



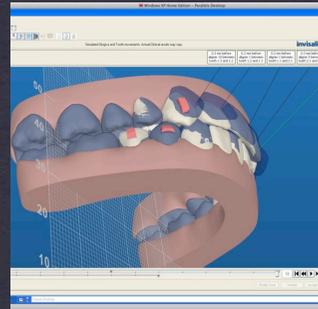
TITULO **MARKETING INTERNO,
O CÓMO DESPERTAR AL PACIENTE 'DORMIDO' EN 12 MESES**

FECHA **27 DE OCTUBRE DE 2012**

PONENTE **DR. JAVIER LOZANO ZAFRA**

**Marketing interno,
o cómo despertar al paciente
'dormido' en 12 meses**





twitter



ÍNDICE



BLOQUE 0

¿CUÁNTOS PACIENTES TENEMOS?

EL GRAN DILEMA...

QUIÉN

CUALQUIERA

CLÍNICA

GRANDE/NUEVA/ESPECIALIDAD...

¿Hemos perdido pacientes?

Clínica media, 10-15 años

Pérdida anual: 422 pacientes

Económicamente: >38.000€



¿Desde cuándo?

¿1 año?

¿5 años?

¿Más?



¿Hay pacientes que no queremos reactivar?

Posiblemente un 20% de nuestros pacientes, que nos generaron el 80% de nuestros problemas, no nos interesan



¿Cómo empezamos?

Listado de pacientes

- Dirección postal
- Email
- Teléfono móvil
- Teléfono fijo

Blog Name	Subject	Oct	Backlinks	Jan	Lang
Travel Pod	Destination	9,864	324,674	2409	En
Gadling	Travel	1,985	26,277	1445	En
Serious Eats	Food	1,935	15,746	1353	Es
Gadskipper	Destination	1,354	4,335	1372	En
Walter Rant	Walter	916	2,196	762	En
Japan Probe	Destination	850	2,789	1264	En
Gub Street NY Mag Food	Food	742	4,008	851	En
Jaunted	Destination	647	6,895	670	En
HotelChatter	Travel	417	1,701	387	En
Island Life	Destination	392	3,304	451	En
My Marrakesh	Destination	372	2,137	378	En
World Hum	Travel	329	2,056	427	En
Intelligent Travel (Nat Geo)	Travel	321	1,495	229	En
Diario del Viajero	Travel	317	2,260	396	Es
Bravo New Traveler	Travel	317	1,251	346	En
Vineography: A Wine Blog	Wine	308	1,860	465	En
Vagabondish	Travel	225	1,125	131	En
Buenos Aires Daily	Photo	190	764	177	En
Elliott	Travel	163	1,433	197	En
Delicious Baby	Travel	163	442	0	En

¿Cómo queremos contactarles?

Debemos emplear una
estrategia a través de
distintos canales



¿Cómo enfocarlo?

Bienvenida incondicional

Ofrecerles un incentivo... su historial nos puede dar una pista

Un incentivo común simplifica el proceso



¿Cómo enfocarlo?

Podemos ofrecerles respuestas
ACTUALES a sus necesidades

Las nuevas técnicas van a cambiar
su experiencia en el dentista





BLOQUE 1

QUÉ TRANSMITIR COMO NOVEDAD 'OBE', ODONTOLOGÍA BASADA EN LA EMPRESA

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGETS **CAD/CAM, INVISALIGN, LÁSER...**



ORTODONCIA ESTÉTICA

UN 'CLÁSICO' DE MODA



RESTAURACIONES ESTÉTICAS

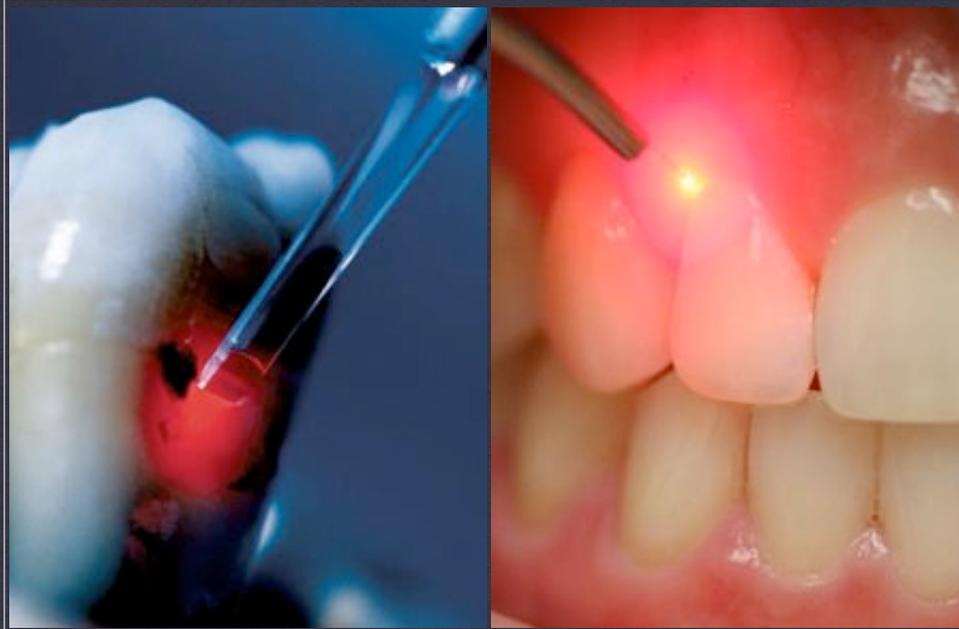
LA PRÓTESIS DENTAL... MÁS CERCA DE LA CONSULTA DENTAL QUE NUNCA

