



DOSSIER SERVICIOS

QUIENES SOMOS

Más de **15 años** en el **sector SALUD**

Primera **consultora estratégica** global del sector en España

Consultores especialistas en **gestión empresarial, marketing, aperturas y reactivación de clínicas y desarrollo de negocio**

Desarrollamos proyectos de **auditoría y consultoría** y ofrecemos servicios profesionales **en todo tipo de clínicas**



“ Sobre la base de nuestros diferentes servicios, ofrecemos soluciones personalizadas y adaptables a las necesidades y posibilidades de nuestros clientes y la casuística de sus clínicas // ”



QUÉ HACEMOS

ENRO Consultores nace con el objetivo de poder cubrir las necesidades y las expectativas de los profesionales del sector salud, especialmente en la actualidad en pleno momento de expansión.

Cada vez es mayor el número de aperturas de nuevas clínicas, esto sumado a la existencia de grandes cadenas y franquicias, hace que exista la necesidad de diferenciarse para lograr obtener el máximo rendimiento posible de una clínica, así como garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Nuestra filosofía es potenciar la comunicación de las clínicas bajo sus valores de marca, la excelencia, la calidad y la honestidad médica frente al mensaje low cost y mercantil tan empleado hoy en día y que resta credibilidad al profesional médico y a su trabajo.

Ofrecemos servicios de consultoría en los que prima la ética profesional de la parte médica y clínica de nuestros clientes.

Mediante nuestros servicios, el profesional propietario de una clínica cuenta con la garantía de un equipo especializado en el sector, el cual le va a acompañar y apoyar en la gestión de su negocio y en la toma de decisiones de todas las áreas de trabajo, con el objetivo de lograr consolidar la clínica como centro de referencia en su zona, superando a sus competidores y logrando el éxito y la permanencia en el sector a largo plazo.

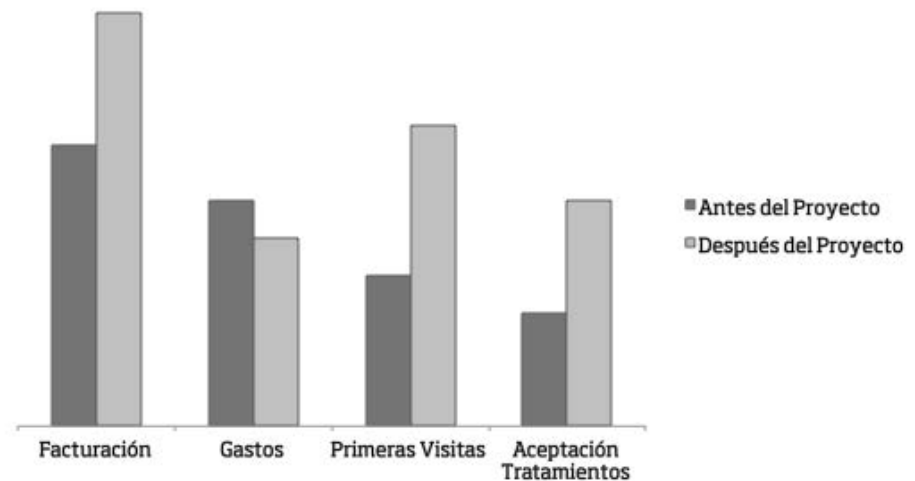


objetivos

- Transmitir e implantar un modelo exitoso de gestión y dirección de clínicas
- Aumentar los niveles de captación, reactivación y fidelización de pacientes
- Implantar estrategias comerciales con el fin de lograr éxitos en el área comercial y elevar los porcentajes de ventas (tratamientos aceptados).
- Establecer políticas de comunicación y marketing mediante las cuales se transmitan unos valores de marca, excelencia, calidad y honestidad de la clínica frente al mensaje low cost y mercantil tan habitual en la actualidad
- Corregir las desviaciones existentes en las diferentes áreas de la clínica para establecer protocolos de trabajo más eficaces y más rentables
- Formar y supervisar al equipo humano para lograr un correcto y eficaz desarrollo de sus tareas, su motivación e implicación con la clínica
- Establecer los criterios de un estándar de excelencia en el trato y atención a los pacientes (experiencia del consumidor excelente y diferente)
- Determinar las tendencias del sector para establecer los objetivos a largo plazo de cada clínica
- Obtener un aumento de los niveles de facturación de las clínicas

