

Mejore los procedimientos refractivos prémium con SMILE pro

Seeing beyond

North American LASIK and Eye Surgery Center (NALESC), Dubái, EAU

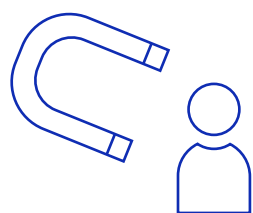
DESAFÍO

El Dr. Abdullah Naqi, fundador de NALESC, es un pionero en el ámbito de la cirugía oftalmológica a nivel local desde 2013. A pesar de la sólida reputación de su clínica, el Dr. Naqi identificó una oportunidad para elevar aún más el nivel de su consulta pasando de la técnica LASIK tradicional con microqueratomo a procedimientos refractivos más avanzados y de alta calidad.

Consciente de que el futuro de la corrección de la visión pasa por técnicas innovadoras, comenzó a utilizar ZEISS SMILE en 2021 y se convirtió en uno de los primeros profesionales de Oriente Medio en incorporar ZEISS SMILE pro y ZEISS VISUMAX 800 en 2023. Sin embargo, la expansión de su consulta requirió un cambio estratégico.

Fue entonces cuando el Dr. Naqi se asoció con el gestor de la consultoría para el desarrollo de clínicas de ZEISS (PDC). El servicio de consultoría ZEISS PDC es una pieza clave del ZEISS Corneal Refractive Workflow. Juntos, elaboraron un plan para mejorar el posicionamiento de NALESC, centrándose en una atención de primera calidad y en ofrecer a los pacientes una experiencia impecable.

ACCIÓN



Atracción de pacientes

- Un sitio web optimizado para dispositivos móviles y con optimización SEO aumentó la visibilidad y la implicación de los pacientes.
- Las campañas específicas en redes sociales destacaron la oferta de tratamientos refractivos avanzados de NALESC.
- El aumento de las reseñas en Google My Business (ahora Google Business Profile) mejoró la visibilidad local y la confianza.



Conversión de pacientes

- El personal recibió formación del PDC de ZEISS con el fin de mejorar la comunicación con los pacientes y aumentar así la tasa de conversión.
- Se separaron las operaciones de recepción y del centro de atención telefónica para agilizar las interacciones.
- Se integró un sistema CRM para realizar un seguimiento de la trayectoria de los pacientes y de las visitas de seguimiento.



Recomendación de pacientes

- Esta mejora en la atención al paciente fortaleció las recomendaciones de boca a boca.
- Se impulsaron activamente las reseñas positivas en Google y Facebook.
- Las encuestas de satisfacción ayudaron a identificar áreas de mejora, lo que consolidó la confianza de los pacientes.

RESULTADOS

- El Dr. Naqi dejó atrás por completo el LASIK con microqueratomo para apostar por ZEISS SMILE pro (con una tasa de conversión del 87 %) y Femto-LASIK (con una tasa de conversión del 37 %).
- Gracias a la adopción temprana del ZEISS VISUMAX 800, NALESC se consolidó como pionero en cirugía refractiva.
- Además, la optimización de los procesos y una atención de primer nivel mejoraron notablemente la experiencia del paciente, lo que disparó los índices de satisfacción e impulsó la demanda de sus procedimientos avanzados, tanto a nivel local como regional.

«Desde que iniciamos el Programa ZEISS PDC, he dejado por completo el LASIK estándar para centrarme en el procedimiento prémium con SMILE® pro, lo que también ha motivado a otras clínicas de gran volumen en Dubái a incorporar SMILE® pro. Ahora mi clínica está menos saturada, mis ingresos globales son mayores y tengo más capacidad para seguir creciendo con el procedimiento con SMILE® pro»



Abdulla Naqi,
North American LASIK and Eye Surgery Center, Dubái, EAU

23 %

Crecimiento total en cirugía láser desde la implementación de ZEISS SMILE pro

87 %

De todos los procedimientos LVC de 2023, con ZEISS SMILE pro han sido

¿Le interesa?

Póngase en contacto con nosotros:

www.zeiss.com/simple-choice