Restauraciones estéticas

Posicionamiento respecto a la
competencia

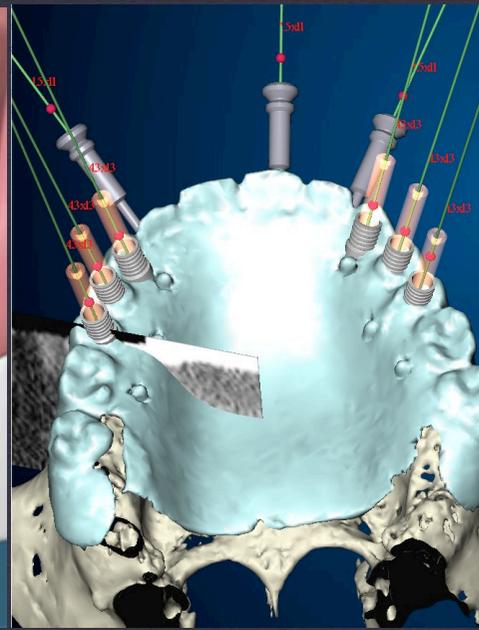
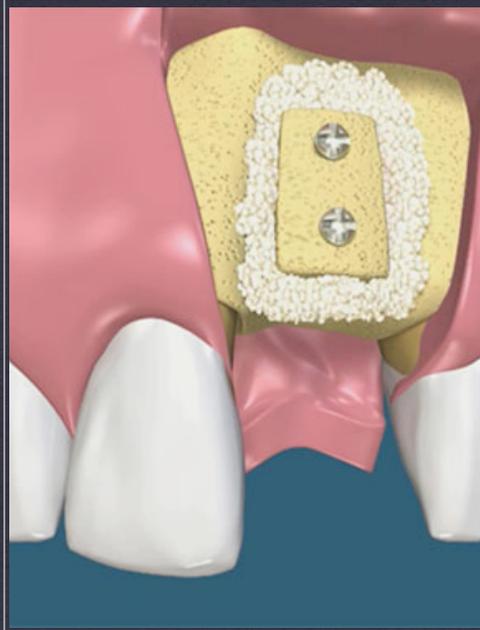
Simplificación de
procedimientos clínicos





LÁSER DENTAL

EL FUTURIBLE SUSTITUTO DE LA TURBINA

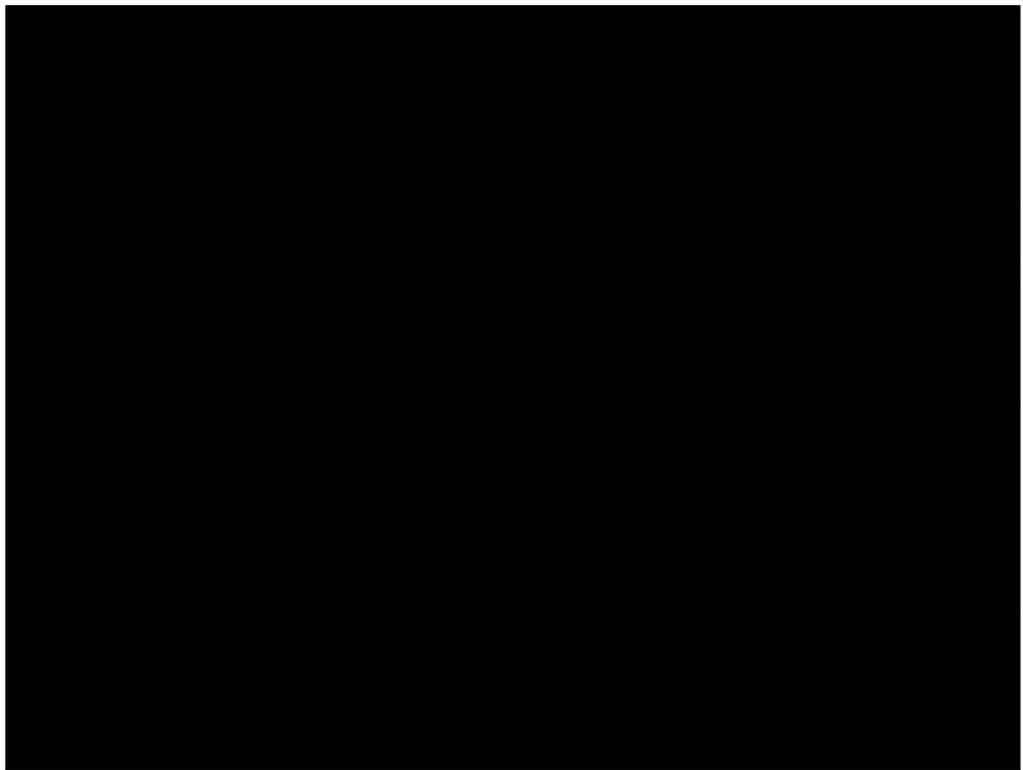


CAS, CIRUGÍA ASISTIDA POR ORDENADOR
EL MAÑANA... HOY



HORARIOS AMPLIADOS

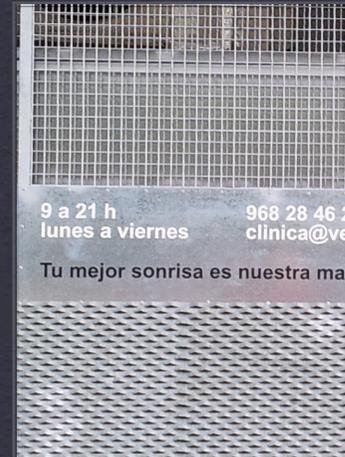
PORQUE IR AL DENTISTA TIENE QUE SER MÁS FÁCIL QUE NUNCA



