

Potencia el VALOR de tus **Servicios Profesionales**

Rafa Núñez

El Valor de tus Servicios Profesionales



El Valor de tus Servicios Profesionales

¿Tengo que cobrar la graduación?

Servicios Profesionales en ÓPTICA

Están en nuestra mente como optometristas

- EXAMEN OPTOMÉTRICO
- VALORACIÓN DE LA TENSIÓN OCULAR
- RETINOGRAFÍA / OCT
- BAJA VISIÓN
- TERAPIA VISUAL
- CONTROL DE MIOPIA
- AUDIOLOGÍA ...

Servicios Profesionales en ÓPTICA

Espera recibir el PACIENTE / CLIENTE

- ATENCIÓN EFICAZ Y SIN ESPERAS
- ASESORAMIENTO ESTÉTICO PROFESIONAL
- SERVICIO POST VENTA ÁGIL Y RESOLUTIVO
- ENVÍOS A DOMICILIO
- FACILIDADES DE PAGO
- ATENCIÓN PERSONALIZADA

La Experiencia será un factor crítico de diferenciación

65%
DE LOS COMPRADORES

EXPERIENCIA DE CLIENTE
INFLUYE MÁS
QUE LA PUBLICIDAD

Fuente: PwC, Future of Customer Experience 2017-18

Que resultará clave para los negocios

89%

DE LOS DIRECTIVOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PRINCIPAL

FACTOR DIFERENCIADOR

Fuente: Gartner, Customer Experience Industry Report 2018

Y además es el principal factor de Fidelización de clientes

TOP 1

RANKING FACTORES

BUEN
SERVICIO
CLIENTE

Fuente: Harvard Business Review 2 Pie Model 2010



NOTICIA

Los usuarios de gafas y lentillas valoran su satisfacción

Dejar de seguir - Bienestar y prevención



02 diciembre 2020

A través de una encuesta realizada por OCU a 2.900 usuarios de gafas y lentillas hemos conocido cuánto cuesta hacerse unas gafas nuevas o utilizar habitualmente lentillas. Además, los usuarios han puesto nota a su satisfacción con la última revisión, con la última compra, con el establecimiento, con las marcas de los productos, etc.

OCU ha realizado una encuesta a los usuarios españoles de gafas y lentillas. A partir de sus respuestas, sabemos que son mayoría los que llevan gafas, aunque más de una tercera parte de los encuestados combina gafas y lentillas. ¿Dónde compran estos productos? ¿Están satisfechos con el servicio y la atención recibida? ¿Cuánto nos gastamos en mejorar nuestra visión? ¿Qué es lo que más se valora? Tenemos respuesta a estas preguntas.

Contentos con su última graduación de la vista

Para hacernos una revisión de la vista podemos ir a una óptica o a la consulta de un oftalmólogo, ya que tanto los ópticos-optometristas como los médicos oftalmólogos están capacitados para ello.

Para su última revisión, el 64% de los encuestados fue a una óptica y el 36% a un oftalmólogo. Salieron muy satisfechos: ponen a la revisión una nota de 81 sobre 100, sin que se aprecien diferencias significativas entre uno y otro especialista. Los aspectos que puntúan más alto son la información recibida, el equipo utilizado y la precisión en la medición.

Gafas: lo más valorado, el servicio posventa

Satisfacción con la última compra de gafas



Fuente OCU: encuesta a 2.900 usuarios de ópticas. diciembre 2020



**¿Tengo que cobrar
la graduación?**

A green pencil is shown in the process of drawing the word "Yes!" on a white surface. The pencil is positioned at the end of a long, curved green line that forms the word. The word is written in a bold, dark grey, sans-serif font. The pencil is green with a sharpened lead tip and a wooden eraser. The background is white, and the overall image is framed by a purple and orange gradient border at the top and bottom.

Yes!

Potencia el Valor
de tus
Servicios
Profesionales

YOUR
IDEAS
MATTER

Write them down :)

1

No hagas esperar a tus Pacientes / Clientes

La cita previa forma parte de un servicio excelente

Consulta Optometría - Contactología.

Entrega de gafas progresivas.

2

Se eficaz en el diagnóstico

Tu solvencia profesional, forma parte de tu propuesta de valor.

Formación continua.

Equipamiento especializado y actual.

3

Asegura la adherencia al tratamiento

Genera confianza y recomendaciones

Protocolos en todos los procesos.

Utiliza la tecnología.



4

Diferenciate en visagismo

Genera confianza y recomendaciones

Formación para tu equipo.

5

Servicios post venta

Incorpora beneficios para vincular clientes

Seguros, Garantías, Vales 2ª compra...

Resuelve de forma eficiente.

6

Nunca olvides a tus Clientes

Conecta con tu cliente periódicamente

Control de satisfacción del servicio

Eventos, Renovación, Innovación...

7

Forma a tu equipo en servicios esenciales

No hagas esperar a tus clientes para ajustes sencillos

Mantenimiento de audífonos.

8

Comunica siempre tus servicios

No des por hecho que los pacientes lo saben

Nuevos servicios de Salud Visual...

Nuevos productos, innovación...

9

Supera las expectativas

Genera situaciones inolvidables en tu óptica

Eventos de moda, showroom...

Servicios exclusivos

Supera las expectativas

Genera situaciones inolvidables en tu óptica

ORDEN DE TRABAJO DE TALLER			
Fecha:		Datos del cliente	
Logo y datos de la optica		Nombre	
		Apellidos	
		Número de móvil	
		Cliente	
OBSERVACIONES ESTADO DE LA GAFA			
MANTENIMIENTO INTEGRAL REALIZADO			
DESCRIPCIÓN	Uds.	PRECIO	TOTAL
limpieza exterior por ultrasonido	1	2,00 €	2,00 €
substitución de la tornillería	4	0,50 €	2,00 €
substitución de plaquetas de apoyo nasal	2	1,00 €	2,00 €
substitución de terminales de varillas	2	1,00 €	2,00 €
ajuste del compas y curva de las varillas	1	1,00 €	1,00 €
ajuste del ángulo pantoscópico y galbe	1	1,00 €	1,00 €
estuche y gamuza microfibra	1	5,00 €	5,00 €
TOTAL			15,00 €
ESPACIO DESTINADO AL CONSENTIMIENTO DE RGPD			



El Valor de tus Servicios Profesionales

