

PROGRAMA GERIÁTRICO (II)

UMA OFERTA DA CLÍNICA PARA PRESERVAR O BEM-ESTAR E A SAÚDE DOS CÃES E INCREMENTAR O FATURAMENTO.

Nossos cães envelhecem. O tempo biológico do cão é diferente do nosso; sua vida dura menos que a nossa. Quando o cão atinge os sete anos de idade começa a ser um cão idoso, enquanto que os humanos, nessa idade, estão ainda na infância. Provavelmente durante toda a vida do cão estamos convivendo com ele e nos ocupamos com o seu bem-estar, porém, ao chegar a idade pré-geriátrica, devemos nos preocupar ainda mais. Para que o cão seja feliz e saudável nos próximos anos, alguns cuidados especiais devem ser tomados. Diga isso aos seus clientes para obter adesão ao programa geriátrico.

Localize os clientes potenciais

O banco de dados da clínica deve ser capaz de listar os clientes que são donos de animais em idade pré-geriátrica. Sabendo quais são os potenciais compradores do programa, envie um e-mail ou correspondência alertando para a importância dos cuidados preventivos para o futuro do cão. Comece com um texto que seja capaz de fazer o proprietário perceber que o seu cão começa a envelhecer.

“Os sinais de envelhecimento dos cães são percebidos facilmente. Você conhece mais do que ninguém o seu cão porque convive com ele e certamente sabe muito bem com se comporta e qual sua aparência física. Por isso, quando começa a envelhecer é possível perceber as mudanças, comuns nos idosos, e que se refletem no aspecto físico e no comportamento. Muitas vezes os sinais e sintomas do envelhecimento aparecem de repente. A idade recomenda que o seu seja submetido ao exame clínico. Marque uma consulta para verificarmos alguma mudança ou possível enfermidade associada com a idade. Faremos o perfil geriátrico que vai permitir a adoção de um programa específico para o seu cão”.

Recomendamos colocar o nome do cão quando se referir a ele, fazendo o mesmo com o dono; personalize a comunicação.

Prossiga com o texto buscado o convencimento...

“Devemos estar preparados e ter consciência do que seja cuidar de um cão idoso que provavelmente, em algum momento, vai apresentar algum problema de saúde, alguma doença, que pode ser mais ou menos grave. Por isso é aconselhável que saibamos com vai a saúde do cão (nome) e tomar as medidas necessárias. Telefone para (número do telefone) e fale com a (nome da recepcionista da clínica) para agendar uma consulta com hora marcada”.

Alimentação e condicionamento físico

Quando você expressar interesse em viver mais e de forma saudável seu médico provavelmente irá enfatizar a importância de fazer exercícios e ter uma alimentação saudável para alcançar este objetivo. A mídia tem ressaltado as recomendações médicas de que atividades físicas diárias – como caminhar ou ir a uma academia de ginástica – acompanhadas de uma dieta adequada podem aumentar a longevidade. Com os cães, especialmente os idosos, não é diferente. Os médicos veterinários sabem disso e estão recomendando condicionamento físico e alimentação apropriada como parte de programas de bem-estar elaborados para cães em idade pré-geriátrica e os idosos. Os clientes certamente vão elogiar tal iniciativa, principalmente aqueles que cuidam da sua saúde e valorizam os exercícios e a alimentação.

Converse com os clientes sobre os benefícios do exercício

Cada vez mais os cães vivem confinados em espaços reduzidos como nos apartamentos, por exemplo. Durante as consultas ou mesmo por mala direta, fale com os donos sobre os benefícios do exercício físico e sua inclusão no programa geriátrico. Uma sugestão: “ Sra (nome da cliente) os exercícios adequados são provavelmente o fator mais importante para melhorar a vida dos cães e ganham importância maior quando se trata de cães idosos. Músculos fortes sustentam as articulações e os exercícios regulares podem auxiliar na redução do aparecimento da artrite, que como sabemos, uma vez instalada, causa sofrimento e leva ao uso constante de analgésicos e anti-inflamatórios; custos em sofrimento para o cão e monetários para o seu dono. Exercícios induzem a secreção de endorfinas, enviando mensagens ao cérebro que induzem a sensação de bem-estar, tanto em homens e mulheres quanto em cães. Uma ótima recompensa para seu estimado (nome do cão). Exercícios ajudam a queimar calorias e músculos hipertrofiados queimam mais calorias, mesmo em repouso; então exercícios queimam gorduras.”