Horarios ampliados

Simplificando los turnos de
trabajo

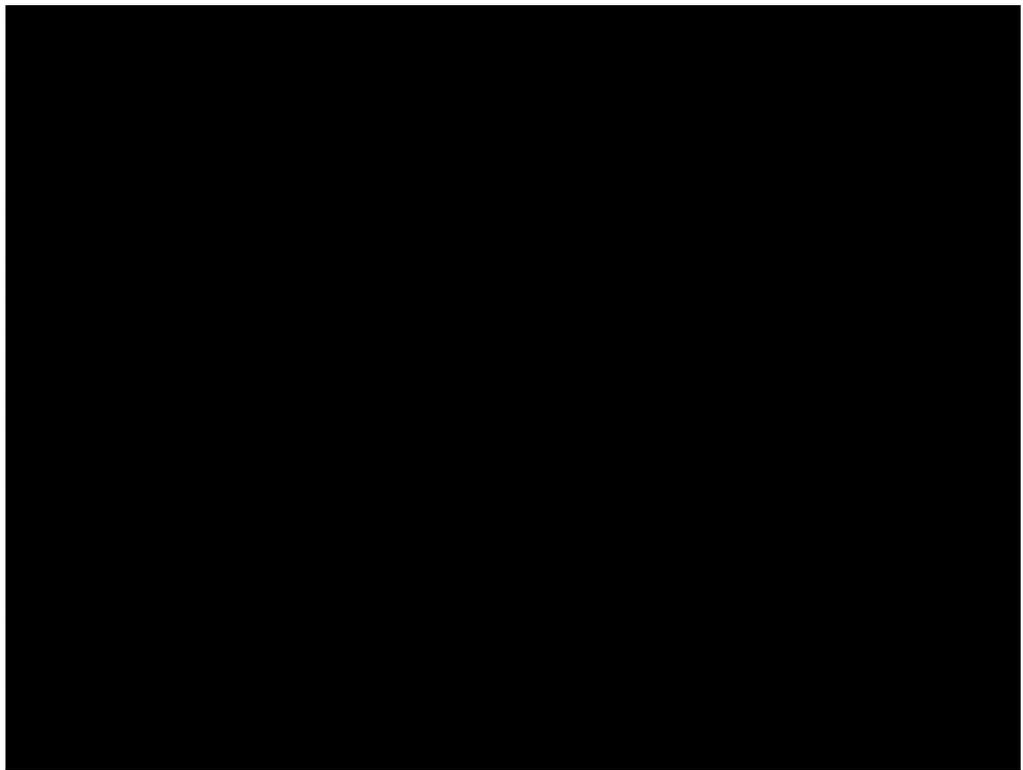
Rentabilizando la inversión en
la clínica





FINANCIACIÓN

PORQUE NO TODO EN LA VIDA PUEDE ESPERAR



Financiación

A 6/12/18 meses sin
intereses, empiece ahora y
pague en septiembre...

Lo importante es la AGILIDAD

financiación

En Vélez & Lozano queremos que nuestros pacientes puedan disfrutar de todo para lo que ajustamos nuestras tarifas al máximo, dentro de nuestros niveles de costo, disponemos de una serie de herramientas de financiación que le permitirán se realice en nuestra clínica.

Sin intereses.

Porque para nosotros es importante saber que la Odontología no es un problema con los intereses que pueda acarrear la financiación de nuestros tratamientos, salud bucodental.

Para ello, trabajamos con las entidades punteras en financiaciones existentes en en tiempo real las condiciones y las posibilidades de financiación adaptadas a del tratamiento o las necesidades de pago del mismo.

Consulte a nuestro equipo las posibilidades de financiación si cree que está posible que haya pensado muchas veces en tener una sonrisa más blanca, o en años, algo que ahora puede hacer en cómodos plazos, sin preocuparse por el costo.

Porque nuestra meta es su salud, apostamos por ella.



SERVICIOS EXTRA
TE HACEMOS LA VIDA MÁS FÁCIL

Servicios extra

Sistemas de pagos

Horarios

Teléfonos de urgencias

Laboratorio de prótesis propio

Traducción





EL PRIMER CONTACTO COMO SIEMPRE, POR ESCRITO

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGET **IMPRESORA**

El primer contacto

Carta presentación
novedades: trátese ahora y
pague después del verano



El primer contacto

Consumo inmediato

Respuesta 5-7%

Díptico informativo

Coste: 500€



El primer contacto

Publicidad directa... o cómo reducir al 50% nuestros costes de envíos postales



¿Cuál es su grado de satisfacción global con nosotros?

Answer	0%	100%	Number of Responses	Response Ratio
Muy alto			39	68.4%
Alto			15	26.3%
Normal			3	5.2%
Bajo			0	0.0%
Muy bajo			0	0.0%
No Responses			0	0.0%
Totals			57	100%

¿Cómo valora los siguientes aspectos de LA RECEPCIÓN de nuestra clínica?

