

Como encantar os pacientes...

Unimed Porto Alegre



Encantamento...

Você escolheu trabalhar como secretária?



Encantamento...

Quem escolhe trabalhar com atendimento precisa gostar de:

GENTE



Quem sou eu?

- 14 anos: Balconista de Padaria;
- 15 - 17 anos: Estagiária de banco;
- 17 anos: Secretária de posto de enfermagem no hospital Mãe de Deus
- 19 - 21 anos: Secretária de Médico no Centro da Mulher e Medicina Fetal Mãe de Deus
- 21 - 22 anos – Estagiária de Recursos Humanos
- 22 - 23 anos – Assistente de Recursos Humanos
- 23 - 25 anos – Consultora de Recursos Humanos
- 26 – 27 anos – Consultora de Relacionamento Unimed
- 27 – 35 anos – Gerente de Relacionamento com cliente Unimed Porto Alegre





Encantamento...

- Precisa ter Brilho no Olhar
- Precisa ser Disponível
- Precisa ser Motivado
- Precisa Gostar de se Comunicar
- Precisa Gostar de se Relacionar



Curiosidade

Sorriso

Quanto mais velhos, mais sérios nos tornamos a respeito da vida.

Um adulto ri, em média 15 vezes por dia.

Uma criança em idade pré-escolar, 400 vezes.



O que precisa...

Habilidades e Competências

Apresentação Pessoal

Case de sucesso: Modelo Disney

Técnicas de Atendimento

Passos para reter e Atrair Clientes

Psicologia das filas



Precisa ter Habilidades:

Empatia

Saber Ouvir

Ter Paciência

Ter Boa Dicção

Ser Cordial

Controle Emocional

Cuidar da Postura e da Apresentação Pessoal



Precisa ter competências:

Conhecimento técnico

Comunicação

Organização

Flexibilidade

Controle Emocional



Apresentação Pessoal



Apresentação Pessoal

Aparência

- A importância da apresentação pessoal
- Apresentação visual e o processo de segurança
- Temos que nos vestir de acordo com a circunstância
- O aperto de mão firme
- O foco do olhar
- O sorriso carinhoso
- A postura corporal



Postura Profissional

Como você gostaria de ser lembrado?

Quem é você?

Qual o teu propósito de vida?

Qual a diferença que você faz para o mundo?

Qual o caso de paciente que marcou a sua vida? O que você fez de diferente neste caso?



Modelo Disney

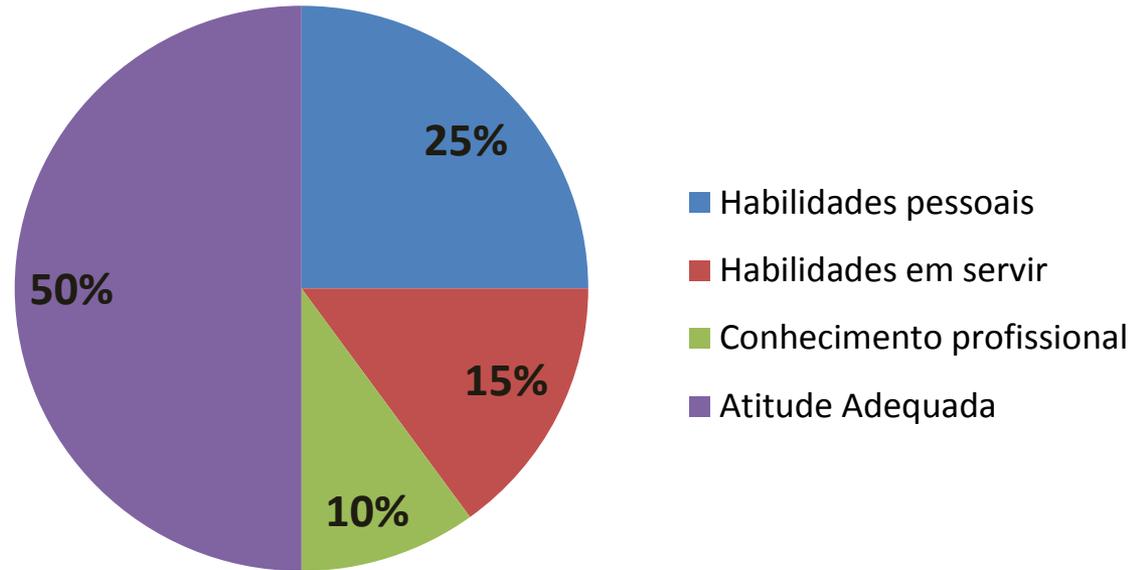
DIRETRIZES DO WALT DISNEY WORLD PARA O ATENDIMENTO AO CONVIDADO:

- Faça contato visual e sorria;
- Comprimente e dê boas vindas a cada e todo convidado;
- Busque contato com o convidado;
- Proporcione imediata recuperação do atendimento;
- Mantenha linguagem corporal apropriada o tempo todo;
- Preserve a experiência “mágica” para o convidado;
- Agradeça cada e todo convidado.



Modelo Disney

CHA em serviços



A Disney contrata pela **ATITUDE!!!**



Meu negócio é fazer as pessoas,
especialmente as crianças, felizes.”
Walt Disney

Diferenciando pelo encantamento.
Orientação repassada aos colaboradores:
Faça magia - ofereça algo a mais.



“Você pode sonhar, projetar, criar e construir o lugar mais maravilhoso do mundo, mas é preciso pessoas para tornar o sonho realidade.”

Walt Disney



Modelo Disney

Melhorando a experiência do cliente:

Qualidade de Serviços + Melhoria de Processos

=

Satisfação do Cliente

Encantamento é uma cultura e atitude para que de forma estruturada, pensada e planejada, possamos surpreender o cliente além das suas expectativas normais estudando os momentos da verdade mais expressivos atendendo-os com atenção aos detalhes e emoção.



O que é o cliente?

Todo cliente é uma pessoa.

Como ser humano, deseja ser respeitado.

Quando se sente desrespeitado, defende-se como pode. Assim, escute o que cliente tem para dizer, sem interrupções. Enquanto ele fala, avalie as possibilidades e oriente-o para que ele consiga solucionar o problema. Isso vale tanto para atendimento pessoal, quanto telefônico e mensagens eletrônicas.



Tipos de Clientes

1. Cliente decidido
2. Cliente Indeciso
3. Cliente Confuso
4. Cliente Apressado
5. Cliente sem Pressa
6. Cliente Comunicativo
7. Cliente não Comunicativo
8. Cliente atento
9. Cliente desatento
10. Cliente que só diz sim
11. Cliente estrela
12. Cliente negociador
13. Cliente Difícil



Tipos de Clientes

Dicas para atendê-lo: Quando um cliente ofender, responda ao cliente e não à pessoa, acalme-o antes que as coisas saiam do controle. Para acalmar um cliente mal educado, responda com uma pergunta.

Baixe o tom de voz um pouco e se expresse com mais cautela.

Escute com a finalidade de compreender o cliente, não com a de retrucar ou de ganhar a discussão.

Clientes difíceis não gostam de ser apressados.



