

Descubrimiento de necesidades

Lexington Medical Supply Company ha estado en la industria de equipos y suministros médicos durante más de 20 años. Hasta hace poco, el broche de su negocio eran los reactivos y la vidriería de laboratorio.

Acaba de introducir su primer equipo automático: un procesador de preparaciones. Es un dispositivo totalmente automático que aumenta en forma drástica la rapidez con que se obtienen preparaciones para análisis microscópicos. Como resultado de una dosificación cuidadosa de costosos reactivos de procesamiento, la unidad puede producir bastantes ahorros a los laboratorios en el uso de esos reactivos. También la unidad ahorra tiempo extra de mano de obra, que suele usarse cuando se requiere un gran volumen de procesamiento o cuando los laboratorios están escasos de personal.

Fred Hernández, representante de Lexington visita a Charlotte Walters, jefa de patología del Memorial Medical Center, la instalación de cuidado médico más grande u diversificada de la ciudad. Fred ha hablado con regularidad con el supervisor de laboratorio, Curtis Mathews y con respaldo de Curtis ha concertado que la doctora Walters vea una demostración del procesador de preparaciones.

Fred sabe que tanto Curtis como la doctora Walters quieren modernizar el funcionamiento del laboratorio y cree que la compra del procesador sería un buen punto de partida. También sabe que es probable que la doctora Walters necesite la aprobación del administrador del hospital para una compra de esta magnitud.

A continuación se ven las propiedades y beneficios importantes del nuevo procesador de preparaciones

Propiedades	Beneficios
Totalmente automático	Reduce la necesidad del contacto humano durante los procedimientos de procesamiento. Libera a los técnicos para que hagan trabajo más desafiante e interesante al reducir el aburrimiento y la rotación del personal. Asegura la obtención de preocupaciones consistentes y fácilmente legibles, lo que acelera su análisis.
Alta velocidad de funcionamiento	Termina la carga promedio de un día en la mitad del tiempo en que se procesa manualmente con lo que se reducen los costos de pagar tiempo extra. Facilita el procesamiento de trabajos atrasados.
Dosificación precisa de sustancias químicas	Reduce en forma apreciable el uso de sustancias costosas y también los costos de laboratorio (los ahorros en reactivos suelen permitir un tiempo de pago del equipo de dos años).

Preguntas:

Para ayudarlo a pensar en la forma en que Fred podría descubrir las necesidades de la doctora Walters, haz lo siguiente:

1. Formula un conjunto de preguntas abiertas y cerradas que descubran por completo las necesidades de la doctora Walters.
2. Formula un conjunto de preguntas SPIN para descubrir las necesidades de la doctora Walters.

Referencia:

Weitz, B. A., Castleberry, S.B. y Tanner, J. F. (2005) Descubrimiento de necesidades. *Ventas. Construyendo sociedades* (pp. 289-290). México: McGraw-Hill.