beneficios

- Mediante las mejoras implantadas en nuestros proyectos desarrollados, logramos un aumento en la facturación de las clínicas de un 40% de media.
- Con los ajustes establecidos logramos reducir los gastos superfluos de la clínica en un 10% de media, esto permite a la clínica poder invertir más en material, tecnología, comunicación, y otros costes principales con los que obtener un mayor retorno de la inversión.
- A través del desarrollo de un plan de marketing y comunicación diseñado específicamente para cada clínica, logramos un aumento en la captación de nuevos pacientes de un 50% de media.
- Mediante formación continuada en el área comercial, y la implantación de protocolos de trabajo eficaces, logramos obtener un aumento en las ventas (tratamientos aceptados) de un 50% de media.





S E R V I C I O S

Proyecto GLOBE

- Nuestro servicio más demandado y más completo. El proyecto GLOBE incluye todos nuestros servicios y se compone de dos fases:
- FASE I - Llevamos a cabo una intensa auditoría de la clínica de nuestro cliente, analizando todas las áreas de trabajo y todas las ramas de la clínica entendida como una empresa (gestión y dirección, área financiera y contabilidad, recursos humanos -personal propio y colaboradores-). Analizamos su área de influencia y su público objetivo mediante técnicas de estudios de mercado, llevamos a cabo una labor de investigación en sus clínicas competidoras mediante la técnica de "mystery shopper". Analizamos el área de marketing y comunicación y el área comercial mediante un completo estudio estadístico de los resultados y estrategias de ventas. Posteriormente presentamos a nuestro cliente un informe donde exponemos el diagnóstico descubierto y las medidas correctoras, además de un plan de marketing específico para la clínica según su casuística, y un programa de estrategia comercial.
- FASE II - Comenzamos con la consultoría como tal. En esta fase desarrollamos los mecanismos necesarios para llevar a cabo las correcciones indicadas en la auditoría, con el objetivo de lograr un mejor rendimiento de la clínica, siempre de forma consensuada con nuestro cliente. Llevamos a cabo la formación necesaria para el personal, especialmente en la gestión, en el área de ventas y en la atención al paciente, buscando lograr un estándar de excelencia y diferenciación respecto de sus clínicas competidoras, además de su motivación, y la optimización de tareas y sus tiempos de trabajo. Formamos a nuestro cliente en la gestión de su negocio. Ejecutamos el plan de marketing diseñado, encargándonos de las negociaciones con proveedores, diseño del material, coordinación y puesta en marcha, promoviendo la captación, reactivación y fidelización de pacientes. Desarrollamos la estrategia comercial para lograr un aumento de las ventas.
- El proyecto completo abarca la totalidad de nuestros servicios, contando con una duración estimada de seis meses, durante este tiempo trabajamos de forma directa en la clínica de nuestro cliente con nuestra presencia in situ.

Auditoría

- Nuestro servicio de Auditoría se basa en un completo y profesional análisis de la clínica de nuestro cliente, entendida siempre como una empresa o negocio.
- Los resultados de la auditoría se sustentan en datos objetivos y en un análisis llevado a cabo por agentes externos a la clínica de nuestro cliente, de forma que no existen opiniones contaminadas ni sujetas a intereses.
- Dentro de este análisis contemplamos todas las áreas de trabajo de la clínica:
 - Gestión y Dirección
 - Área Financiera y contabilidad
 - Recursos Humanos (personal propio y colaboradores)
 - Área Comercial (análisis estadístico de los resultados y estrategias de ventas)
 - Marketing y Comunicación
 - Análisis de la Competencia (Mystery Shopper en clínicas competidoras)
 - Estudio de Mercado (análisis del área de influencia)
- Tras el análisis de Auditoría de la clínica, presentamos a nuestro cliente un completo informe donde exponemos el diagnóstico descubierto y las medidas correctoras.

