

GUAUketing: Marketing en mi negocio veterinario

L.A.E. ADRIAN RODRIGUEZ-GRANADA MADRID
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
BANFIELD PET HOSPITAL (UNAM-BANFIELD)

adrian.rodriguez@banfield.com
[Facebook/EntreVetsTeVeas](https://www.facebook.com/EntreVetsTeVeas)



Banfield[®]
PET HOSPITAL



CONGRESO VETERINARIO DE LEÓN



Si bien traer a un cliente a nuestro negocio veterinario es uno de los retos mas grandes que tenemos, hacer que se quede y nos sea fiel es un reto aún mayor.





PLAZA O LOCAL



El diseño de PLAZA debe transmitir CONVENIENCIA, del consumidor en su traslado para adquirir bienes o servicios más que en los canales mas fáciles o convenientes.







IMAGEN Y UBICACIÓN DEL LOCAL

- **Limpieza**
- **Olor**
- **Accesos**
- **Orden y organización**
- **Iluminación**
- **Música y audiovisuales**
- **Señalización**
- **Identificación de la marca**
- **Información relevante**
- **Estacionamiento**
- **Vecindario y ubicación**
- **Área de gatos y perros**
- **Áreas internas especializadas**





PERSONAS O COLABORADORES





El personal de nuestro negocio veterinario, al ser una empresa de servicio, es uno de los elementos que más impactan a nuestra industria, ya que son ellos quienes entregan gran parte del valor del servicio a los clientes haciendo que el marketing más económico y efectivo se lleve a cabo: la publicidad de boca en boca.





Son quienes transforman cualquier interacción con el cliente en una experiencia ganadora para el cliente y la organización.

Hacen de cada interacción una oportunidad de crear valor.







SERVICIO O PRODUCTO





Se debe hacer un análisis de que productos y servicios realmente agregan valor al negocio. No siempre todos los servicios y productos son para todos los negocios veterinarios.

Selección eficiente de productos y servicios entregados a través de procesos simples para el cliente y el personal.





PUBLICIDAD E IMAGEN





**¿RECONOCES ESTOS LOGOS?
¡SI LO SABES DILO EN VOZ MUY ALTA!**



¿DE QUE EMPRESA ES EL LOGO?





Banfield[®]

PET HOSPITAL





TU MARCA, IMAGEN Y PUBLICIDAD DICEN MUCHO DE TI Y DE TU NEGOCIO.

NO PERMITAMOS QUE NUESTRO MEJOR AMIGO SE CONVIERTA EN UN RIESGO PARA NUESTRA SALUD

Llegada la época de calor las pulgas, garrapatas y otros parásitos comienzan su desarrollo para atacar a nuestras mascotas con riesgo para nuestra familia.

Las visitas regulares al Médico y sencillas acciones de prevención pueden libramos de estos pequeños pero peligrosos enemigos.

POR PROMOCIÓN

En la contratación de cualquier Plan de Bienestar Banfield® le obsequiamos

2 tratamientos antipulgas con valor de \$500.00

que mantendrán protegida a su mascota hasta por 90 días.

Además, todos los tratamientos antipulgas de la marca **FRONTLINE^{Plus}**

al **3x2**

Promoción válida hasta el 18 de agosto de 2017 o agotar existencias.



El contenido y cumplimiento de lo publicado es responsabilidad exclusiva del anunciante.



¡Agenda tu cita hoy!
5658.6080
www.banfield.com.mx



Hospital Veterinario
UNAM-Banfield



Síguenos como BanfieldMexico en:



Av. Antonio Delfín Madrigal S/N, Col. Cd. Universitaria, Coyoacán, CP 04510 México, CDMX, junto al metro Universidad y a un costado del Bicpuma.



REDES SOCIALES Y PAGINA WEB

- **Son económicas o gratuitas**
- **Se viralizan rápidamente. Gran alcance.**
- **Segmentación activa**
- **Relación social y dinámica que crea un lazo con el cliente**
- **Mayor visibilidad o presencia de marca**
- **Creación de campañas**
- **Destinar anuncios a varios medios electrónicos**
- **Aumentar cartera de clientes**
- **Retroalimentación y mejora continua**
- **Fidelizar y recuperar clientes**

Medios alternos a los masivos. Networking y marketing de relaciones





COMENTARIOS NEGATIVOS

Aunque es beneficioso para los negocios tener comentarios de sus clientes, las redes sociales hacen públicos estos comentarios. Si un cliente tiene una mala experiencia con tu marca, puede llegar a compartir esta experiencia en tu perfil de red social. Como dueño del negocio, debes estar preparado para manejar esta eventualidad inmediatamente, antes de que arruine la reputación de tu marca.





