

# Curso de Educação Continuada em Gestão de Consultório

## O Atendimento Eficaz

Um agradecimento do paciente traz enorme satisfação aos profissionais que atuam na área de saúde.

Entretanto, para se obter esse reconhecimento, uma das atividades mais importantes do Cirurgião-Dentista e de sua equipe é transformar a ansiedade do paciente antes de um procedimento clínico em tranquilidade depois de terminado.

E sabemos que o **bom atendimento** influencia diretamente nesse processo, fazendo com que o cliente **perceba qualidade** no serviço prestado e assim, gerando novas indicações de pacientes. Como se vivencia no dia a dia, o **“boca a boca”** é uma das melhores ferramentas de divulgação.

### Recepção

Esta área é literalmente a porta de entrada da clínica e representa muito em termos de imagem empresarial.

Abaixo citamos aspectos importantes na recepção, quanto à sensação de bem-estar do paciente:

- **Iluminação** – equilibrada, sem excessos, mas facilitando a leitura;
- **Acomodações** – suficientes e confortáveis, em especial nos horários de pico;
- **Ordenação** – manutenção constante do espaço, evitando desordem nas áreas de revistas e chás;
- **Distrações** – música calma e/ou uma televisão com programas alegres sempre ajudam o paciente a relaxar. Evite programas de notícias ou agressivos;
- **Movimentação** – Evite grandes períodos sem movimento ou conversa. Quebre a monotonia.

Cada ponto deste faz parte de uma somatória de “boas sensações”. O seu conjunto gera uma agradável sensação de conforto.

Algumas vezes o clínico, em função de sua intensa rotina, não tem tempo de monitorar e identificar necessidades no ambiente da clínica. Fazer pequenas mudanças periódicas no ambiente, como a assinatura de uma revista ou a troca de posição dos móveis, “quebra o ritmo” e surpreende o cliente.

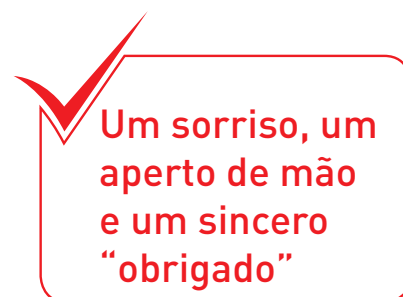
Para maior assertividade nessas modificações, faça uma pesquisa de opinião com seus clientes. Escolha de 2 a 3 assuntos de seu interesse, elabore de 10 a 15 perguntas, preferencialmente fechadas, e deixe um espaço para elogios, sugestões e críticas.

### Qualificando o Cliente

O atendimento moderno exige uma postura diferente do profissional, que deve constantemente avaliar o cliente, processo chamado de “qualificar”.

Eis aqui algumas formas de como fazer isto na prática, especialmente para a equipe da recepção:

- Ao telefone, durante o agendamento, procurar perceber a personalidade do paciente;
- Observar o paciente desde o momento em que ele entra na recepção: seu andar, sua expressão facial. Ele já vai se mostrar tenso, relaxado, etc.;
- Ser gentil no primeiro contato e deixar ele falar o máximo possível, tendo assim a chance de conhecê-lo melhor;



- Observar o cliente aguardando na recepção, seus sinais de calma ou aflição, por exemplo.
  - Transmitir as informações mais importantes ao resto da equipe.
- Além disto, informações de casos frustrantes anteriores podem ser colocadas pelos pacientes e o profissional saberá justamente o que evitar.



## A Aproximação

Há um equilíbrio entre deixar o cliente à vontade e conversar com ele: e a medida é o bom senso! Há pessoas mais recatadas que gostam de silêncio e há aquelas que sentem mais confortadas ao conversar. Levando em conta o que já foi colocado, identifique cada paciente e atue de forma personalizada, ele vai perceber e valorizar essa atitude.

Algumas orientações práticas:

- Aproxime-se através do oferecimento de água ou uma revista (por exemplo) e sinta a “resposta” do cliente. A partir daí, oriente sua ação;
- Troque inicialmente algumas palavras e novamente observe sua reação;
- Se já conhecer o paciente, procure assuntos leves e positivos, que certamente irão agradá-lo.

## A Energia Positiva

Alguém já disse que “sorrir é o melhor remédio” e, de certa forma, é verdade. Estudos científicos afirmam que pessoas que sorriem têm sua expectativa de vida ampliada, ou seja, vivem mais! Troque sorrisos com seus clientes. Eles e você se sentirão melhor.

Além disso, mantenha toda a sua equipe de trabalho sempre alegre, através da ajuda mútua: quando uma pessoa não está bem a outra a apoia e vice-versa.

Outro ponto importante é a fase do tratamento do paciente. Normalmente existe uma acomodação natural na atenção ao cliente, nas suas mudanças de comportamento e nas suas necessidades. Para que isso não aconteça, mantenha atenção constante:

- Sempre motive o paciente durante o tratamento, inclusive para que os resultados sejam mais eficientes;
- Mostre a ele a evolução do caso, com dados de exames, imagens, uso do espelho etc.

Lembre-se: tão importante quanto o paciente ir uma vez à clínica, é ir novamente e indicá-la a outros pacientes. A motivação e a satisfação são fundamentais neste processo.



Avalie aspectos importantes relacionados à satisfação do cliente:

Eu “qualifico” o cliente antes de começar a atendê-lo?

Estou atento para pequenos detalhes de comportamento da paciente?

Eu presto atenção no meu ambiente de trabalho e o mantenho sempre agradável?

Eu dialogo regularmente com a equipe e identifico situações e pontos a melhorar?

**Trata-se de uma “rede” de pequenas ações, nenhuma delas muito difícil de ser realizada, mas que juntas colaboram na adaptação e na satisfação do consumidor.**

**Autores:**

**LETÍCIA BEZINELLI**

Graduada em Odontologia – USP/SP  
Especialista em Administração – FIA/USP  
MBA Gestão Empresarial – FIA/USP  
Consultora em marketing e relações empresariais – Fundecto  
Profª. do Curso Gestão Eficaz de Consultório – Fundecto/USP

**MARCELO RAMOS**

Graduado em Odontologia – USP/SP  
Pós-graduado em Marketing e Comunicação – ESPM/SP  
Experiência clínica e de gestão em consultórios e no setor público  
Atuação em consultoria e gerência em empresas do setor odontológico  
Prof. do Curso Gestão Eficaz de Consultório – Fundecto/USP

Curso de  
Educação Continuada  
em Gestão de Consultório

**Colgate**

A marca **Nº1** em recomendação dos dentistas.