Marketing y Comunicación

- Ofrecemos el Diseño de Planes de Marketing y Comunicación, específicos y personalizados de forma exclusiva según la casuística de cada clínica.
- Nuestros planes de marketing se basan sobre cuatro objetivos definidos:
 - Captación de nuevos pacientes
 - Reactivación de pacientes dormidos
 - Fidelización de pacientes
 - Comunicación de valores de marca
- Dentro de cada Plan de Marketing y Comunicación ofrecemos una amplia variedad de acciones de marketing y publicidad bajo los cuatro enfoques mencionados anteriormente, de esta forma nuestros clientes tienen la posibilidad de desarrollar las acciones que se ajusten más a sus posibilidades y a sus intereses.
- El Diseño específico para cada clínica garantiza que todas las acciones de marketing y publicidad planteadas van a transmitir una comunicación efectiva y rentable, reflejando la imagen de la clínica y sus valores de marca.

Análisis de la Competencia (Mystery Shopper)

- Ofrecemos el servicio de Análisis de la Competencia mediante estudios profesionales y a través de la técnica "Mystery Shopper".
- En la actualidad, y especialmente en un sector copado y con un elevado nivel de competencia, es fundamental conocer como funcionan nuestros competidores más cercanos, ya que ellos son con quienes nos disputamos la captación de pacientes y por lo tanto la rentabilidad de nuestro negocio.
- Mediante este servicio realizamos visitas a las clínicas competidoras del entorno de nuestro cliente mediante la simulación de un paciente estándar. Con nuestra experiencia y la aplicación de una metodología profesional, logramos analizar el funcionamiento de cada clínica, sus debilidades y sus fortalezas respecto de la clínica de nuestro cliente. De tal forma que podemos ofrecer un exhaustivo y detallado informe de todos los hechos detectados.
- El objetivo de estas visitas es poder dar a conocer a nuestro cliente de una manera profesional y objetiva como funcionan sus competidores, su política de precios, protocolos de trabajo, área comercial, comunicación y marketing, y recursos humanos.
- Con esta información nuestro cliente puede tomar decisiones sobre su clínica basadas en un análisis profesional y objetivo.

Estudios de Mercado (Nuevas aperturas)

- Contamos con profesionales especializados en el desarrollo de Estudios de Mercado para la apertura o reubicación de clínicas.
- Mediante este servicio, nuestros clientes cuentan con un análisis previo de la zona donde ubicar su futura clínica en base a sus necesidades y objetivos, minimizando así el riesgo de inversión y contando con la ventaja de lograr una apertura óptima.
- Analizamos en detalle diversos puntos determinantes en la apertura o reubicación de una clínica:
 - Estudio de la población
 - Estudio de los hábitos de consumo
 - Estudio de la competencia

Formación Ad Hoc para clínicas

- Ofrecemos Formación Ad Hoc para clínicas mediante cursos específicos y personalizados en base a las características y necesidades de cada cliente.
- Nuestra metodología se basa en una formación útil y práctica, donde el equipo humano de la clínica pueda ver reflejado su día a día y verdaderamente asimile conocimientos que pueda poner en práctica de forma inmediata.
- Centramos de manera intensa la formación en varios pilares:
 - Gestión de la calidad y rentabilidad del trabajo
 - Optimización del tiempo de trabajo
 - Excelencia en el trato al paciente y técnicas de comunicación
 - Técnicas de venta y presentación efectiva del tratamiento al paciente
 - Motivación del personal
 - Psicología del paciente
- El objetivo de esta Formación Ad Hoc es proporcionar a nuestro cliente y a su equipo humano unos conocimientos efectivos y rentables para la optimización de su clínica, lo cual redundará en una mayor efectividad del trabajo y unos mejores resultados económicos. El hecho de que todo el personal que compone una clínica posea conocimientos en gestión hace que su trabajo sea más eficaz y conlleve una orientación clara hacia la consecución de objetivos comunes.

