

## COACHING DENTAL

---

**EL COACHING DENTAL** es un sistema que busca liberar de todo profesional de odontología su potencial para la **gestión empresarial** a través de un proceso de **acompañamiento**, donde el entrenador (coacher), apoya al odontólogo (coachee) y actúa de puente entre la gestión actual de la clínica o consulta y la gestión deseada, a través del **entrenamiento** y la **acción**.

La responsabilidad del coacher será realizar una buena labor de acompañamiento, apoyar al odontólogo en el proceso y facilitarle nuevos caminos. Habitualmente, el objetivo inicial va cambiando a medida que se descubre la situación real de la empresa y del mercado durante el proceso. La clave está en **perseverar**.

El COACHING nació en EEUU sobre 1952, en el mundo del deporte con Timothy Gallwey. El modelo se exportó a Gran Bretaña, donde John Whitmore lo adaptó al mundo de la empresa. En España se viene desarrollando en el mundo de la empresa de servicios desde la década de los 80.

### ¿QUIÉNES SON LOS COACHERS DE VP20?

El equipo de Coaching de **VP20 Consultores** está formado por profesionales del mundo de la empresa, con experiencia de más de 10 años en el sector dental. **Nuestros coachers son especialistas en las áreas de gestión, marketing, recursos humanos, logística, atención al paciente.** Su dilatada experiencia pasa por haber trabajado en clínicas de todo el país, impartiendo clases en las principales entidades de enseñanza en materia odontológica y colaborando con las más prestigiosas publicaciones del sector.

### ¿PARA QUE SIRVE EL COACHING DENTAL?

Además de trabajar en gabinete, el odontólogo es un **empresario** que tiene que atender todos los días a proveedores, empleados, colaboradores y por supuesto a pacientes. Existen muchos y muy buenos profesionales de odontología, pero en la facultad no hubo asignaturas empresariales y en esta área, en muchos casos, se cuenta sólo con la intuición.

Con un proceso de Coaching:

- Conseguiré una **visión externa** de sus circunstancias como gestor de un negocio en el sector dental.
- Manejaré con éxito los asuntos relacionados con la gestión comercial de la clínica y **la captación de pacientes**.
- Desarrollaré **habilidades en la relación con su personal**: auxiliares y otros profesionales y colaboradores.
- Adquiriré **conocimientos para mejorar su posición** respecto de los competidores de su zona.
- Actualizaré sus valores económicos para **aumentar la rentabilidad de la clínica**.
- Desarrollaré habilidades para **conseguir que sus pacientes fidelicen sus servicios**.

### ¿CUÁNTO DURA EL COACHING?

Para que un proceso de coaching tenga efectividad, sobre todo se necesita **continuidad**. Por ello su duración es de tres meses, a razón de una sesión semana de cuatro horas.

Todo depende de cómo es la persona, y qué objetivo se marque. Hay casos de temas muy concretos, donde pocas sesiones es suficiente para conseguir resultados, y otros, donde por los cambios que se quieren asumir, el proceso dura varios meses.

De todas formas, es el coachee (la persona que recibe el coaching) quien delimita la duración del proceso de coaching y el que decide siempre cuando acabarlo.

Un proceso de coaching suele ser tan diferente como diferentes son las personas que lo inician. Pero sí hay una metodología habitual que se sigue, y que podríamos describir así:

**Fase 1:** Se conocen el coacher y el coachee, y se comprueba si existe el feeling y la posibilidad de generación de confianza entre ambos necesaria para el proceso.

**Fase 2:** Tanto Coachee como coacher se comprometen a seguir unas normas de actuación.

**Fase 3:** El coachee define cual es la meta que desea alcanzar o estado deseado.

**Fase 4:** El Coachee, apoyado por el coacher, define cual es su estado actual.

**Fase 5:** Se identifican las fortalezas y debilidades, apoyos y obstáculos y creencias y valores que influirán en el camino hacia la obtención de la meta.