1 = Muy mal , 2 = Mal , 3 = Normal , 4 = Bien , 5 = Muy bien

Answer	1	2	3	4	5	Number of Responses	Rating Score*
Trato personal						57	4.7
Tiempo que tardamos en atenderle						57	4.5
Profesionalidad						57	4.7
Imagen						57	4.7
Comprensión de sus necesidades						57	4.7

*The Rating Score is the weighted average calculated by dividing the sum of all weighted ratings by the number of total responses.

[Show Details](#)

ENCUESTA SEMESTRAL

AVERIGÜEMOS QUÉ ES LO QUE NECESITAN

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGET **ENVÍO PRESENTACIÓN**

No cambiar tanto de recepcionista, salvo eso todo perfecto!

La participación en el seguro DKV para ofrecer mejores precios a quienes lo tenemos.

Sinceramente creo que no, es una clínica bastante llamativa en muchos aspectos: cercanía profesional-paciente, amabilidad y cordialidad, equipo de odontólogos dedicado a la intervención en diferentes ámbitos (resulta muy cómodo para el paciente, ya que disponen de todos los tratamientos), instalaciones, etc... Un 10...

Actualizar las revistas de la zona de espera, que a veces están algo pasadas :P

Y si van varios miembros una misma familia, podrían hacer paquetes especiales en el precio o bonos de fidelización si traes algún amigo por haberos recomendado, no sé... son sólo ideas

Nada que mejorar. O sí...s sucursales más !!!

Concierto con aparcamiento La Vega.Hay problemas de aparcamiento en la zona,sobre todo si está el mercado.

Ultimamente tardan mas de lo habitual en dar las citas sea cual se el odontologo

No, simplemente por:

- 1.- Alta Profesionalidad.
- 2.- Alto Nivel Humano.
- 3.- Trato Excelente.

Ante esto no puedo decir más que "GRACIAS" y "además sin enchufe, sin conocerme y sin conoceros".

Opino que la clínica goza de una buena calidad de servicio. Lo que falta simplemente es innovar con el paso de los años.

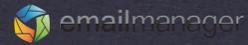
Encuesta semestral

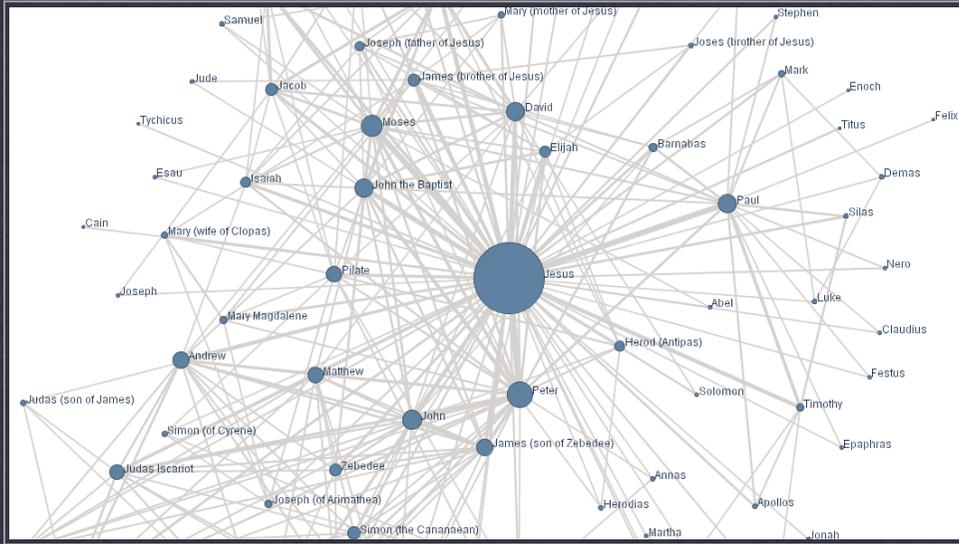
Podemos conocer los puntos
débiles de nuestra clínica...
y transmitir modernidad a
través de la encuesta

Encuesta semestral

Precisamos base de datos correo
electrónico
Respuesta 5-7%
Inmediatez, rapidez y simplicidad

Coste: 50€





NUEVAS TECNOLOGÍAS 'SOCIALES'

EL 'BOCA A BOCA' ESTÁ EN LA RED

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGET **FACEBOOK**



¿Para
quienes?

Cualquier dentista puede acceder a esta tecnología

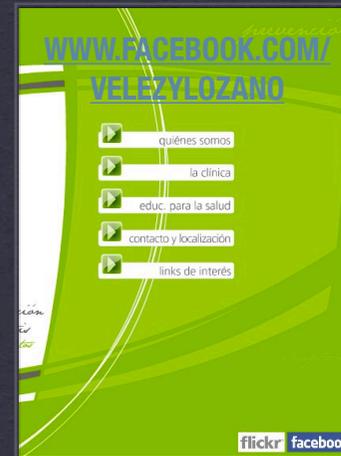
La 'brecha digital' escapa a nuestro colectivo

¿Cuál es el coste de NO estar?

¿qué nombre me pongo?

