

MARKETING CARE NEWSLETTER

Marketing de Relacionamento para encantar os seus clientes!

Por José Maria de Carvalho

Os gestores de clínicas e consultórios necessitam criar mecanismos de interação com os clientes para saber o que eles desejam. É muito importante que se escutem (diretamente ou indiretamente) os clientes de modo a conhecer os seus desejos e necessidades antes de oferecer um novo serviço.

Nesta Newsletter damos algumas dicas para ampliar o Marketing de Relacionamento de Clínicas e Consultórios com o objetivo de encantar os clientes:

1. Invista na sua imagem profissional

Uma boa imagem profissional possibilita a obtenção e manutenção de uma clientela fidelizada e que consequentemente, faz regularmente a indicação dos seus serviços para a sua rede de relacionamento. A sua imagem profissional é constituída por todas as ações profissionais e sociais que você realiza, não dependendo apenas da faculdade onde se formou, os cursos de aperfeiçoamento que fez ou dos modernos equipamentos que possui na clínica. Lembre-se que é o conjunto das suas ações que potencializará a sua imagem profissional e que é importante fazer uma boa comunicação de marketing para divulgar ao máximo o conjunto de ações (Ex. marketing social, entrevistas, website, folders, etc.).



Marketing de Relacionamento para encantar os seus clientes!

A Oaken Marketing Care presta serviços para a área da saúde em Consultoria de Marketing e serviços de Marketing Digital, Google Marketing, websites, SEM, SEO, folders, catálogos, vídeos institucionais e para Youtube, identidade visual, *branding*, logotipos e publicidade na Internet. Entre em contato conosco!

Fone: (019) 3722-0820 e (019) 9704-8888
email: contato@marketingcare.com.br

“Se você não cuidar bem dos seus clientes os seus concorrentes o farão!”

2. Treine a sua Recepcionista

Muitos profissionais investem de forma desproporcional em cursos de atualização e aperfeiçoamento profissional, se esquecendo do investimento em itens que são fortemente percebidos e avaliados pelos clientes, como o ambiente da clínica e o treinamento da recepcionista. Uma recepcionista inábil ou mal treinada, pode colocar a perder tudo o que foi arduamente conquistado. O primeiro contato do cliente com a clínica é muito importante, portanto monitore como estão sendo atendidos por telefone e como estão sendo recebidos na primeira consulta, garanta que o atendimento esteja sendo feito de forma mais cordial possível e que seja eficiente.

3. Tenha a sua Sala de Espera como aliada nas questões de Marketing

Por melhor que sejam os seus serviços, eles dificilmente conseguirão apagar uma má experiência na sala de espera. É muito importante que o seu cliente se sinta bem na sua clínica ou consultório. Portanto, além de investir em modernos equipamentos profissionais lembre-se que a experiência do cliente na sala de espera é de grande importância. Garanta que a resposta seja SIM para as seguintes perguntas: O ambiente é aconchegante? Os móveis são confortáveis? A temperatura está agradável? Existe boa leitura na sala? Os toaletes estão limpos e bem equipados? A recepcionista está fazendo um atendimento atencioso e eficiente? Estabeleça procedimentos padrões para a recepcionista ter com os pacientes, aproveitando de forma produtiva o tempo que eles estiverem na sala de espera. Tenha estratégias para conhecer melhor o cliente e saber os seus desejos e necessidades. Faça divulgação na sala de espera dos seus serviços, disponibilizando [Folders](#), [Portifolio \(Photo Book\)](#) com os seus Serviços e [Vídeos](#).

4. Tenha um Website atualizado

Coloque no seu website todas as informações relevantes para os clientes. Lembre-se que além das informações de contato e horários, o website deve ter sessões de “Dúvidas Frequentes”, onde você esclarece para os clientes e potenciais clientes as dúvidas básicas que todos tem sobre os tratamentos que você disponibiliza na clínica. Divulgue as suas iniciativas na área de Marketing Social e a sua participação em eventos, cursos de aperfeiçoamento e a aquisição de novos equipamentos. Aproveite a infraestrutura do website para ter um [Sistema de E-mail Marketing](#) onde os visitantes do site possam se inscrever para receber por email Boletins Informativos (Newsletters) sobre as novidades na área. Inscreva também os e-mails dos seus clientes na lista de envio dos Boletins Informativos periódicos do aplicativo configurado no seu website.

5. Envie Cartões de Aniversário e Natal para os Clientes

Potencialize a lembrança e indicações dos clientes pelos seus serviços com ações que o façam lembrar de você e da sua clínica. Aproveite datas especiais para enviar cartões personalizados utilizando o [Aplicativo de E-mail Marketing](#) configurado no seu website. Crie listas de envio para Aniversariantes e Natal, configurando o aplicativo para envio automático diário de e-mails com cartões de felicitações para os aniversariantes do dia e em dias especiais (Ex Natal).