**Fase 6:** Se identifican las posibilidades u opciones de actuación para alcanzar los objetivos.

**Fase 7:** Se eligen las acciones concretas que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos.

**Fase 8:** El coachee se pone en acción.

**Fase 9:** Se evalúan los resultados obtenidos.

**Fase 10:** Se modifican las acciones además de generar otras nuevas para alcanzar la meta.

## **DISEÑO Y PUBLICIDAD**

Desde **Grupo VP20 Consultores** entendemos que el diseño de elementos publicitarios o promocionales es, para nuestros clientes, algo más que un desarrollo creativo. Por eso analizamos cuidadosamente cada proyecto y los objetivos perseguidos.

Ejecutamos la **estrategia publicitaria** para lograr los objetivos fijados llevando a cabo de forma autónoma las acciones de difusión necesarias para que el producto o la marca lleguen al consumidor.

Nuestro carácter como Consultores nos lleva a la **medición y control del cumplimiento de los objetivos tras su ejecución**.

Por tanto aportamos servicios integrales. **Sólo así entendemos la eficacia.**

### **SERVICIOS**

- identidad corporativa
- logotipos
- papelería comercial
- aplicación en soportes de empresa
- implantación en vehículos industriales
- merchandising
- regalo publicitario
- rediseño de logotipos
- catálogos de producto
- folletos
- publicaciones
- boletines
- anuarios
- displays
- carteles
- ilustración
- retoque fotográfico
- materiales para eventos y congresos
- publicidad
- diseño de páginas web
- e-mailing
- banners
- impresión offset y digital

## **GEOMARKTING O SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS)**

Los recientes cambios demográficos y las innovaciones en el análisis de datos hacen preguntarse a los expertos de dirección, expansión o marketing, **si sus datos están realmente al día**.

**Saber donde hay la mayor concentración de clientes potenciales para abrir un nuevo centro o** llegar a tener el nombre y la dirección de los clientes potenciales "ideales", son incógnitas con las que se encuentran todos los días los profesionales del mundo de la empresa. Es decir, si se supiera donde tengo mayor número de clientes potenciales concentrados que consumen mi producto podría determinar donde ubicar mi nuevo centro, con lo cual podría asegurar el nivel de éxito del centro. Cuando el centro está abierto, si supiera como se llaman y donde viven, podría dirigirme solo a ellos en mi campaña de marketing con lo cual obtendría el beneficio de **maximizar mis recursos**.

## METODOLOGÍA GIS

La metodología utilizada por **VP20 Consultores** para obtener las topologías que determinaran como son los clientes potenciales de la empresa / cliente, su concentración en una zona, su nombre y dirección, **está basado en un análisis de clasificación**.

Los análisis de clasificación son conjuntos de técnicas por las que se obtiene grupos de individuos semejantes de acuerdo con algún criterio. Estos grupos están descritos por cierto número de variables o características y es necesario definir una medida de homogeneidad a partir de la cual se discriminan los grupos, normalmente, afinidad al comportamiento estudiado.

La metodología de clasificación es el análisis cluster o tipologías y tiene gran interés para los departamentos de Expansión o Marketing, pues a través de ellos se obtiene segmentos de mercado basados en comportamientos y actitudes homogéneos.

### Ejemplo 1: Apertura de un nuevo centro para una red de clínicas dentales

La dirección de una red de clínicas dentales necesitaba conocer la mejor ubicación para sus nuevos centros en la ciudad de Madrid. El encargo se hizo a VP20 Consultores. Se analizó la tipología de sus pacientes sirviendo como base, el fichero de pacientes de tres centros con buen resultado comercial a lo largo de los dos ejercicios anteriores. Analizadas las bases de datos, se halló como topologías predominantes, la U11 y U32. El equipo de trabajo analizó geográficamente donde se hallaban la mayor concentración de "gemelos" (pacientes potenciales U11 y U32) en la ciudad de Madrid, llegando a marcar en un plano geográficamente las dos zonas con mayor número de estos clientes potenciales. Lo que permitió mayor seguridad en la decisión de la ubicación del nuevo centro.

