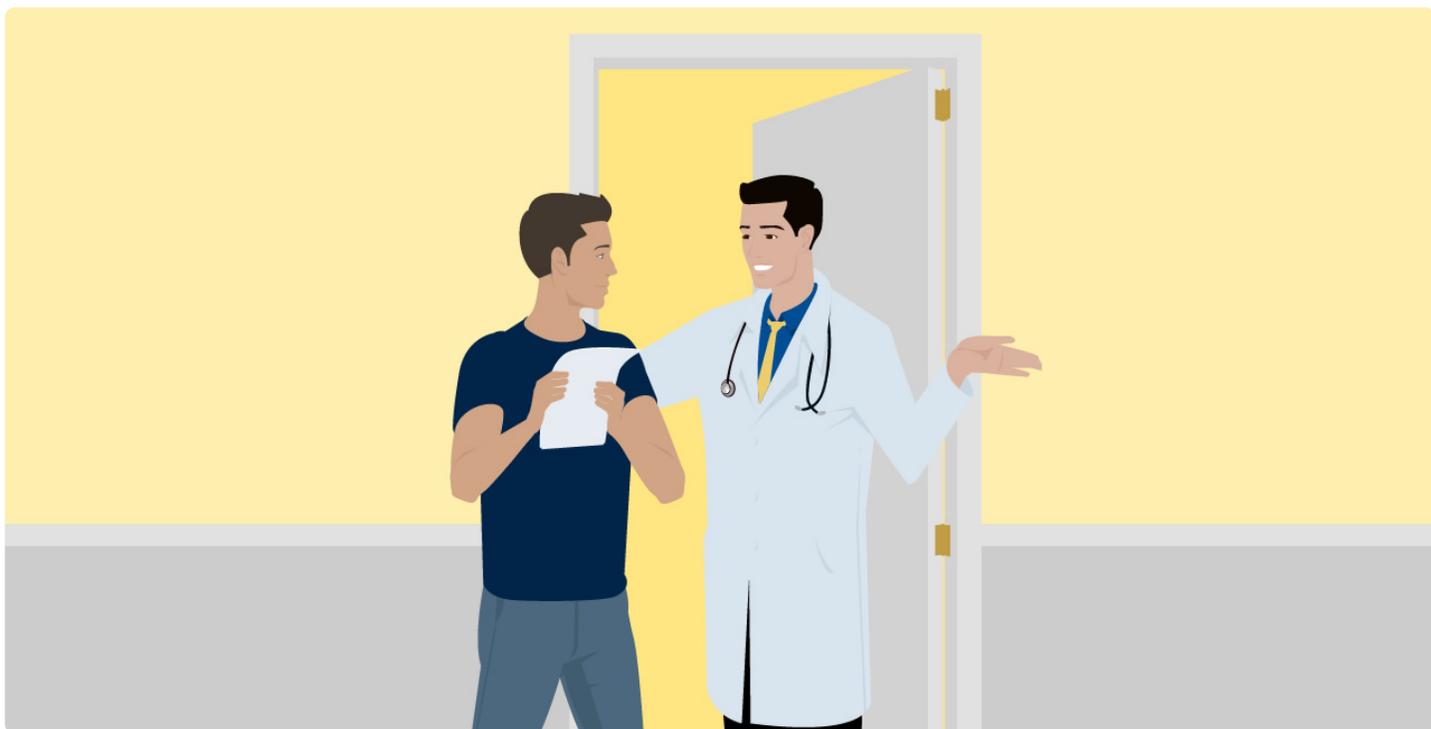


10 hábitos de atendimento ao cliente para seu consultório ou clínica médica

A sua clínica ou consultório atenta para as premissas básicas de atendimento ao cliente?

Se seus pacientes sentem que são bem cuidados, eles têm a capacidade e a vontade de elogiá-lo, recomendá-lo a outros pacientes e continuarem voltando ao seu consultório sempre que precisarem. Isso maximiza suas [taxas de retenção](#) e amplia sua base de pacientes, além de construir uma excelente reputação para você e para o consultório ou clínica.