Diseño de Imagen y Publicidad

- Ofrecemos el Diseño de Imagen Corporativa como un elemento fundamental en la actualidad.
- Dado el elevado número de clínicas existentes y la continua apertura de nuevos centros, se hace necesario contar con una imagen definida y sólida que nos diferencie del resto de nuestros competidores. La imagen de una clínica ha de reflejar sus valores de marca y por lo tanto ha de ser el elemento con el que la asocien sus pacientes o clientes.
- Este servicio se adapta a momentos concretos de la vida de una clínica, principalmente cuando la imagen de marca de la clínica ya tiene una edad considerable y ha quedado algo obsoleta respecto a la actualidad, además de en casos de nueva apertura de clínicas o reubicación de ya existentes.
- Contamos con un equipo de profesionales en diseño gráfico especializados en el sector salud, que junto a nuestro equipo de consultores, y el análisis de las tendencias del mercado en este sector, logran definir políticas de comunicación e imagen de marca beneficiosas para nuestros clientes.
- Ofrecemos tanto el diseño de piezas de publicidad online como de publicidad tradicional. contamos con gran experiencia en este área, ofreciendo en todo momento diseños elegantes y atractivos para captar a los pacientes potenciales, y efectivos y rentables para nuestros clientes.

Diseño Web y gestión de RR.SS.

- La comunicación online no es el futuro, es el presente, cada vez más personas realizan consultas y búsquedas a través de la red antes de elegir donde consumir, y el sector salud no es una excepción ante esta práctica. Por ello ofrecemos el diseño y actualización de Páginas Web.
- Realizamos estudios de la competencia online, actualizamos o diseñamos desde cero páginas web optimizadas para una mejor presencia en buscadores. Desarrollamos páginas web "responsive", adaptadas a dispositivos móviles, principal fuente de búsquedas en internet en la actualidad.
- Ofrecemos además la posibilidad de un mantenimiento y actualización continuo.
- Las Redes Sociales se han convertido en una plataforma de comunicación fundamental para cualquier negocio. Una clínica funciona además dentro de un sector donde la publicidad se encuentra legislada de forma cada vez más controlada, debido a ello se hace indispensable contar con nuevos canales de comunicación que permitan un contacto con el público potencial directo, fluido y prácticamente a tiempo real.
- Desarrollamos el diseño de perfiles en Redes Sociales, así como su estrategia, gestión y actualización permanente siguiendo las tendencias del mercado y el análisis de la demanda de los pacientes potenciales en la red.
- Con una presencia online profesionalizada y optimizada podemos garantizar un retorno de la inversión, así como la obtención de un mayor reconocimiento de marca y una mayor captación y fidelización de pacientes.

Selección de Personal

- Una clínica opera en un sector donde, como en cualquier otro e incluso en mayor medida, la formación del equipo humano es fundamental, y proporcionará a largo plazo el éxito en el desempeño de sus tareas y por lo tanto el éxito en la clínica como tal.
- Ofrecemos el servicio de Selección de Personal dentro de nuestra área de recursos humanos, para ello contamos con profesionales en la selección de talentos y una dilatada experiencia en la contratación, formación e incorporación del personal que compone una clínica. Este equipo ayuda a cada cliente a establecer los criterios base para la selección y contratación de nuevo personal, definiendo el perfil que se desea según las necesidades de cada clínica.
- Contamos con una amplia base de datos en permanente actualización con todos los perfiles profesionales necesarios en una clínica, auxiliares, médicos especialistas, higienistas, fisioterapeutas, médicos estomatólogos, odontólogos, oftalmólogos, anestesistas, personal administrativo, recepcionistas, etc.



T.: 91 598 85 82

M.: 620 35 36 46 - 629 91 92 59

info@enroconsultores.com

proyectos@enroconsultores.com

enroconsultores.com

