

Plan de fidelización y estrategias de comunicación para la clínica odontológica Alex Dental

PROBLEMA

La clínica odontológica Alex Dental presenta una baja tasa de retorno de pacientes, asociada a la ausencia de procesos estandarizados de comunicación post-consulta, uso inconsistente del canal preferido por el paciente y limitada claridad sobre los pasos posteriores al tratamiento. Esta situación afecta la continuidad de los tratamientos, la satisfacción del paciente y la rentabilidad del negocio.



OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de fidelización y estrategias de comunicación que permitan incrementar la retención de pacientes en la clínica odontológica Alex Dental, mediante la estandarización del seguimiento post-consulta, el uso eficiente de canales de comunicación y la implementación de indicadores de gestión.



PROPUESTA

Diseñar un plan de fidelización y estrategias de comunicación que permitan incrementar la retención de pacientes en la clínica odontológica Alex Dental, mediante la estandarización del seguimiento post-consulta, el uso eficiente de canales de comunicación y la implementación de indicadores de gestión.



RESULTADOS

La investigación de mercados se desarrolló a partir de encuestas aplicadas a pacientes atendidos en los últimos 12 meses y entrevistas estructuradas al responsable de la clínica, con el fin de identificar brechas en la comunicación, el seguimiento post-consulta y los factores que influyen en el retorno del paciente.



CONCLUSIONES

- ☐ La propuesta de fidelización responde directamente a las brechas identificadas en la investigación de mercados.

☐ La estandarización de la comunicación por fases mejora la continuidad del tratamiento odontológico.

☐ El uso estructurado del canal preferido, especialmente WhatsApp, optimiza la interacción con el paciente.
- ☐ El seguimiento post-consulta fortalece la claridad de indicaciones y la percepción costo-valor.

☐ La implementación de indicadores de gestión permite monitorear y mejorar el desempeño del servicio.

☐ El plan propuesto constituye una herramienta viable para incrementar la retención y satisfacción del paciente.