
SCOPO PROFISSIONAL

Gestão de Pessoas

MODULO 1 – O QUE REFLETIMOS...

- EU ATENDO BEM O CLIENTE?
- 7 PECADOS DO ATENDIMENTO
- COMO TORNAR A ESPERA MAIS AGRADAVEL NO CONSULTORIO
- ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS NA SALA DE ESPERA
- CONQUISTANDO O CLIENTE







APRIMORANDO O ATENDIMENTO NO CONSULTÓRIO

<https://www.youtube.com/watch?v=EaZe19LEM3I>

EFICIÊNCIA AO TELEFONE

- ❑ *PROFISSIONALISMO*
- ❑ *FALE NO TOM CERTO*
- ❑ *CUIDADO COM RUIDOS*
- ❑ *FALE NO RITMO CERTO*
- ❑ *TENHA BOA DICÇÃO*
- ❑ *TENHA EQUILIBRIO*
- ❑ *TENHA CARISMA*
- ❑ *CONTROLE O TEMPO*

- ❑ *ATENDA RAPIDAMENTE O TELEFONE*
- ❑ *NUNCA...” ALÔ”!!!!*
- ❑ *SEJA PRO ATIVO*
- ❑ *PAPEL E CANETA NAS MAOS SEMPRE!!*
- ❑ *NÃO SEJA IMPACIENTE*
- ❑ *MANTENHA A LINHA DESOCUPADA.*



ASSIM...ATINGIREMOS A
EXCELÊNCIA NAS NOSSAS
COMUNICAÇÕES

O MUNDO É CADA VEZ MAIS MULTICANAL



FATORES

CRESCIMENTO DA ECONOMIA



AVANÇO TECNOLÓGICO

INCLUSÃO DIGITAL

QUAIS FORAM OS RESULTADOS?



AUMENTO SIGNIFICANTE DO ÍNDICE DE RELACIONAMENTO DOS CLIENTES COM AS EMPRESAS



BASE DA COMUNICAÇÃO DE MULTICANAIS

- IDENTIFICAR CLIENTES
- CONHECER OS CLIENTES

CADA CANAL POSSUI ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO



*A COMUNICAÇÃO DE
MULTICANAIS CRIA BASES
QUE ENVOLVEM
RELACIONAMENTOS
BENÉFICOS PARA AMBAS
AS PARTES*

*CLIENTES SATISFEITOS -
FIDELIZADOS -
EMPRESAS MAIS
EFICIENTES*

OS BENEFÍCIOS SÃO:

- ❖ **PROXIMIDADE COM CLIENTE**
- ❖ **AMPLIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DO SERVIÇO**
- ❖ **GESTÃO UNIFICADA (EMAIL, TELEFONE, SMS, CHAT, MIDIA SOCIAL, APP'S)**
- ❖ **REDUÇÃO SIGNIFICATIVA DE CUSTOS COM TELEFONE**

<http://www.unimedpoa.com.br/>

COMO O PACIENTE DESEJA SER CONTATADO?





RECADO PARA:

Data:	Hora:
Nome:	
Telefones:	
Assunto:	



*" Não tenha medo de ser diferente,
seja lá o que você for,
com verdade e conhecimento,
alcançará resultados
jamais imaginados. "*

Av. Carlos Gomes, 700 Sl 1109 | Platinum Tower
Auxiliadora | Porto Alegre | 51 3085 2999
www.scopoprofissional.com.br