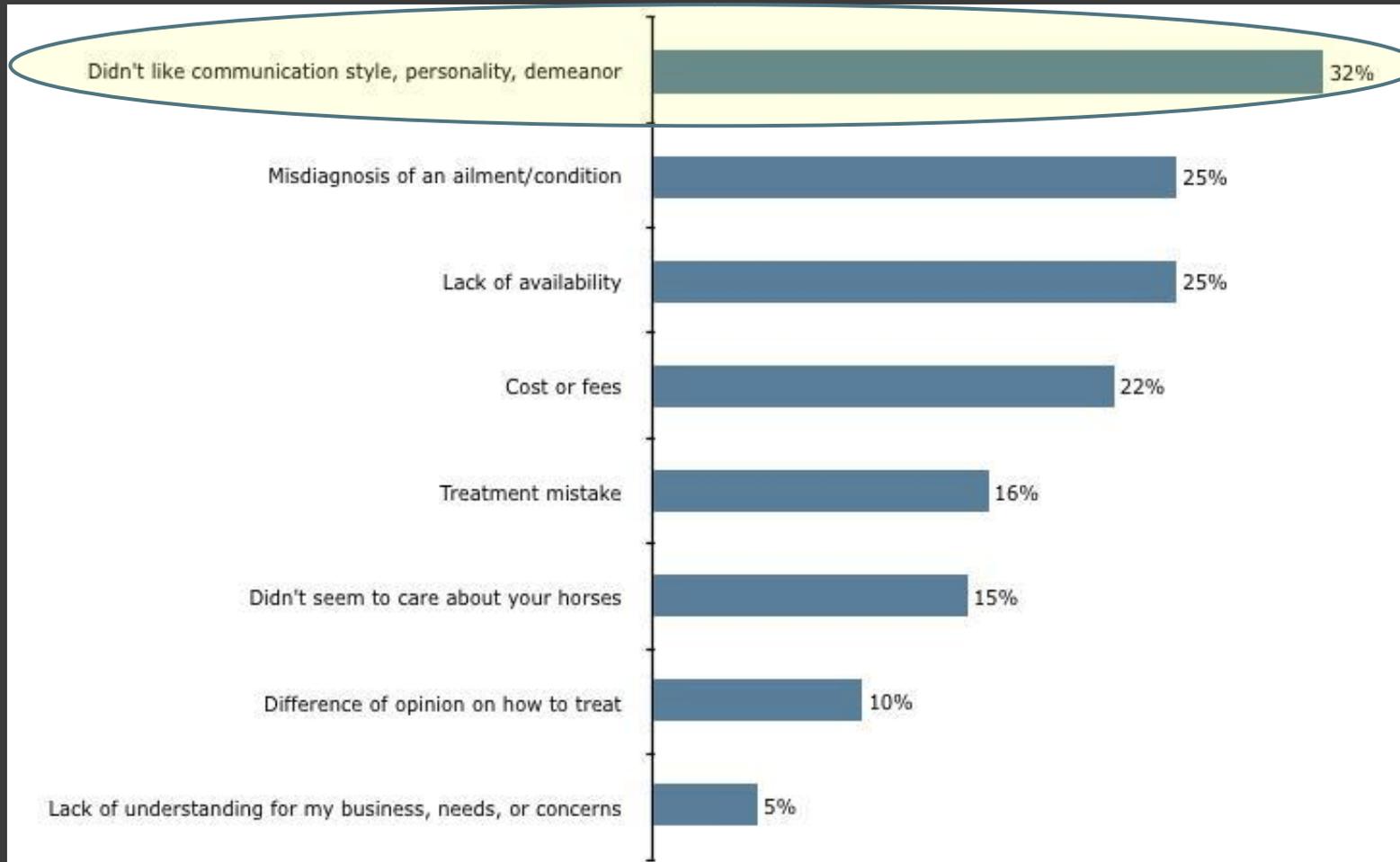
COMFORT ZONE/GORGO QUOTIDIANO





RAMI

PERCHE' HO CAMBIATO VETERINARIO (AAEP)



COMUNICAZIONE: scopi

- Primo passo per collocarci nel mercato che abbiamo scelto
- Valore del nostro intervento
- Nostra professionalità
- Indirizziamo le scelte
- Educiamo
- Miglioriamo la compliance del cliente
- Quello che conta è quello che il cliente percepisce, non quello che è in realtà
- Se un cliente non capisce quello che vogliamo comunicargli E' COLPA NOSTRA