Ensine seus clientes a descobrir a geriatria

Na comunicação com os clientes faça-os perceber a importância do programa geriátrico: “Realizar exames rotineiros em pacientes geriátricos é uma maneira de prevenir as doenças comuns em animais mais velhos”.

Como fazer para implantar o programa geriátrico.

- Você já obteve no database da clínica a relação do proprietários de cães em idade apropriada;
- Separe os animais por tamanho, peso e raça. Use a tabela que publicamos na edição anterior (Clínica de Marketing 50);
- Defina o paciente e seus respectivo dono e envie correspondência (folder, mala direta) personalizada e individualizada, como se tivesse sido feita exclusivamente para o cão alvo. O objetivo da comunicação é o convencimento do dono de que é bom para o seu estimado cão (veja algumas sugestões acima);
- Faça os clientes entenderem que animal ativo, pelagem e olhos brilhantes não significam, necessariamente, animais saudáveis. Os órgãos – rins, coração, o sistema endócrino, etc – também envelhecem e não estão visíveis, daí a necessidade de exames clínicos e laboratoriais e que retardar tais exames pode ter consequência para a saúde do cão e até mesmo a morte precoce
- Solicite que o cliente preencha o questionário sugerido na edição anterior. Ao solicitar o preenchimento se estará fazendo o proprietário tomar consciência do envelhecimento do cão e interessar-se pelo programa. A aplicação do questionário é anterior à solicitação de que marque uma consulta. Envie o questionário pelo correio. Será interessante enviar junto um envelope (selado ou porte-pago) para postagem do questionário preenchido;
- Uma vez recebido o envelope (se não receber, um telefonema cobrando será oportuno, além de expressar preocupação com o paciente) envie um mala direta ou e-mail recomendando a marcação da consulta;
- Durante a consulta e após o exame físico, apresente o programa geriátrico. Cabe ao médico veterinário explicar quais são as razões médicas que justificam o programa. Informe ao cliente que concordando com a adoção do programa geriátrico o custo da consulta já estará incluso no custo do programa.

O cliente precisa saber. Ao incorporar seu cão num programa geriátrico estará economizando dinheiro.

Além da economia de dinheiro o cliente deve ser informado de que estará “economizando” ou seja, evitando ou minimizando o sofrimento para seu cão e para si próprio. Diga ao seu cliente que o programa geriátrico anual, com acompanhamento mensal ou bimestral, vai melhorar a qualidade de vida de ambos, cão e dono. O programa geriátrico é bom para todos os envolvidos.

Além de ajudar as pessoas e aos animais o programa beneficia também a clínica veterinária. Quanto mais tempo o animal de estimação viver, maior será o tempo em ele será atendido pela clínica e seu dono será um cliente reconhecido e satisfeito pela clínica e pelo veterinário que escolheu. No mercado competitivo que se tornou o segmento de animais de estimação, a adoção de programas de saúde como o geriátrico, contribuem fortemente para a fidelização dos clientes, a construção de uma clientela ativa e uma clínica veterinária próspera, crescendo com consistência.

No próximo número mais programa geriátrico.

Aguarde. Colecione. Adote.

Milson da Silva Pereira

(Administrador CRA nº 41787) Especialista em marketing é responsável por este caderno; autor do livro “Marketing Aplicado à Clínica Veterinária de Animais de Estimação”

e-mail: milson.master@ig.com.br