

El equipo, fundamental para una buena implementación de la estrategia

EN EL PRIMER ARTÍCULO DEL AÑO, PROFUNDIZAMOS SOBRE EL PROPÓSITO, LA MISIÓN, LA VISIÓN Y LOS OBJETIVOS DE LAS CLÍNICAS VETERINARIAS. SI YA HABÉIS REFLEXIONADO SOBRE ELLO, AHORA NO PUEDE QUEDAR SOLO ESCRITO SOBRE PAPEL. LLEGA UNO DE LOS MOMENTOS MÁS IMPORTANTES Y QUE DETERMINARÁN EL ÉXITO O NO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LA CLÍNICA VETERINARIA. ¿ESTÁIS PREPARADOS?

Por: LAIA SOLDEVILA, SENIOR CONSULTANT, LAISE ANIMAL HEALTH CONSULTING
www.laiseconsulting.com



Todos sabemos que las clínicas veterinarias son más que simples lugares en los que se atiende a las mascotas. Son espacios donde se busca la excelencia en el cuidado integral de los animales; donde se combinan la ciencia con el amor por los animales. Sin embargo, tras cada centro veterinario hay un equipo humano que desempeña un papel fundamental en su funcionamiento y éxito. Es por ello que necesitamos contar con la implicación de todo el equipo para la implementación de la estrategia del propio centro.

Como hemos mencionado en anteriores artículos, cada centro cuenta con su propia visión, valores y propósito y, por ende, con su estrategia diferenciada. Comunicar estos aspectos es muy importante para el buen desempeño del centro, pero no es suficiente. También tenemos que hacer partícipe de ello a todo el equipo. Solo de esta manera podremos alcanzar los objetivos, y no solo eso: hacer que la clínica en sí tenga sentido en la vida de todos los empleados. Y cuando digo todos, ¡son todos!

El equipo es la columna vertebral de la clínica veterinaria

Al hablar de equipo, nos referimos a todos los empleados del centro veterinario: desde los propios veterinarios hasta auxiliares, recepcionistas, administradores y otros profesionales que realicen su labor ahí. Tenemos que tener muy claro que cada miembro del equipo desempeña un papel fundamental en el funcionamiento diario del centro. Con su experiencia y conocimiento, contribuye a que la *customer experience* del cliente y del animal en el centro sean excelentes.

Hay que tener en cuenta que esa *customer experience* no empieza cuando el cliente entra por la puerta. Lo hace mucho antes: cuando nos busca por internet, cuando llama por teléfono para pedir cita, etc. Y tampoco finaliza una vez sale por la puerta. Cada interacción que el cliente tiene con un miembro del equipo puede influir en su percepción del servicio recibido.

Así que es fundamental que todos los integrantes del equipo estén alineados con la estrategia y trabajen en conjunto para alcanzar los objetivos establecidos.

El liderazgo es el motor del cambio

Un liderazgo sólido será fundamental para inspirar y motivar al equipo hacia el logro de los objetivos de la clínica. Los líderes deben de ser capaces de comunicar de manera objetiva la estrategia que ellos mismos habrán diseñado, conseguir que el equipo lo entienda bien. Pero no solo esto, también deben proporcionar el apoyo necesario para que el equipo tenga clara su función y pueda desempeñar, así, su máximo potencial.

Como líder hay que invitar a que el equipo proporcione nuevas ideas, saber escuchar e implementar cambios basados en su retroalimentación. De esta manera, se creará en el equipo un sentimiento de pertenencia, un ambiente de confianza y colaboración que será esencial para el éxito de la estrategia, tanto a medio como a largo plazo.

La importancia de la comunicación interna

Una comunicación clara y efectiva dentro del equipo será esencial para garantizar que se está trabajando hacia los mismos objetivos. Hay que

1 EL EQUIPO ES LA COLUMNA VERTEBRAL DE LA CLÍNICA VETERINARIA



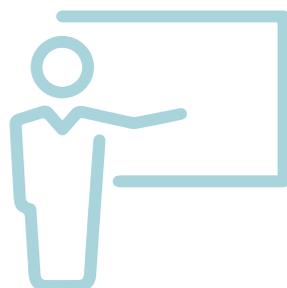
2 EL LIDERAZGO ES EL MOTOR DEL CAMBIO



3 LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA



4 LA FORMACIÓN COMO HERRAMIENTA CLAVE



5 LA COLABORACIÓN ENTRE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO



tener claro que todos los miembros del equipo tienen habilidades diferentes y experiencia en diferentes áreas. Es necesario aprovechar esta diversidad para el beneficio de la clínica, ya que cada miembro puede aportar mucho valor desde una perspectiva única y contribuir al éxito del negocio.

La formación como herramienta clave

Sin duda, este es un sector en el que la formación continuada es indispensable. Las clínicas que invierten en la formación de su personal siempre tendrán equipos más motivados y más capacitados, a la par que los tutores de mascota y sus animales estarán mejor atendidos en todos los sentidos. Pero no podemos olvidarnos del desarrollo de las habilidades del equipo. Se habla menos de este tipo de formación, pero es igual o más relevante que la formación técnica. Habilidades como la empatía, la comunicación efectiva o el trabajo en equipo son fundamentales para el buen funcionamiento de la clínica y del equipo. Garantizan un buen ambiente de trabajo y, como consecuencia, un servicio excepcional a los clientes y a sus mascotas.

La colaboración entre los miembros del equipo

No nos podemos olvidar de fomentar la colaboración entre los miembros del equipo. Una colaboración esencial que se puede conseguir mediante reuniones periódicas de equipo, creando protocolos de comunicación claros o estableciendo un proceso de trabajo conjunto. Todo puede contribuir a trabajar de una forma más integrada, optimizando el flujo de trabajo y mejorando la experiencia de todos los empleados y los clientes.

En resumen, los equipos dentro de las clínicas veterinarias desempeñan un papel fundamental en la implementación de la estrategia del centro. Tenemos que conseguir que cada miembro del equipo contribuya de manera significativa en el funcionamiento y el éxito del centro. Lo conseguiremos a

través de una comunicación clara, una formación continua, la colaboración entre departamentos y un liderazgo sólido. Esta será la manera en la que puedan trabajar en equipo para ofrecer una atención excelente a los animales y a sus tutores, cumpliendo también con la misión y visión del propio centro.

El liderazgo es una de las piedras angulares para poder alcanzar los objetivos estratégicos que se haya marcado a principios de año la clínica veterinaria. Es por ello que lo trataremos con más detalle en el próximo artículo. ¡No te lo pierdas! 🐾

**HABILIDADES COMO
LA EMPATÍA, LA
COMUNICACIÓN
EFECTIVA O EL
TRABAJO EN EQUIPO
SON FUNDAMENTALES
PARA EL BUEN
FUNCIONAMIENTO DE LA
CLÍNICA Y DEL EQUIPO**