



Como Realizar un Recorrido por su Negocio

¿Qué es un recorrido por su negocio?

En el modelo de mejora de proceso de NIATx, un recorrido por su negocio permite que usted entienda al cliente y descubra cómo llevar a cabo mejoras que optimicen el servicio a los clientes que vengan a su organización para un tratamiento.

En el recorrido por su negocio, el director, los gerentes u otro personal de la agencia obtienen la perspectiva del cliente y tienen la misma experiencia de los procesos del tratamiento que sus clientes. Usted puede utilizar esta perspectiva para mejorar su servicio desde la primera llamada buscando ayuda, con la entrevista para diagnóstico, y con la puesta en práctica del plan de tratamiento.

Preparación de un recorrido:

1. Seleccione a dos personas de su organización para desempeñar los papeles de cliente y de miembro de familia.

- Asegúrese de que las personas que usted seleccione sean detallistas y que estén dispuestas a dedicarse por completo a este ejercicio.
- Preséntese como si tuviera una adicción con la cual usted esté ya familiarizado. Esto asegura que sus experiencias en la visita de inspección sean tan realistas como sea posible y que usted puede considerar las necesidades de la gente con ese tipo de adicción.
- Este ejercicio es más valioso cuando un miembro del equipo del director u otro gerente de la administración superior toma uno o más de estos papeles.

2. Haga saber a su personal por adelantado que usted hará el ejercicio del recorrido. Pídales que le traten como a cualquier otra persona.

3. Actúe como si usted fuera un cliente típico (o miembro de familia) que planea asistir a un tratamiento en su agencia.

4. Mientras realice el recorrido observe y registre sus experiencias.

- Considere cómo serían sus experiencias si usted nunca hubiera visitado el lugar antes.
- Tome notas sobre el ambiente y sus interacciones con el personal y otros clientes, teniendo en cuenta lo que un cliente o miembro familia pudiera estar pensando o sintiendo en cualquier momento.
- En cada paso, pida al personal que le diga qué cambios (con excepción de contratar personal adicional) mejorarían la experiencia del cliente, del miembro de familia, y del personal.

Anote las ideas y sensaciones de su personal así como las propias.

- Utilice el gráfico del recorrido para anotar sus observaciones y recomendaciones. Sea tan cuidadoso como sea posible cuando usted documenta su recorrido.

5. Prepárese para hacer una lista de las áreas que necesitan mejora y los cambios específicos que usted quisiera llevar a cabo.



Como Realizar un Recorrido por su Negocio

- Anote los procesos que parezcan funcionar bien y considere probar esos procesos en otras áreas.
- Incluya las perspectivas del cliente, del miembro de familia, y del personal.
- El cliente y el miembro de familia también deben de anotar todos sus pensamientos y sensaciones sobre este proceso.