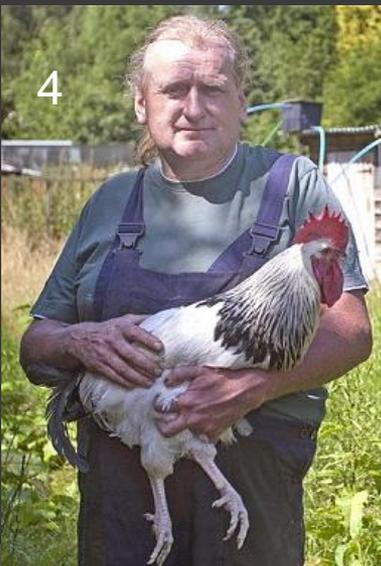
COMUNICAZIONE

- ⦿ Se non c'interessiamo di comunicazione o trascuriamo questo aspetto della professione cosa perdiamo??

UNA TELEFONATA ALLUNGA LA VITA!!!!

EVERYTHING SPEAKS

L'ABITO FA IL MONACO



L'AUTO FA IL MONACO



COMUNICAZIONE

- Parole 10%
- Modo di parlare 30%
- Linguaggio del corpo 60%

COMUNICAZIONE

- ◎ Asimmetria informativa
 - Professione ad alta specializzazione
 - Rapporto di fiducia
 - Potere
 - “Arrogante”.... esempi
 - Positiva
 - Coinvolgimento del cliente
 - Insegnamento WOW OPPORTUNITIES

COMUNICAZIONE

Colleghi

- Collaboratori
- Referenti
- Specialisti

Massima correttezza quando si parla di un collega di fronte ad un cliente: siamo professionisti!!!

Informare i colleghi dell'evoluzione clinica

COMUNICAZIONE

Gestore della scuderia
o istruttore

- Informarlo
- Coinvolgerlo nel percorso terapeutico
- Aggiornarlo
- Istruirlo

MODULO PER IL TRATTAMENTO IN CASO D' URGENZA MEDICA

Nel caso si verifichi un'emergenza medica riguardante il vostro cavallo, ogni possibile sforzo verrà fatto per contattarvi ed aggiornarvi sulla situazione clinica dello stesso. Nel caso non fosse possibile contattarvi e fosse necessario prendere una decisione immediata circa il trattamento necessario da effettuare, questo modulo servirà da linea guida.

1. Io sottoscritto....., proprietario del cavallo....., scuderizzato presso.....desidero che, in caso di emergenza medica ed in mia assenza, venga visitato e curato dal dott.....
2. Il dott..... qualora ritenga che, in base al suo giudizio clinico, il cavallo necessita del ricovero presso una struttura specializzata è autorizzato/NON è autorizzato a far ricoverare il cavallo presso la Clinica Veterinaria..... per trattamento medico d'emergenza o per intervento chirurgico urgente.
3. Dichiaro di accettare i costi relativi al ricovero ed alle terapie eseguite presso la clinica sopra menzionata fino ad un ammontare di €.e di provvedere a regolarizzare la relativa fattura al mio rientro e comunque entro 30 giorni dall'esecuzione delle prestazioni.
4. Il mio cavallo è assicurato presso la compagnia..... con polizza n°..... I recapiti della compagnia assicuratrice sono i seguenti.....
5. In caso di intervento chirurgico per sindrome colica la percentuale di sopravvivenza a lungo termine è del 50%.
6. I costi medi di un intervento urgente di laparotomia esplorativa per sindrome colica e delle terapie post operatorie varia da €. 2.500 a €. 5.000
7. Qualora i medici veterinari della clinica di cui sopra ritengano che le condizioni cliniche del mio cavallo siano tali da non avere ragionevoli speranze di salvezza, AUTORIZZO/NON AUTORIZZO i sanitari a procedere all'eutanasia dello stesso per ragioni umanitarie.
8. Qualora non fossi rintracciabile vi prego di contattare il/la sig/ra..... presso..... tel..... che autorizzo a decidere in mia assenza.

