

Caso

La industria en la que participa **Essilor** tiene una serie de protagonistas con los que existe en mayor o menor medida una interacción que marca el día a día de la tarea de influenciar de cada uno de los consultores de **Essilor**.

Sabemos que en los consultorios hay diferentes niveles de influencia al interior de los establecimientos. Por ejemplo, existen consultorios que son manejados integralmente por el optómetra quien además ejerce como administrador, promotor, asesor de ventas: las cadenas de ópticas en las que los optómetras, asesores y administradores son empleados de una empresa: los casos en los que el dueño de la óptica no es optómetra, pero es un experto en el producto y contrata a un optómetra para la parte profesional: y por supuesto están las ópticas en las que el optómetra es propietario y contrata asesores y dependientes para la fase comercial de su profesión.

En todos os casos anteriores encontramos un factor común que juega un rol determinante: los asesores o dependientes de las ópticas.

Situación

Se presenta el caso de que en una cadena de ópticas en la ciudad se ha identificado que las ventas por recomendación de los productos **Essilor** ha venido cayendo en los últimos meses, esto por información otorgada a usted por medio del laboratorio que atiende a la cadena.

Para usted la situación no guarda una lógica muy clara porque los optómetras de las diferentes sucursales han venido asistiendo a una serie de talleres educativos en producto y actualización profesional que la empresa ha organizado para ellos. Se han recibido siempre muy buenos comentarios de esta actividad y se percibe que los profesionales están decididos a recomendar su marca. Por esto sorprende que las ventas no reaccionen en la cadena de ópticas que usted atiende.

Por su experiencia y luego de validar sus hipótesis, parece que lo que está sucediendo es que los optómetras si están recomendando su marca, pero el paciente al final no recibe de manera fidedigna los lentes, de hecho el paciente no tiene cómo enterarse si fueron o no los lentes recetados.

El Desafío:

Es para usted muy importante identificar en dónde se está perdiendo la recomendación del optómetra, sabiendo que no son ellos los que al final ordenan las fórmulas a los laboratorios. Esto para la cadena de ópticas en mención, lo realizan los dependientes y asesores.

La Tarea:

Usando sus habilidades como profesional y consultor experimentado, debe establecer una estrategia para identificar en qué lugar se está filtrando la fórmula del optómetra, pero sobre todo sentar las acciones que permitirán que esto no se presente de nuevo. Todo desde la perspectiva de su área de influencia.