

Protocolo: fidelización y comunidad

Mantener una relación de cuidado y pertenencia después del tratamiento, sin convertirla en presión comercial.

Objetivo

Los beneficios deben estar formalizados, no improvisados.

Cuándo utilizarlo

Finalizó una etapa o tratamiento

Responsable

— Continuidad / fidelización: Programa controles, comunica beneficios formalizados y mide retorno y referidos.

Pasos del proceso

1. Activar al paciente después de atención pagada, tratamiento o alta, según la regla que defina la clínica.
2. Informar beneficios formales y condiciones.
3. Registrar el próximo control clínicamente indicado.
4. Programar recordatorios.
5. Enviar comunicación educativa con frecuencia razonable.
6. Facilitar referidos sin convertir la relación en presión comercial.
7. Medir retorno, uso y recomendación.

Qué evitar

- Negociar beneficios caso a caso.
- Enviar solo comunicación promocional.
- Pedir referidos sin trazabilidad de origen.

Siguiente acción

1. Definir un único criterio de clínica para "cuándo entra un paciente al programa de fidelización".

Condiciones importantes

- Transversal: El criterio de "entrada a fidelización" (alta, tratamiento finalizado o primera atención pagada) debe ser único por clínica, no variar caso a caso.

Asombroso Learn | Centro de éxito para clínicas dentales — <https://www.asombroso.cl/learn/temas/fidelizacion-y-comunidad>