

MANUAL OPERATIVO

HÖLLENCARD

RECEPCION

Contenidos

- 1. BREVE APROXIMACION**
- 2. INTRODUCCION DENTALPOINTS**
- 3. VISUALIZACION DENTALPOINTS**
- 4. MODIFICACION DATOS/SOLICITUDES PACIENTE**
- 5. FAQ ´S**
- 6. APORTACIONES**

Contenidos: BREVE APROXIMACION

En la actualidad, todos los pacientes de 1ª visita de Centros Dentales Höllenback reciben la tarjeta HÖLLENCARD en su primer encuentro con las clínicas.

Las tarjetas son personales e intransferibles y son entregadas por el Coordinador de Clínica en su primera toma de contacto con el paciente.

La tarjeta HÖLLENCARD supone una nueva forma de gestión, trabajo y comunicación pionera en el sector dental. En HERMES/Consultas podrás descargar una descripción de sus principales utilidades.

Uno de los atractivos para el paciente de la tarjeta es su programa de canje de puntos (DENTALPOINTS) por bonos-regalo. Actualmente el paciente podrá ir acumulando DENTALPOINTS hasta finalizar su tratamiento y canjearlos bien por tratamientos en nuestras clínicas bien por tarjetas regalo de El Corte Inglés. Para tu información, en HERMES/Consultas se encuentra disponible la tabla completa de equivalencias Dentalpoints – bonos regalo así como el folleto informativo que se le entrega al cliente.

Contenidos: INTRODUCCION DENTALPOINTS

OPERATIVA:

• *Tras finalizar el paciente su tratamiento en cualquiera de nuestras clínicas y abonados todos los cargos derivados del mismo, el personal de recepción introducirá los DENTALPOINTS obtenidos por el paciente en la herramienta de trabajo HERMES. En HERMES/Consultas se encuentra disponible el manual operativo de HERMES.*

• *Se introducirán todos los campos solicitados: La fecha en la que se introducen los DENTALPOINTS, el nº de presupuesto al que hace referencia, el importe total facturado, la forma de pago del cliente y se indicará en observaciones, de forma breve, los tratamientos realizados por el paciente.*

• *Indicar al paciente el nº de DENTALPOINTS obtenidos y las 2 opciones actuales de canje, por tratamientos o por tarjeta-regalo de El Corte Inglés.*

Contenidos: INTRODUCCION DENTALPOINTS

OPERATIVA:

•Concertar al paciente una nueva visita con el Coordinador para que sea él quien gestione las solicitudes del paciente y haga entrega del regalo.

• Preguntarle al paciente si tiene cualquier duda y contestar adecuadamente. En caso de no saber contestar alguna pregunta o de no estar segura de la respuesta, indicarle que será el coordinador quien aclare su duda concreta en el momento de su visita e informar por mail al coordinador de la duda del paciente para que éste permanezca permanentemente informado.

Contenidos: VISUALIZACION DENTALPOINTS

• El paciente podrá solicitar, una vez finalizado su tratamiento, que se le indique, cuantas veces considere oportuno, su nº de DENTALPOINTS. La recepcionista/coordinador podrá facilitárselo accediendo a HERMES/consultas donde podrá visualizar los datos del paciente.

Contenidos: MODIFICACION DATOS/SOLICITUDES PACIENTE

• Cualquier cambio en los datos del paciente/solicitudes de contenidos de la tarjeta HÖLLENCARD únicamente podrán ser realizados por el Coordinador a petición expresa del paciente. Si el paciente hace la solicitud en recepción, indicarle que no está autorizado a realizar ninguna modificación y generarle una visita con el coordinador para que le plantee a él la cuestión. Enviar mail al coordinador indicándole la solicitud del paciente y las posibles gestiones realizadas en recepción.

FAQ'S DEL PROYECTO

¿Cuándo se ingresan los DENTALPOINTS al paciente?

Una vez finalizado el tratamiento.

¿Se introducen DENTALPOINTS cada vez que el paciente se realiza un tratamiento o hace un pago?

No, sólo se introducen 1 vez por presupuesto aceptado, al finalizar el tratamiento y habiendo abonado el paciente todos sus cargos.

¿Qué ocurre si un paciente no desea canjear todos sus DENTALPOINTS?

El paciente podrá dejarlos en su tarjeta y seguir acumulando DENTALPOINTS en futuros tratamientos.

¿Si un recepcionista cambia de clínica, que debe hacer?

El Coordinador de la Clínica que deja debe darlo de baja como empleado asociado a su clínica y el Coordinador de la nueva Clínica debe darlo de alta como empleado asociado de la suya.

FAQ'S DEL PROYECTO

¿Existe un registro de usuarios?

Sí, en todos los actos realizados en HERMES quedará registrado el usuario que ha llevado a cabo la acción así como el día y la hora en que la realizó.

¿Es necesario que lea y aprenda todos los manuales/utilidades que aparecen en HERMES/Consultas?

Sí, es IMPRESCINDIBLE conocer y comprender toda la información disponible en la herramienta.

¿Qué hacer en caso de dudas?

Consultas técnicas: programación@newmark.es

Consultas operativas: dptomarketing@centrosdentaleshollenback.com

Aportaciones

Cualquier sugerencia, aportación o área de mejora que consideres útil sobre este proyecto remítenosla a:

dptomarketing@centrosdentaleshollenback.com