

## Condiciones Concurso Servicio Straumann para Clínica

- Bases del concurso: los **5 primeros clientes de Straumann**, que forman parte del programa, y que soliciten un Servicio para clínicas de Straumann (ver lista de servicios que aparecen al final de este documento) tendrán derecho al Servicio “Mystery Patient” (valorado en 725 €) sin coste alguno para ellos.
- Servicio de **Mystery patient**: se describe al final de este documento.
- El cliente se hará cargo del coste íntegro del Servicio previamente solicitado para poder beneficiarse del servicio de “Mystery patient” que será gratuito para los mismos.
- Las solicitudes de Servicio deberán remitirse en la dirección de email: [comunicacion.es@straumann.com](mailto:comunicacion.es@straumann.com)
- El cliente deberá solicitar al menos uno de estos Servicio de Straumann para acceder al Servicio de Mystery Patient sin coste para ellos:
  - **Agencia de Marketing Online**
  - **Workshop en Marketing Digital**
  - **Punto de información para pacientes**
  - **Formación en gestión de la clínica**
  - **Formación al equipo de la clínica**
  - **Formación en comunicación a pacientes**
  - **Formación presentaciones en público**
- Esta promoción tiene una validez de **15 días naturales** una vez concedida la misma.

### Descripción del Servicio de Mystery patient

Un consultor especializado (paciente misterioso) llevará a cabo una visita a su clínica dental como paciente anónimo para evaluar la experiencia total del paciente y las áreas potenciales de mejora. La evaluación incluye entre muchos aspectos:

- Atención telefónica por parte del personal de recepción.
- Amabilidad y empatía del personal de la clínica dental
- Tiempo de espera en la sala de espera
- Habilidades y seguimiento comercial en el cierre de tratamientos
- Estado de las instalaciones, limpieza, estado del box...
- Pedagogía y protocolo de atención de los doctores e higienistas.

El resultado es una evaluación exhaustiva de toda la experiencia que se recoge en un informe cualitativo y en una evaluación cuantitativa que se desprende de una batería de numerosas preguntas. Toda esta información se les presenta en un informe recopilatorio con el que poder hacer seguimiento para implementar los puntos de mejora observados.