

5 formas de ser agradecido con tu personal



Tenemos tantas cosas en la cabeza que, a menudo, se nos olvida lo más importante: las personas. La clínica veterinaria es de esa clase de negocios que no permiten la relajación.

Proveedores, clientes, pacientes, personal, horarios, turnos, urgencias, etc. Son infinitas las cosas que, como gestor, te llegan a la cabeza y no es fácil priorizar. Por ello, la priorización la sueles manejar a partir de lo “más urgente” y, en no pocas ocasiones, lo “más urgente” no es lo más importante. Como los gestores de otros negocios, sueles pensar “sin clientes, no hay negocio”, y es cierto. Pero antes de tener clientes, debes tener personal preparado para atenderles, y es en ellos donde quizá deberías invertir más tiempo y dedicación para hacerles notar lo mucho que significan para ti.

Te comparto cinco formas de ser agradecido con tu personal:

1. Entrega notas manuscritas expresando y agradeciendo su aportación a la clínica.

Ser agradecido no es sólo un gesto de empatía. Es una oportunidad para mostrar a tu personal lo mucho que ellos y su trabajo significan para ti.

Una buena forma de hacerlo es entregando notas con detalles sobre por qué aprecias a cada persona de tu equipo. ¡Todos sentirán que reconoces el duro trabajo que realizan!

2. Cómprales un pequeño obsequio o una tarjeta de regalo en su tienda favorita.

Una de las primeras obligaciones del buen gestor es conocer bien a sus colaboradores para así saber sobre sus gustos y preferencias y tener una idea clara de lo que les gusta. Comprar una tarjeta de regalo a los miembros de tu equipo es una excelente manera de agradecerles su dedicación y esfuerzo.

Si el miembro del personal ha mencionado algo en particular, tómate el tiempo para buscar ese artículo y comprarlo lo antes posible (siempre que su coste sea lógico y asumible).

3. Tómate el tiempo necesario para dar las gracias en persona y elogiar públicamente cuando se lo merezca.

Un gracias cuesta poco y, en muchos casos, es suficiente. Si crees que algún miembro del equipo no se siente cómodo con los reconocimientos en público, considera el punto uno del artículo.

4. Dales un día libre si últimamente han estado sometidos a mucha presión.

Largas jornadas laborales, con mucha carga de trabajo y bajo presión. Si esto se prolonga mucho en el tiempo, tienes el riesgo, lógico, de que algún miembro del equipo no lo aguante. Dales tiempo para el descanso y recargar pilas para volver a afrontar el trabajo con mayores garantías de éxito. Un día libre puede ser la diferencia entre una baja y un empleado radiante.

Maneja esta opción con cautela y con sabiduría para no cargar en exceso las espaldas del personal que cubre el trabajo del que goza del día libre.

5. Tómate tiempo para conocer a tus empleados a un nivel más personal: pregúntales sobre sus aficiones o su familia.

Es fácil que la gestión del día a día de la clínica te aparte de tu equipo y que olvides que son personas y que necesitan de tu atención. Por muy profesional y autónomo que sea tu equipo, son personas y, como tales, necesitan sentirse valoradas y queridas. Pregúntales por sus aficiones, por su familia, por sus preocupaciones o proyectos. Si en algún momento de tu vida profesional tuviste un jefe que te hizo sentir bien como persona, prueba de replicarlo con tu personal.

Hay otras formas de ser agradecido con tu equipo muy fáciles de llevar a la práctica: si has asistido a un congreso, comparte con ellos los nuevos conocimientos que has adquirido. Si has tenido un mal día, que no lo noten en tu cara ni en tus palabras.

Conclusión

Tu personal es parte fundamental de tu clínica, se esfuerzan para dar lo mejor de ellos mismos. Sé agradecido con ellos y, como hemos comentado en el artículo, elogia públicamente cuando lo merezcan, dales algún día libre, conoce más sobre ellos a través de conversaciones informales durante las pausas en el trabajo y comparte con ellos cualquier conocimiento aprendido en las conferencias. Esto también contribuirá en gran medida a mostrarle a tu personal tu agradecimiento.

Comentario

Hoy en día la oferta de productos y servicios es muy extensa. Muchas empresas ofrecen lo mismo o cosas muy parecidas. Así es que el valor añadido de lo que ofrecen es lo que puede decantar la venta. Cuando entro en un comercio, sea cual sea, me fijo mucho en la actitud del personal, tanto del que me atiende como del resto que trabaja en él. La impresión que me den marca mucho cuál será mi disposición a comprar o no en ese establecimiento. La clínica veterinaria es un negocio de cara al público. Cuando el propietario de una mascota entra en una clínica, quien primero le atiende no suele ser el gestor de esa clínica, sino el personal de recepción o el personal auxiliar. Su forma de atender al público será reflejo de su estado de ánimo y éste está muy influenciado por la situación que viva en ese momento. El gestor de la clínica puede hacer que este personal, tan importante para el negocio, transmita una imagen positiva, agradable, amable, a quien entra en la clínica. Esta actitud se verá muy influenciada por la forma que el gestor tenga de interactuar con su equipo. Entrar en tu clínica, saludar a tu equipo con una sonrisa en los labios y lanzar alguna frase positiva, hace milagros. ¡Pruébalo! 🐾

Autor: Jordi Gimeno, veterinario
jordi@jordigimeno.com

***Tu personal es parte fundamental de tu clínica,
se esfuerzan para dar lo mejor de ellos mismos***