Conveniente ubicación geográfica...
pero difícil posicionamiento

Mismo nombre en URL que nuestro
dominio: facilitará indexación Google

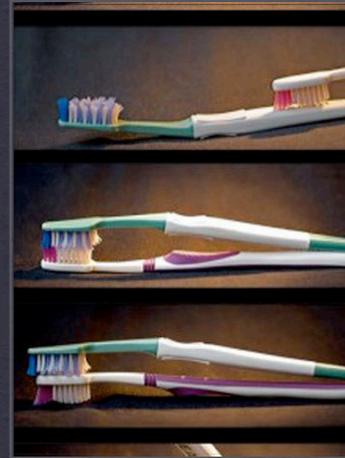


¿qué digo en LA red social?

Has tenido una conversación en la vida
real?

Una discusión?

La gente ya tiene una madre... no necesita
que le digamos que se cepille



VélezLozano Clínica Dental
 Vélez&Lozano participa, una vez más, en la Campaña Nacional de Prevención del Cáncer Oral.
 No dejes de concertar tu cita y recibir una revisión preventiva.
cáncer oral: la autoexploración puede salvar tu vida
CONSEJO DENTISTAS | Campaña Nacional de Prevención del Cáncer Oral
 www.canceroral.es

Me gusta · Comentar · Compartir · 15 de junio a las 17:33

A Joseba Sanz Santesteban, Vanessa Lucas Belmonte y otras 3 personas más les gusta esto.

Escribe un comentario...

VélezLozano Clínica Dental ha añadido 6 fotos nuevas al álbum "Fiesta infantil Halloween VélezLozano 2011".



Me gusta · Comentar · Compartir · 3 de noviembre a las 14:18

A Jose Antonio Canovas, Carmen Sanchez, Aida Cabello Fernandez y otras 15 personas más les gusta esto.

Ver los 13 comentarios

Jose Pedro - ()))
 3 de noviembre a las 19:23 · Me gusta

Carmen Maria Aleman Laorden Si Jose Pedro, el año que viene no puedes fallar, te pondre en medio de todos los niños para las fotos jajaja.
 6 de noviembre a las 0:14 · Me gusta

Escribe un comentario...

Se etiquetó a VélezLozano Clínica Dental en la foto de Linda...



Fotos del muro
 Gracias Maria Jose & todo el equipo de Velez&Lozano! Estoy sonriendo por mi nueva sonrisa made by V&L!

12 de junio a las 17:33

facebook Buscar

Viaje Laboratorios NORMON
 De VélezLozano Clínica Dental (Álbumes) · Actualizado hace más de un año



Visita a las instalaciones de laboratorios Normon, uno de los proveedores de confianza de Vélez&Lozano.

Me gusta · Compartir

Escribe un comentario...

VélezLozano Clínica Dental
 Prevención de Riesgos Laborales... porque la seguridad de nuestro paciente y la higiene industrial son imprescindibles para nosotros.



Certificado Prevención de Riesgos Laborales V&L

VélezLozano Clínica Dental
 Vista desde V&L



Acera c/ Miguel de Unamuno

Ya no me gusta · Comentar · Compartir · 30 de noviembre a las 16:38 a través de móvil

A Toña Martín-Arriñado Cobos, Jose M Lozano Carrasco y a ti os gusta esto.

Aurora Cánovas Mahana la verell Esperame con el introsoll!
 30 de noviembre a las 23:32 · Me gusta

VélezLozano Clínica Dental Cuenta con elAurora.
 1 de diciembre a las 0:31 · Me gusta

Escribe un comentario...

CUALQUIER TEMA DE CONVERSACIÓN ES BUENO...
 EL TIEMPO, LOS VIAJES, LAS SONRISAS...

¿cómo hago amigos?

Pídele a tus pacientes que 'te quieran'

Utiliza la base de correos-e de tu programa de gestión dental

Básate en los líderes de opinión de tu localidad



¿para qué todo esto?

Facebook+Twitter

↓
Web

↓
Clínica





E-MAILING QUE NOS VEAN A TODAS HORAS

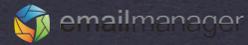
PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGET **APLICACIÓN WEB**



E-mailing

Monográfico: un tema único,
de nuestro interés



Contenido multimedia amplio



E-mailing

Precisamos base de datos correo electrónico

Respuesta 1-2%

Inmediatez, rapidez y simplicidad

Coste: 50€

¿Quiere tener los dientes más blancos?

Junio 2010

Número 3

Contenidos

[Sus dientes también quieren ser blancos](#)

[Dentista gratis para toda la vida](#)

[Que es el blanqueamiento dental?](#)

[Tendrá sensibilidad después del tratamiento?](#)

¡Únase a nosotros en facebook!



Utilizamos los mejores productos del mercado



Querid@ Javier,

Seguramente en algún momento de su vida haya pensado en blanquearse los dientes para conseguir una sonrisa más llamativa y más juvenil, mejorando así la estética de su dentadura y de su rostro, algo que ahora es posible llevar a cabo de forma sencilla y rápida, sin apenas molestias.

En este boletín de salud podrá encontrar la respuesta a las preguntas más frecuentes sobre los tratamientos de blanqueamiento dental, una rama de la estética odontológica que ha experimentado enormes avances en la última década.

¿Qué es el blanqueamiento dental?

El blanqueamiento dental es una parte de la estética dental consistente en la eliminación de manchas o discoloraciones en los dientes a nivel del esmalte, de tal forma que el diente adquiere un color mucho más claro mientras conserva su resistencia y sus propiedades físicas y mecánicas intactas.

Image Deleted



Simulated gingiva and tooth movements.
Actual clinical results may vary.