POSTVENTA Y SATISFACCIÓN



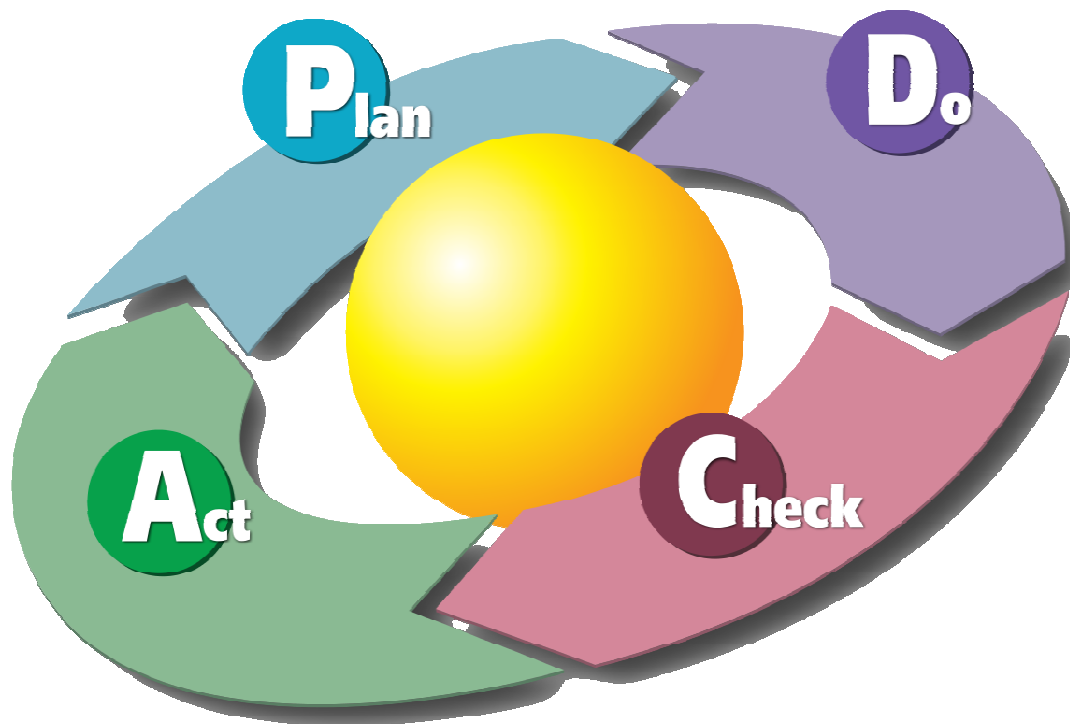


EL SEGUIMIENTO ES IGUAL DE IMPORTANTE QUE EL SERVICIO MISMO

- **Todos estamos expuestos a las quejas y comentarios negativos**
- **Encuestas de satisfacción permanentes**
- **Llamadas de seguimiento de productos y servicios vendidos**
- **Importancia de sistemas de administración de clientes (CRM)**
- **Encuestas profundas de atención ya sea telefónica o presencial**
- **Buzones de quejas y sugerencias**
- **Protocolos de atención a quejas**



PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA: ANTICIPATE O GÁNALE A LOS PROBLEMAS





PROPUESTA DE VALOR





ES EL CONJUNTO DE BENEFICIOS QUE HACEN O HARÁN QUE LOS CLIENTES TE ELIJAN



Hospital Veterinario UNAM-Banfield **Banfield PET HOSPITAL**

UNAM-Banfield JUNTOS POR EL BIENESTAR DE TU MASCOTA

Si perteneces a la comunidad UNAM, automáticamente tu mascota puede disfrutar de los beneficios de nuestro Programa Mascota PRIVILEGIADA

- GRATIS** la primera consulta para revisión de mi estado de salud*
- 15% DE DESCUENTO** en servicios ofrecidos por el hospital**
- 25% DE DESCUENTO** en la cuota de inscripción al contratarme un Plan de Bienestar Banfield®
- UN OBSEQUIO DE BIENVENIDA**
- CREDENCIAL CON MI FOTO** que me acredita como miembro del Programa Mascota Privilegiada.

Este programa es gratuito y exclusivo para estudiantes, egresados, académicos y administrativos de la UNAM y tiene como objetivo proporcionar salud y bienestar a sus mascotas con descuentos especiales.

*Prevía cita, de lunes a viernes, de 11:00 a 17:00 hrs.
**No aplica en medicamentos, alimentos y productos del Centro de Nutrición y Salud Banfield.

5658-6080 www.banfield.com.mx Síguenos como BanfieldMexico en:





¿CUÁL ELIJO?



Q&A

GRACIAS



Banfield[®]
PET HOSPITAL

JUNTOS POR UNA PROFESIÓN MÁS FUERTE



L.A.E. ADRIAN RODRIGUEZ-GRANADA MADRID
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
BANFIELD PET HOSPITAL (UNAM-BANFIELD)
Facebook @EntreVetsTeVeas
adrian.rodriguez@banfield.com



Esta presentación con sus 27 slides es propiedad del Lic. Adrian Rodriguez-Granada Madrid y Banfield Pet Hospital por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción y difusión total o parcial, así como su uso en otros foros, excepto aquellos autorizados por los propietarios de la misma.