### Ejemplo 2: Campaña de marketing Directo

Una vez abierto el centro, el departamento de marketing quiso realizar una campaña de presentación. Realizado el encargo a VP20 Consultores, se resolvió entregando la base de datos en etiquetas, con nombre y dirección, de sólo aquellos potenciales clientes susceptibles de comprar el servicio de la empresa/cliente, en base a su afinidad. Con esta gestión, se consiguió ahorrar esfuerzos económicos y llegar concretamente a personas dispuestas a atenderse en este tipo de clínicas

## PROYECTOS DE INTERIORISMO, MANTENIMIENTO DE CLINICAS DENTALES Y LICENCIAS DE OBRAS

Hemos formado un equipo de colaboradores con experiencia en áreas de arquitectura, dirección de obras, diseño industrial y comercial, para acometer con garantías los proyectos de diversas características para **clínicas dentales**. Esta nueva área nace con el objetivo de prestar servicios de **Interiorismo, Diseño y Mantenimiento de Instalaciones** de todas aquellas clínicas que no quieran quedarse a la cola de la innovación tanto en el diseño como en tecnología, para ofrecer **imagen y calidad** renovada a sus dientes.

Ofrecemos **Servicios de Consultoría** en el diseño y desarrollo de nuevas instalaciones y/ mantenimiento de las actuales, aportando conocimientos técnicos y optimizando los espacios disponibles para cubrir todas las etapas existentes desde el comienzo del proyecto hasta la puesta en marcha de la clínica.

VP20 sigue así avanzando en su trayectoria de ofrecer servicios integrales de consultoría, manteniendo su línea de compromiso, seriedad y calidad para que ustedes y nosotros nos sintamos orgullosos de la obra realizada.

- Profesionalidad y Seriedad
- Calidad de Servicios
- Costes y Presupuestos razonables
- Adecuación a sus necesidades
- Alto Diseño Creativo

**VP20** ofrece Garantía de Principio a Fin, avalada por la seriedad y experiencia de nuestros profesionales.

Pídanos un presupuesto de mantenimiento o saneamiento de sus actuales instalaciones, o de un nuevo proyecto, y se sorprenderá como puede renovarse con tan poco.

## FRANQUICIAS

En este momento existe en España un grado de madurez acreditado con mas de 800 enseñas bajo este formato. Su evolución ha tenido un alto grado de aceptación como modelo de inversión y desarrollo profesional.

Desde **VP20 Consultores**, ponemos a disposición de los empresarios, servicios enfocados a conseguir que toda empresa, con independencia de su tamaño que, opte por la fórmula de franquicia, pueda conseguir sus objetivos de crecimientos y expansión a través de una red de centros franquiciados.

Para ello, analizamos, valoramos o diseñamos el proyecto de desarrollo de franquicia, en sus distintas fases:

### 1. ANÁLISIS DE PROYECTO

- Análisis de viabilidad
- Incubadora de "negocios Oportunidad"
- Definición de planteamientos estratégicos y empresariales.

### 2. ELABORACIÓN DEL PACKAGE DE FRANQUICIA

- Elaboración de documentos informativos y contractuales
- Elaboración de manuales operativos de franquicia

### 3. LANZAMIENTO Y DESARROLLO COMERCIAL DE LA RED

- Diseño de documentación para la Comercialización
- Asistencia en Ferias
- Seguimiento y análisis de potenciales franquiciados
- Departamento externo de Marketing, Expansión y Formación

## FORMACION Y CURSOS

### TÉCNICAS DE ATENCIÓN COMERCIAL PARA CONSULTAS DENTALES

Estas técnicas comerciales tienen como objetivo fundamental dotar de conocimiento sobre el sector cuyo fin es la captación y fidelización de pacientes, además de proporcionar herramientas de gestión a los asistentes para la toma de decisiones sobre estos métodos.

#### A quien va dirigido

- Auxiliares Técnicas de Clínica
- Auxiliares de Clínica en gabinete

Recepcionistas

Directores y Responsables de Clínica

\* Con alta en régimen general de la Seguridad Social.