Oral-B

Mes de la Salud Bucal

Fluocaril



REGALAMOS
UN SEGURO
DENTAL AL DÍA
para
toda **LA FAMILIA***
www.mesdelasaludbucal.com

MES DE LA SALUD BUCAL
ALIÉMONOS CON EL FARMACÉUTICO

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGET **CUPÓN E-MAIL**

Mes de la salud bucal

Cupón dentista+farmacia con promoción específica

Apuesta por la salud oral
+sinergia profesional



GROUPON

Ofertas en:

Murcia

Recibe las ofertas por email:

Dirección de email

ofertas en Blanqueamiento Dental

Ofertas en shopping

Ofertas en viajes

Ofertas

Ofertas de Groupon > ofertas en Belleza > ofertas en Salud Dental > ofertas en Blanqueamiento Dental



=

**10% DESC
UENTO**
PRIMERA UNIDAD

+

**20% DESC
UENTO**
MÁS DE UNA UNIDAD

Sólo por ser paciente de la Clínica Dental Recoletos Cuatro, obtendrá en la Parafarmacia Puente Colgante 41 un 10% de descuento en la primera unidad y un 20% si la compra es superior a una unidad, en cualquier producto relacionado con la higiene bucodental.

y asegúrate tu cuidado junto con tus amigos

Promociones Impoponentes Blanqueamiento Dental descubre la magia de tu cuidada

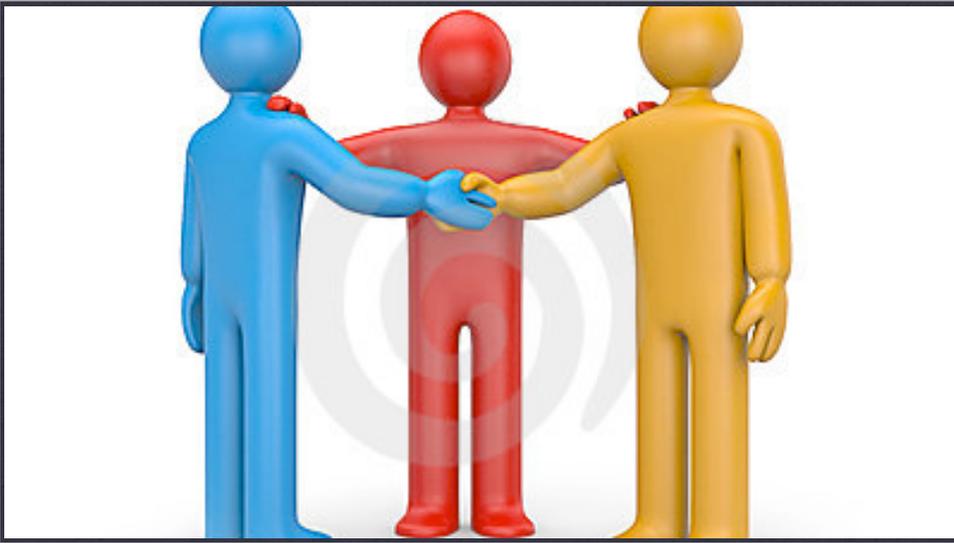
1 2 3

E-mailing

Respuesta en función de la promoción

Inmediatez, rapidez y simplicidad

Coste: 50€



SEGURO DENTAL 'MICLINICA.COM'
EVITEMOS INTERMEDIARIOS

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGET **E-MAILING**



**Seguro
dental propio**

Una oferta 'camuflada'

Sólo para pacientes inactivos

Numerada

Ventajas CRC Family

...en Tratamientos Esenciales de Mantenimiento

En función del número de beneficiarios inscritos en su tarjeta **CRC Family**, éstos obtendrán bonificaciones en el precio de los tratamientos TEM Family. Cuando algún integrante sea menor de 12 años, el coste de estos Tratamientos tendrá una bonificación 'especial', así como los integrantes con edades comprendidas entre los 12 y los 25 años y los familiares con edad superior a 67 años*.

...en Tratamientos Activos Nuevos

Los pacientes beneficiarios de la tarjeta **CRC Family** que necesiten cualquier otro tipo de evaluación, atención o tratamiento odontológico, de los múltiples ofertados por las diversas secciones de la **Clinica Recoletos Cuatro**, recibirán una especial atención personal y disfrutarán de un **Plan de Control del Gasto Terapéutico Familiar**, con importantes ventajas, al disponer de diversas formas de afrontar su coste.

...en Tratamientos Coste Cero

Los beneficiarios de la tarjeta **CRC Family** disfrutarán de hasta 13 modalidades de atención sin coste**, lo que supone un gran valor añadido.

* Estos porcentajes no son acumulativos. **Consultar listado a su disposición en la Clínica.



**Seguro
dental propio**

Fidelización extrema

**Posibilidad de incluir un
'plus' para pacientes activos**

Seguro dental propio

Envío por correo electrónico

Respuesta 2-3%

Inmediatez, rapidez y simplicidad

Coste: 50€



endo un conjunto de Tratamientos Esenciales de Mantenimiento "TEM Family" para cada uno de los miembros de su familia que se beneficie de la tarjeta.



as CRC Family

Tratamientos Esenciales de Mantenimiento

ión del número de beneficiarios inscritos en su tarjeta CRC Family, éstos obtendrán reducciones en el precio de los tratamientos TEM Family. Cuando algún integrante sea menor de 12 años, el coste de estos Tratamientos tendrá una bonificación "especial", así como los integrantes comprendidas entre los 12 y los 25 años y los familiares con edad superior a 67 años.