Confira a seguir dez hábitos saudáveis de atendimento ao cliente para implementar em seu consultório:



1. Certifique-se de que cada um de seus funcionários seja capaz de causar uma boa primeira impressão

Causar uma [boa primeira impressão](#) é ainda mais importante para os funcionários da recepção responsáveis por cumprimentar os pacientes por telefone ou na chegada na sala de espera.

Dica: contrate pessoas com um histórico de ajudar os outros e que gostem de lidar com pessoas.

2. Cumpra suas promessas

Se você ou sua equipe disserem “Retornarei o seu contato hoje”, faça-o. Mesmo se você não tiver a resposta para a solicitação do paciente, uma ligação rápida ou mensagem para informá-lo de que você ainda está trabalhando na questão é sempre melhor. Cumpra seus compromissos, por menores que sejam.

3. Mostre apreço e gratidão aos seus pacientes

Agradeça aos clientes de maneira significativa e atenciosa em cada interação. Diga sempre “obrigado” e sorria. Seus pacientes ficarão muito mais [felizes e satisfeitos](#).

4. Forneça um treinamento sólido à equipe

Um ótimo serviço ao cliente não é apenas senso comum, ou seria mais fácil encontrar bons serviços. É benéfico fornecer à sua equipe [treinamento de atendimento ao cliente](#) específico do setor e renovação do treinamento periodicamente, conforme necessário.

5. Ouça e aja quando seus pacientes reclamarem

Lide com todas as [reclamações](#), pois as reclamações podem ser oportunidades para construir a lealdade de um paciente para toda a vida. Certifique-se de ouvir a reclamação, verificar a validade, tomar medidas para resolvê-la e, em seguida, informar ao paciente como foi resolvida. Sempre presuma que o paciente está dizendo a verdade.

6. Vá além do que seus pacientes esperam

É sempre melhor [superar as expectativas](#). Certifique-se de atender às necessidades do seu paciente e, em seguida, faça um esforço para superá-las, prestando muita atenção a cada detalhe na entrega de seus serviços.

7. Facilite para seus pacientes

Torne a experiência em seu consultório a [mais fácil possível](#), com tempos de espera mínimos, máximo conforto e comodidades como café, chá e água, quando possível. Leve também em consideração o fluxo do paciente pelo consultório para garantir que seja fácil de navegar.

8. Admita os erros e peça desculpas

Esqueceu de ligar de volta para um paciente? Agendou consultas em excesso? Está um pouco atrasado? Seja honesto, peça desculpas sinceramente e ofereça opções para reparar o problema.

9. Seja um pouco obcecado com seus pacientes

Você teria uma clínica sem eles? Você deve saber [quem são seus pacientes](#), por que eles vêm se consultar com você e ser obsessivo em garantir que eles recebam a melhor experiência e acompanhamento possíveis. Faça com que sua equipe de atendimento faça um esforço para lembrar os nomes de seus pacientes frequentes; isso ajuda muito a fazer o paciente se sentir bem-vindo.

10. Trate seus funcionários (e uns aos outros) como clientes

É um pouco como liderar pelo exemplo, se você trata seus funcionários com um ótimo serviço, eles estarão mais preparados para seguir o modelo ao [lidar com seus pacientes](#).

...

O ponto principal é que você e sua equipe devem adotar esses hábitos e colocá-los em prática todos os dias para que os pacientes que visitam sua clínica ou consultório sintam que fizeram a escolha certa, e que seu consultório se destaca em relação a qualquer outro.

Isso faz com que seus pacientes se sintam parte de sua equipe, aumentando as chances de que eles [referiram outros pacientes a você](#) e continuem voltando para novas consultas.



HiDoctor[®]
PRONTUÁRIO PADRÃO OURO

Cadastre-se e receba gratuitamente nossas novidades sobre gestão, tecnologia e prática médica

Quero receber

Centralx[®]

Artigo original disponível em:

"10 hábitos de atendimento ao cliente para seu consultório ou clínica médica" - **HiDoctor[®] Blog**

Centralx[®]