Técnicas de Atendimento



Técnicas de Atendimento

O bom atendimento depende de:
Saber OUVIR de verdade

Sem preconceito

Sem disputas

Com atenção

Querer compreender

Ter paciência com o jeito do outro

Ouvir para poder ajudar de verdade



Técnicas de Atendimento

O bom atendimento depende de:

Saber OLHAR de verdade

Olhar simpático de boas vindas

Com respeito e paciência

Olhar sem preconceito

Olhar tranquilo



Técnicas de Atendimento

O bom atendimento depende de:
Saber FALAR de verdade

Ter conhecimento

Com calma e respeitosamente

Falar recomendando, orientando

Utilizar um tom de voz agradável

Falar com segurança

Falar com cuidado



Técnicas de Atendimento Telefônico



Técnicas de Atendimento

REGRAS BÁSICAS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO:

- Atenda o telefone no máximo até o terceiro toque
- Identifique-se sempre ao telefone, nome, setor, bom dia/boa tarde
- Tenha boas maneiras e transparência na sua fala
- Transmita confiança e atitude positiva
- Use linguagem simples e compreensível, evite jargões técnicos
- Seja tolerante com quem tem dificuldade de se expressar



Atrair e Reter Clientes



Passos para atrair e reter clientes

1. Assumir a propriedade da reclamação ou solicitação do cliente.

Empenhe-se para solucionar a necessidade do cliente. Uma solução significa aquilo que irá suprir o que o cliente espera e tem direito.

2. Ter desejo e atitude genuína de ajudar a pessoa.

Coloque-se no lugar do cliente para atender às reais necessidades identificadas.

3. Manter e elevar a autoestima do cliente.

Trate o cliente com respeito, cumprimente, seja cordial, tenha paciência, escute, agradeça.



Passos para atrair e reter clientes

4. Ouvir com empatia.

Esteja receptivo para compreender as mensagens transmitidas pelo cliente.

5. Identificar a necessidade ou o problema do cliente.

Faça perguntas para identificar, efetivamente, o que ele necessita. Lembre-se que perguntas abertas possibilitam que ele fale livremente e as fechadas ou diretas devem ser feitas quando se quer obter uma informação específica.

6. Confirmar a satisfação do cliente.

Certifique-se que o cliente ficou satisfeito.



Psicologia das filas de espera



Psicologia das filas de espera

Cliente algum gosta de esperar, você não gosta de esperar.
E, por mais que o tempo seja o mesmo de sempre, 15 minutos trabalhando passa muito mais rápido do que 15 minutos livres.

O “pré processo” é mais extenso do que “em processo”

Ex. a bala do avião; as imagens do elevador



Psicologia das filas de espera

Dicas:

Oferecer um bom espaço na sala de espera, ventilação, televisão, música, wi-fi, cadeiras confortáveis, café, água, dentre outros.

Cuidar para não irritar o cliente. As equipes de atendimento devem atentar que estão sendo observadas, evitando comunicações paralelas e gestos inadequados.

Quem está esperando tem sempre a sensação que poderia já ter sido atendido.





Você está no Atendimento Presencial. Deixe aqui seu comentário:

Pessoas que fazem o bem geralmente levam um sorriso ao rosto, tem olhos que brilham, um abraço muito gostoso, a voz é agradável, sempre disponíveis também pra lá e pra cá e reparo umos bem têm um par de "asas", que até hoje eu não sei se ficam nas costas ou no coração!

“Conheça todas as teorias,
domine todas as técnicas, mas
ao tocar uma alma humana, seja
apenas outra alma humana.”

Carl Jung



Todas as pessoas são importantes

Às vezes, fico pensando que aquilo que faço não é importante, mas então lembro-me da minha velha máquina de escrever. A maioria das coisas geralmente funcionava bem. Um dia, contudo, uma das coisas parou de funcionar, e isso foi um problema e tanto. Por isso, quando me sinto tentado a dizer que não faz diferença se eu fizer alguma coisa direito ou não, porque sou apenas uma pessoa, lembro-me da minha velha máquina de escrever. E digo para mim mesmo: “**Sou necessário e as pessoas precisam de mim**”.

Trecho do livro “Nos bastidores da Disney”

[vídeo de atendimento](#)



OBRIGADA

Quelim Bittencourt

Gerente de Relacionamento com Cliente Unimed Porto Alegre

(51) 99933.5996 / 3316.4807

quelim.bittencourt@unimedpoa.com.br