Data

FIRMA

COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

- ⦿ Siamo dei professionisti (come un avvocato un dentista un commercialista un notaio....).
NON SIAMO degli amanti degli animali
- ⦿ Ascoltare il cliente. Sentire **NON** è ascoltare
 - Ascoltare = capire cosa vuol dire il cliente
- ⦿ Sviluppare un rapporto di fiducia ed empatia
- ⦿ Se si tratta di una visita di controllo rivedere il materiale in nostro possesso prima dell'incontro

COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

- Riconoscere il punto di vista del cliente (la mappa non è il territorio) e il suo livello di preparazione
- Rispettare le decisioni del cliente
- Coinvolgere il cliente nel processo diagnostico e terapeutico
- Risolvere i problemi del cavallo/cliente, sia personalmente che avvalendoci o consigliando altri colleghi
- Non enfatizziamo

COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

- ⦿ Nonostante tutte le nostre buone intenzioni e il nostro impegno... non tutte le ciambelle riescono col buco!
- ⦿ Ma ricordiamoci che la “colpa” è nostra

COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE: tempistica

- Contatto telefonico
- Visita
- Preventivo
- Monitoraggio post trattamento
- Emergenze
- Medicina preventiva (vaccinazioni, trattamenti dentali, trattamenti anti elmintici...)
- Ricoveri, interventi chirurgici, fecondazioni....
- Situazioni spiacevoli (lamentele...)

CONTATTO TELEFONICO

- Rispondere sempre, far rispondere ad un collega o richiamare appena possibile
- Dedicare tutto il tempo necessario
- Ascoltare in modo proattivo
- Dare soddisfazione
- Gestire i “phone shopper”
- Non possiamo fare diagnosi telefoniche, ma possiamo dare consigli
- Un veterinario disponibile è un “bravo” vet.

VISITA

- ⦿ Prendersi il tempo necessario: **NON** avere fretta
- ⦿ Spiegare cosa si sta facendo, la diagnosi e i possibili trattamenti (utilizzare mezzi audiovisivi)
- ⦿ Esprimersi in termini comprensibili per il cliente.
Se non capisce è colpa **NOSTRA**
- ⦿ Mostrare sincero interesse e comprensione delle condizioni del cavallo
- ⦿ Tenere in considerazione l'opinione del cliente

PREVENTIVO

- ⦿ Non utilizzare i termini “preventivo”, “costo” ...

Focalizzano solo il lato economico

- ⦿ Utilizzare, quando possibile “piano di trattamento”

Focalizza il lato medico

PREVENTIVO PER IL PIANO DI TRATTAMENTO PREVISTO

FORMA ORALE

- ⊙ Solo prestazioni semplici e per richieste telefoniche
 - Pro: ???
 - Contro: moltissimi

FORMA SCRITTA

- ⊙ Completo!!!
- ⊙ Corretto
 - Pro:
 - Accettazione firmata
 - Cliente consapevole
 - Immagine di serietà

Aggiornare il preventivo se cambiano le prestazioni!!!

PREVENTIVO PER IL PIANO DI TRATTAMENTO PREVISTO

◉ Modo di presentazione

- Come presentarlo

• Cosa dire

- Questo è il preventivo  previsto per il suo cavallo
- Questo è il piano di trattamento terapeutico necessario per il suo cavallo: adesso glielo spiego e lo discutiamo assieme

MONITORAGGIO POST TRATTAMENTO

Contattare i clienti dopo qualche tempo per avere notizie del cavallo

- Telefonicamente
- Sms
- Mail
- ⊙ Dimostriamo interesse nel cavallo
- ⊙ Costruiamo una relazione di fiducia
- ⊙ Aumentiamo il grado di empatia con il cliente

WOW che bravo quel veterinario, mi ha chiamato x sapere come stava il mio Furia!

EMERGENZE

- ⦿ Decidere se fornire questo servizio (1° posto nella Top Ten AAEP) o come le affrontiamo
- ⦿ Situazione di grande stress per il proprietario
- ⦿ Rispondere SEMPRE alle chiamate o richiamare appena possibile, dando alternative
- ⦿ Cercare di identificare il problema
- ⦿ Fornire le prime indicazioni al cliente
- ⦿ Risolvere il problema, dando alternative
- ⦿ Se non vogliamo andare diamo una scusa valida

MEDICINA PREVENTIVA

- ⦿ Vaccinazioni
- ⦿ Trattamenti antielmintici
- ⦿ Profilassi dentale
- ⦿ Soggetti anziani
- ⦿ Puledri
- ⦿

MEDICINA PREVENTIVA

- Settore sottovalutato
- Fonte di importanti introiti
- Giocare al ribasso non paga
- **FONDAMENTALE**
 - Presentare con entusiasmo e in modo proattivo i propri servizi
 - Fornire un servizio **COMPLETO, PRECISO, AFFIDABILE e DOCUMENTATO**

RICOVERI, INTERVENTI CHIRURGICI, FECONDAZIONI...

