

## ¿Cómo conseguimos que el nuevo asistente se quede más tiempo?

Han pasado 6 meses desde que contratamos al nuevo asistente y parece que lo lleva bien. Está bien integrada en el equipo y su nivel de trabajo es bueno. A todo el mundo le cae bien en el equipo y los clientes están empezando a pedir visitas con ella. La gran pregunta aparece en el horizonte, ¿cómo conseguimos que se quede más tiempo?.

Esta es una pregunta muy frecuente en las clínicas de todo el mundo. Es muy difícil encontrar el auxiliar adecuado, pero es aún más difícil el retenerlos. La retención es un tema importante. Necesitamos aspirar a crear un equipo que genere un vínculo con los clientes, lo cual será positivo para la clínica y el negocio.

Una de las quejas más frecuentes de los dueños en mi experiencia es el constante cambio de caras en la consulta. Esta rotación nos buena para ninguna compañía y mucho menos para la clínica veterinaria donde una buena política hacia los clientes es fundamental.

En este artículo vamos a intentar encontrar maneras de mantener a los empleados contentos, lo que beneficiará la clínica y sus clientes. Es un camino largo y aburrido que implica invertir tiempo y dinero, pero es un camino que lleva al aumento de beneficios también.

Hablemos sobre esos beneficios. De esta manera será más sencillo el intentar nuevas cosas, si conocemos los beneficios que nos reportará.

El primer beneficio de mantener el mismo equipo es obvio y éste es que las actividades diarias se hagan de manera más eficiente. Como en los deportes de equipo, lleva tiempo para un nuevo miembro el conocer y adaptarse a una nueva rutina de trabajo. El mantener el mismo grupo mejorará los procesos puesto que sabrán que pueden esperar de sus compañeros y predecir sus necesidades.

Está claro también que un grupo de personas trabajando juntas por un tiempo, tienen una conexión personal que les motivará a ayudarse. En otras palabras, empezarán a funcionar como un equipo. Ellos tenderán a ser más cooperativos y facilitará cosas como el cambio de turnos o el retrasar la salida 15 minutos para ayudar con las consultas en una tarde ocupada, por ejemplo. Es importante el mantener un buen ambiente de trabajo porque el grupo que ha estado trabajando un tiempo juntos se puede convertir en el medio ideal para que problemas personales se conviertan en un mundo y afecten la dinámica del grupo. Esto es lo que todos conocemos como la "política de la clínica". No es suficientemente bueno el dar una fiesta de Navidad una vez al año para todo que todo el mundo se relaje, sino es necesario el organizar eventos regularmente, sin importar como de pequeños, para ayudar a mantener un relación de trabajo sana y un "vínculo" dentro del equipo.

Para mejorar las relaciones es importante no solo tener reuniones regulares sobre temas de gestión y administración, pero también sobre temas personales. Todos los miembros del equipo deben incluirse en ellas (incluyendo los socios) para que sea un éxito. El organizar ejercicios de construcción de equipo no es simplemente el juntar a todo el mundo y llevarlos a la bolera una vez al mes, sino un ejercicio de intercambio de impresiones y aumento de la confianza. Pequeñas cosas como dejar la consulta desorganizada puede envenenar la relación entre dos veterinarios compartiendo la misma sala, así que es importante que estas cosas se hablen cuanto antes.

La presencia de los miembros más antiguos del equipo y los socios dará credibilidad al ejercicio, especialmente si también están abiertos a la crítica constructiva.

Tenemos que recordar, no solo en el trabajo, sino en la vida en general, que cuando apuntamos con el dedo a alguien, hay 3 dedos que te apuntan a ti de vuelta.

Existen muchos ejercicios que pueden llevarse a cabo en el trabajo, pero si necesitas ayuda, existen compañías que se especializan en la gestión de grupos humanos que detallarán el ejercicio que mejor se adapta a tu equipo.

Es importante el mantener las mismas caras en la clínica, puesto que construirán un nexo con los clientes. Esos clientes tienen las mismas posibilidades que cualquier otro de quejarse sobre el servicio, pero también tendrán una mayor voluntad de quedarse en la clínica, puesto que la naturaleza humana dicta que tengamos miedo del cambio. ¿en cuántas prácticas hemos oído a los clientes decir que el socio más antiguo nunca se equivoca?. El único motivo por el que ocurre esto es que han estado viendo a la misma persona por más de 20 años, no porque no se equivoque. De hecho, habrá cometido muchos errores, pero por cada error, habrá tenido éxito en muchas ocasiones, así que la imagen general es buena.

Como hemos visto, el mantener un equipo consistente nos ayudará a mejorar nuestros procesos, servicios y la atención al cliente, pero es necesario el invertir para que se mantenga de esta manera.

Ahora viene el tema importante de como retener al personal. Las compañías se están dando cuenta de la importancia del “coaching” para retener a los empleados. El “coaching” se define como un método de dirigir, instruir y entrenar a una persona o un grupo de personas, con el objetivo de alcanzar un determinado objetivo o desarrollar unas habilidades específicas. Existen muchas maneras de realizar “coaching”, tipos de “coaching” y métodos de “coaching”, pero todos se basan en el hecho de que la persona a la que se aplican tiene la habilidad de encarar y resolver las situaciones a las que se enfrenta.

A mí me gusta utilizar, como punto de partida, un método muy simple. Lo primero es asignar un entrenador a cada persona del equipo. Esta persona se recomienda que no sea parte del equipo de dirección para prevenir que la persona entrenada se sienta amenazada o juzgada durante las sesiones.

Una manera simple de aplicar el “coaching” a un equipo es el método llamado GROW (en inglés crecer). Este método tiene 4 pasos muy sencillos.

- G: Goal (Objetivo). Esto es lo que queremos alcanzar (En el caso del veterinario puede ser el aprender una nueva técnica quirúrgica, en el caso de una enfermera puede ser el crear unas consultas de control de peso para mascotas).
- R: Reality (Realidad): Esto es donde nos encontramos (Esto se refiere a que habilidades quirúrgicas tenemos en este momento, por ejemplo)
- O: Obstacles and Options (Obstáculos y Opciones): Los obstáculos previenen a la persona de conseguir los objetivos. Para superar estos obstáculos, tenemos Opciones. Estas opciones son la manera de superar los problemas que nos encontramos en el camino al objetivo (Siguiendo con el ejemplo de la enfermera: ¿existe alguna sala libre para las consultas de control de peso? ¿Cómo puedo encontrar un hueco en el horario para utilizar la sala número 1?)
- Way Forward (Camino Hacia Adelante): Las opciones necesitan convertirse en una serie de pasos que hagan que el miembro del equipo alcance su objetivo (En el caso del veterinario puede incluir el realizar un curso, practicar cirugía con un miembro más experimentado, el hacer la cirugía solo, etc)

En este método, el entrenador no da soluciones, sino que hace preguntas que guían al “entrenado” hacia su objetivo final. Será un viaje más gratificante si te pones las metas tu mismo que si sigues los pasos y las directrices que te marca otra persona.

Como hemos visto, para retener los miembros de nuestro equipo, debemos trabajar como tal, pero también individualmente, encontrando las debilidades en el equipo lo hará más fuerte, de la misma manera que encontrando el camino hacia la meta nos hace más fuertes como individuos.