Tratamientos Activos Nuevos

ientes beneficiarios de la tarjeta CRC Family que necesiten cualquier otro tipo de evaluación o tratamiento odontológico, de los múltiples ofertados por las diversas secciones de **Recoletos Cuatro**, recibirán una especial atención personal y disfrutarán de un Plan de Gasto Terapéutico Familiar, con importantes ventajas, al disponer de diversas modalidades de pago y su coste.

Tratamientos Coste Cero

eficiarios de la tarjeta CRC Family disfrutarán de hasta 13 modalidades de atención sin coste, lo que supone un gran valor añadido.

porcentajes no son acumulativos. **Consultar listado a su disposición en la Clínica.





Estamos tan seguros
del bienestar de sus
dientes que queremos
que se coma la Navidad,
LITERALMENTE.

Totalmente
comestible,
sin azúcares
pero con nuestros
mejores deseos:
país, amor
y felicidad.

VÉLEZ &
LOZANO

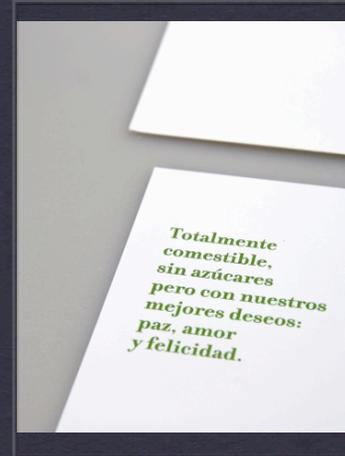


NAVIDAD, NAVIDAD...

EL MOMENTO PERFECTO PARA INICIAR EL AÑO

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGET **TARJETA DE FELICITACIÓN**





LOS PACIENTES TIENEN QUE 'COMERSE' CUALQUIER INVERSIÓN

CREATIVIDAD, CREATIVIDAD, DENTAL INNOVATION

Navidad, Navidad...

Envío por correo postal

Atractivo, corporativo, inteligente

Coste: 550€



¿Cuál es su grado de satisfacción global con nosotros?

Answer	0%	100%	Number of Responses	Response Ratio
Muy alto			39	68.4%
Alto			15	26.3%
Normal			3	5.2%
Bajo			0	0.0%
Muy bajo			0	0.0%
No Responses			0	0.0%
Totals			57	100%

¿Cómo valora los siguientes aspectos de LA RECEPCIÓN de nuestra clínica?

1 = Muy mal , 2 = Mal , 3 = Normal , 4 = Bien , 5 = Muy bien

Answer	1	2	3	4	5	Number of Responses	Rating Score*
Trato personal						57	4.7
Tiempo que tardamos en atenderle						57	4.5
Profesionalidad						57	4.7
Imagen						57	4.7
Comprensión de sus necesidades						57	4.7

*The Rating Score is the weighted average calculated by dividing the sum of all weighted ratings by the number of total responses.

[Show Details](#)

ENCUESTA SEMESTRAL

AVERIGÜEMOS QUÉ ES LO QUE NECESITAN

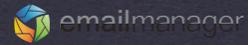
PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGET **ENVÍO PRESENTACIÓN**

Encuesta semestral

Precisamos base de datos correo
electrónico
Respuesta 5-7%
Inmediatez, rapidez y simplicidad

Coste: 50€



CAMPAÑA DE SALUD DE LAS ENCÍAS



1

Qué es la Campaña de Salud de las Encías del Consejo de Dentistas

Es una campaña anual realizada por el Consejo General de Colegios de Dentistas, Organización profesional que aglutina a todos Colegios de Dentistas, y por ende, a los más de 27.000 dentistas colegiados de España. Gracias a esta Campaña, cualquier ciudadano puede solicitar cita a los dentistas seleccionados para que le hagan una completa revisión gingival (de las encías) y le informen gratuitamente de sus resultados y, en su caso, de los posibles tratamientos que se observen sean necesarios.

2

Pero... ¿Cuánto me va a costar que un dentista revise mis encías?

Absolutamente nada. Los Dentistas Colegiados inscritos ceden su tiempo y sus instalaciones para revisar su salud gingival de manera totalmente altruista e igualmente le facilitarán el diagnóstico del estado de sus encías y de su salud oral.

3

Está bien, quiero revisar mis encías ¿a qué dentista me dirijo?

Todos los dentistas colegiados están cualificados para revisar el estado de su salud oral, pero los inscritos, además, han superado un curso específico sobre enfermedades de las encías para unificar criterios y están preparados para explorarte y emitir su diagnóstico.

CAMPAÑA, SALUD DE LAS ENCÍAS SOMOS PROFESIONALES COLEGIADOS

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGET **E-MAILING**

Campaña salud de las encías

Insiste en la revisión gratuita

Preocupación por salud bucodental

Agenda de higiene: ¡higienistas!