#### PROGRAMA DEL CURSO:

##### Introducción al Marketing

Filosofía comercial en el sector dental; Marketing Mix - Odontológico  
Entorno y determinantes de Marketing; Políticas de Marketing en el sector dental

### La prestación de servicios

Introducción al marketing de servicios; La imagen, símbolo de la evidencia  
Recursos humanos y físicos de la clínica; Como dotar de valor a nuestros servicios  
Como se vende un servicio con valor

### Técnicas de atención al paciente de odontología

La venta en odontología; Técnicas de publicidad y de promoción  
Técnicas de relaciones públicas; Técnicas de venta-primeras visitas

### Telemarketing

Introducción al telemarketing; Componentes de la comunicación telefónica  
Comunicación positiva y Fases de la comunicación telefónica

### Fechas del Curso:

Para consultas sobre las fechas del próximo curso, puede contactarnos via email a: [info@vp20.com](mailto:info@vp20.com) o por teléfono al 91 446 98 85

### Precio del Curso:

295 € por asistente

Para recibir mas información sobre este curso puede contactar via Email a [info@vp20.com](mailto:info@vp20.com) o bien por teléfono al 91 446 98 85

### MASTER EN MARKETING DENTAL

Para más información sobre el Master de Marketing Dental, porfavor contáctenos a través de [info@vp20.com](mailto:info@vp20.com)

### FORMACIÓN

La formación es una herramienta para el desarrollo empresarial.

En el Grupo VP20 a través de la ESCUELA DE MARKETING, ofrecemos a nuestros clientes los medios adecuados para la optimización de la inversión en materia de formación.

Para conseguir dicha optimización ponemos a su disposición toda una serie de servicios dentro del área de formación a través de dos categorías

#### 1.- Formación Generalista

En este área de actuación se realizan durante todo el curso academico, acciones formativas dirigidas a

profesionales de distintas áreas y sectores, entre los que se encuentran:

- Curso de Especialización Técnica en Marketing
- Curso de Ventas
- Marketing para Abogados
- Marketing para Odontólogos
- Técnica de Atención Comercial para Consultas Dentales
- Gestión de Redes de Franquicia
- Curso de Atención al Cliente en el Sector Hostalero
- Master en Marketing Dental

## 2.- Formación ad-hoc

Desde la creación del Grupo VP20, a principios de la década de los noventa, los programas de formación han sido una constante en los procesos de consultoría realizados a medida en distintos sectores.

Una dilatada experiencia ha posibilitado el reconocimiento de VP20 Consultores como Centro de Formación de La Fundación Tripartita para el Empleo, entidad estatal encargada de la formación de trabajadores activos, a nivel nacional.

El desarrollo de programas de formación a medida está compuesto por las siguientes fases:

- Detección de necesidades formativas

Haciendo incidencia en las carencias de conocimientos, habilidades y aptitudes que son necesarias para el desarrollo de la actividad dentro de la organización.

- Diseño de planes de formación

Partimos del conocimiento y motivación inicial del grupo asistente, para conjuntamente establecer objetivos de aprendizaje y desarrollo en cada curso.

Tras reunirse con las personas encargadas de cada curso dentro de la organización, y partiendo de sus indicaciones, nuestro equipo de formadores diseña el contenido y el desarrollo de los cursos de acuerdo con los intereses y necesidades manifestadas.

- Desarrollo de planes de formación

En el marco de la impartición de cursos respetamos y perseguimos, a través del trabajo activo, de la dinámica del grupo, del aprendizaje por descubrimiento y de la explicación y la práctica de simulaciones, los objetivos que la organización nos ha marcado.

- Evaluación de la formación

Los resultados de la acción formativa son evaluados sistemáticamente a lo largo del curso por los formadores y asistentes. Grupo VP20 se compromete, en todos los casos, a confeccionar un informe donde se puedan constatar y valorar los resultados obtenidos y la efectividad de la formación.