Los cinco números

DIEZ MINUTOS · UNA CONVERSACIÓN · UNA DECISIÓN

El reporte que tu secretaria completa al cerrar cada semana para que dejes de decidir tu mes por impresión.

CÓMO SE USA

01 Se completa al **cerrar la semana de atención**. Si el consultorio atiende hasta el sábado, el corte es el sábado.

02 Se revisa **contigo el lunes**, antes de empezar la siguiente.

03 No es un informe para archivar. Es la base de una conversación de cinco minutos.

Lo único que no puede cambiar es **el día del corte**. Si una semana cierras el jueves y la siguiente el sábado, los cinco números dejan de ser comparables entre sí.

La planilla de la semana

Un número solo no dice nada. Cuatro semanas seguidas muestran la tendencia, y la tendencia es lo que se puede corregir.

EL NÚMERO	S1	S2	S3	S4
01 Personas nuevas que escribieron al consultorio				
02 Cuántas de ellas agendaron				
03 Conversaciones que terminaron sin próximo paso				
04 Citas perdidas (canceladas + no asistieron)				
05 Ticket promedio de la semana				

El número que nadie calcula

Los cinco de la página anterior son los que se anotan. Este es el que se deduce, y es el único que se siente.

AGENDA PERDIDA ESTA SEMANA

Línea **04** _____ × Línea **05** _____

= _____

Ese es el monto que tu consulta dejó sobre la mesa esta semana. No proyectado. Perdido.

Un consultorio que pierde seis citas por semana está dejando ir, en un año, bastante más de lo que cuesta ordenar el proceso entero.

Por eso esta línea va sola en una página. Es la que hace que la conversación del lunes deje de ser opcional.

Qué te está diciendo cada brecha

Los números sin lectura son solo un registro. Esto es lo que convierte la planilla en un diagnóstico.

Escriben muchos, agendan pocos (01 alto · 02 bajo)

EL PROBLEMA NO ES EL QUE CREES

No estás caro. El precio llegó antes que el motivo.

DÓNDE MIRAR

Qué se dice *antes* de dar el número.

Muchas conversaciones sin próximo paso (03 alto)

EL PROBLEMA NO ES EL QUE CREES

No es falta de interés. Es falta de cierre.

DÓNDE MIRAR

Quién retoma al que no respondió, y cuándo.

Muchas citas perdidas (04 alto)

EL PROBLEMA NO ES EL QUE CREES

La cita no tenía peso para el paciente.

DÓNDE MIRAR

Seña, recordatorio, confirmación activa.

Ticket estancado (05 plano)

EL PROBLEMA NO ES EL QUE CREES

No es el mercado. Es cómo se presenta lo que haces.

DÓNDE MIRAR

Qué se ofrece dentro de la consulta, y qué no.

Casi nadie escribe (01 bajo)

EL PROBLEMA NO ES EL QUE CREES

Este sí es problema de que no te conocen.

DÓNDE MIRAR

Recién acá hablamos de contenido y campañas.

Cuatro de estas cinco situaciones no se arreglan con más publicidad. Se arreglan adentro del consultorio, y salen gratis.

Antes de invertir un peso en captar pacientes nuevos, conviene saber cuántos de los que ya te escriben se están cayendo en el camino.

Una decisión.
No una lista.

La mayoría de las reuniones termina con siete cosas por mejorar y ninguna hecha. Elige **una**: la que ataque la brecha más grande del capítulo anterior.

QUÉ	QUIÉN	HASTA CUÁNDO
Ej. — Retomar a las personas que preguntaron precio y no volvieron	*Ana*	*Jueves*

Se revisa al cierre siguiente. Antes de mirar los números nuevos.

Tu consulta no tiene un problema de pacientes. Tiene un problema de puntos ciegos.

Cuatro semanas con esta planilla y vas a saber exactamente dónde se te va la agenda. No por intuición: por número.

Cuando tengas las primeras cuatro semanas completas, escríbeme y te digo cuál de las cinco líneas arreglaría primero.

Flor.