- Spiegare in modo dettagliato cosa prevediamo di fare, utilizzando tutti i mezzi audiovisivi a disposizione
- Spiegare cosa vogliamo ottenere
- Spiegare le possibili evoluzioni/complicazioni che prevediamo
- Consenso informato e preventivo **OBBLIGATORIAMENTE** per scritto

Serietà, professionalità e coinvolgimento =
cliente soddisfatto

MARKETING

- NON è una brutta parola, disdicevole per un veterinario, NON ha un connotato prettamente economico (esempio corso ecografia)
- È l'arte e la scienza di individuare, creare e fornire valore per soddisfare le esigenze di un mercato di riferimento, realizzando un profitto
- Decidere come vogliamo posizionarci sul mercato è marketing
- Come volete essere percepiti dal mercato
- Far conoscere i servizi che offriamo a nuovi clienti
- Far conoscere nuovi servizi ai nostri clienti

NUOVI MEDIA

- ⦿ Sito web
- ⦿ Social
 - Facebook
 - Twitter
 -
 -
- ⦿ Youtube

NUOVI MEDIA

- ⦿ Rappresentano una realtà che non possiamo ignorare
- ⦿ Rappresentano un'opportunità
 - Per farci conoscere
 - Per fare educazione del cliente
 - Per fare “marketing”

SITO WEB

- ⦿ Indispensabile
 - Biglietto da visita
 - Curriculum vitae
 - Comunicare valore
 - Marketing dei nostri servizi
 - Continuing education per clienti
 -
- ⦿ Economico
- ⦿ Semplice da realizzare
- ⦿ Richiede una minima manutenzione

SOCIAL MEDIA

- ⦿ Facebook
- ⦿ Twitter
- ⦿
 - Molto diffusi
 - Più “pericolosi”
 - Richiedono un’attenzione costante

YOUTUBE

- ⊙ Ottimo canale per continuing education
- ⊙ Casi clinici
 - Anonimi
 - Con autorizzazione del proprietario
- ⊙ Può servire a costruirsi una reputazione “on line”

SITUAZIONI SPIACEVOLI

- ⦿ Lamentele di comunicazione
- ⦿ Lamentele economiche
- ⦿ Lamentele di risultato
- ⦿ Combinazione delle precedenti
- ⦿

SITUAZIONI SPIACEVOLI

H ● HEAR: ascoltare

E ▣ EMPATY: empatia

A ▣ APOLOGIZE: scusarsi

T ▣ TAKE OWNERSHIP: agire da proprietari

SITUAZIONI SPIACEVOLI

- ⊙ Atteggiamento disponibile
 - Ascoltare il cliente
 - Non controbattere mai
- ⊙ Dove
 - Situazione adeguata, in privato
 - Possibilmente di persona, in alternativa meglio per scritto (mail)
- ⊙ Cosa dire
 - Capisco la sua preoccupazione / motivazione...
 - Sono assolutamente disponibile per trovare assieme una soluzione

SITUAZIONI SPIACEVOLI

- ⦿ Inquadrare correttamente il problema
 - Siamo incolpati del mancato risultato?
 - Siamo incolpati per complicazioni sopravvenute?
 - È un problema esclusivamente economico?
- ⦿ Valutiamo oggettivamente la situazione, mettendoci nell'ottica del cliente
 - Abbiamo qualche colpa, anche indiretta?
 - Abbiamo sbagliato nella comunicazione? (es. colica)
 - Il conto finale non corrispondeva al preventivo?

SITUAZIONI SPIACEVOLI

- Cerchiamo di capire le ragioni del cliente
- Non lasciamo domande o questioni in sospeso
- Non lasciamo gestire la situazioni a terzi, dobbiamo gestirla personalmente e quanto prima
- Ammettere una colpa, se presente, è sufficiente a volte, per soddisfare il cliente

Non possiamo pretendere che
le cose cambino, se
continuiamo a fare le stesse
cose.

Albert Einstein

GRAZIE A TUTTI PER L'ATTENZIONE !!!!