Campaña salud de las encías

Envío por correo electrónico

Respuesta 1-2%

Inmediatez, rapidez y simplicidad

Coste: 50€





E-MAILING QUE NOS VEAN A TODAS HORAS

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

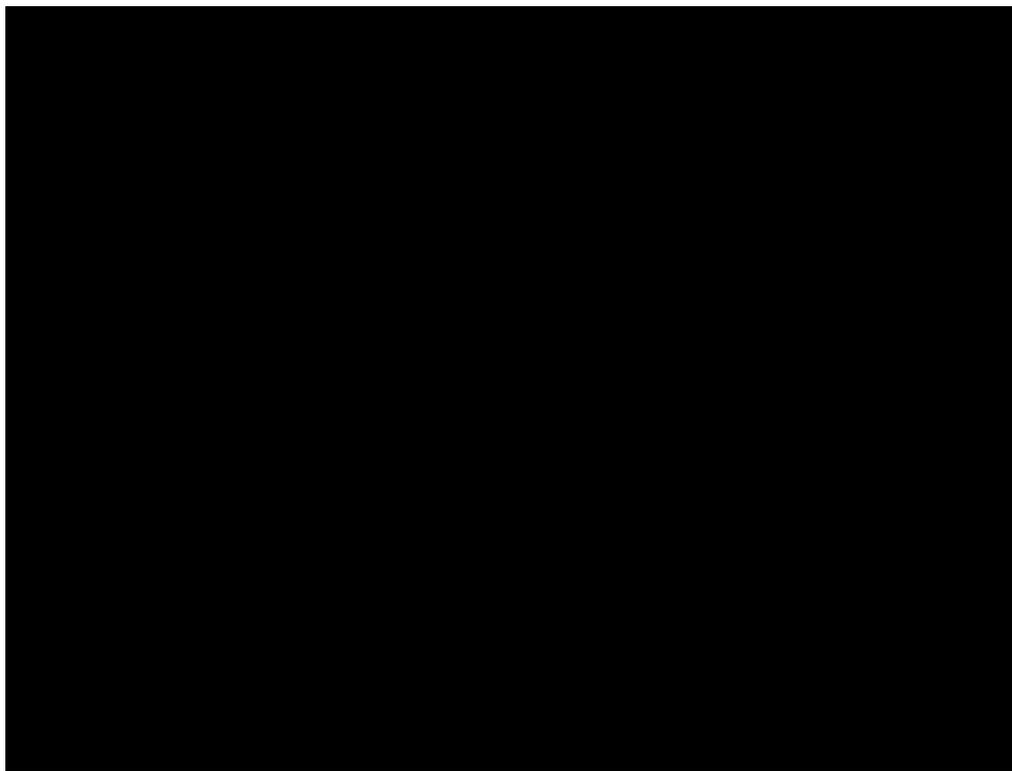
GADGET **APLICACIÓN WEB**

E-mailing

Precisamos base de datos correo electrónico
Respuesta 1-2%
Inmediatez, rapidez y simplicidad

Coste: 50€







TECNOLOGÍA PUNTA 'IN-OFFICE' EL DOMICILIO DEL PACIENTE... EN LA CLÍNICA DENTAL

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

GADGET **TABLETAS**

Tecnología punta in-office

Educación al paciente

Consentimientos, nuevas tecnologías

Acercamiento a la consulta,
compresión de los tratamientos



Tecnología punta in-office

Respuesta 1-2%

Inmediatez, rapidez y simplicidad

Coste: 50€





ESTUDIO CIENTÍFICO

UN POSICIONAMIENTO COMO REFERENCIA

PARA QUIÉN **PARA 'TODOS'**

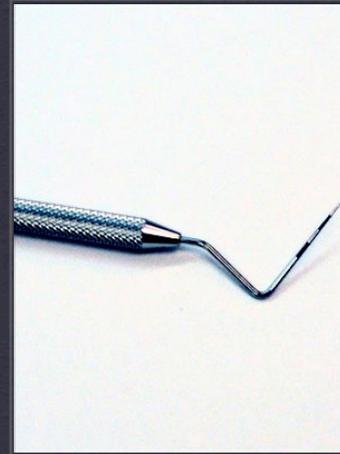
GADGET **HEALTHY SMILE**

Estudio científico

Ingresos secundarios

Revisión salud bucodental pacientes

Estabilidad tratamientos



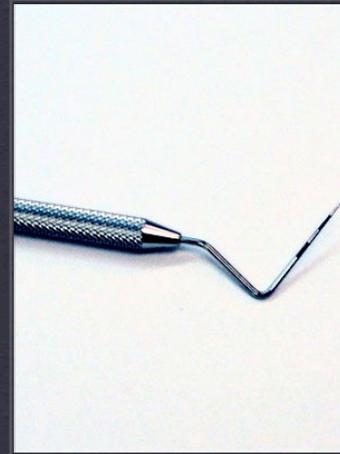
Estudio científico

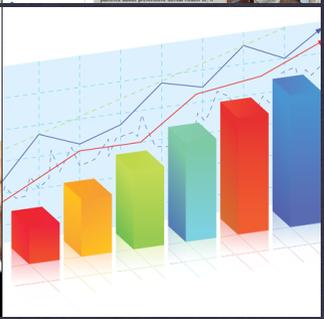
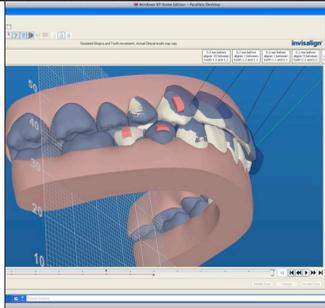
Sin miedo a hablar de precios

Respuesta 1-2%

Inmediatez, rapidez y simplicidad

Coste: 50€





RESUMEN

Resumen

Inversión mensual media: 120€

Retorno de pacientes: 20-30%

Ingresos estimados: 10.000€



**Muchas
gracias**

javier@velezylozano.com

