

Recepção do consultório médico: 10 principais dicas para o treinamento da equipe

Independentemente do tamanho ou da especialidade de sua clínica ou consultório, a maneira como sua equipe da recepção se comporta com os pacientes determinará se os pacientes retornarão para você ou escolherão outro médico na próxima vez que precisarem.

Essencialmente, sua equipe é o **rostro de seu consultório**, e os pacientes contam com ela para receber assistência sempre que precisarem. Um péssimo episódio de atendimento ao cliente tem o potencial de arruinar seus anos de trabalho duro para atrair e reter pacientes. Sem mencionar o impacto que isso causará na sua reputação online e nos resultados financeiros.

O atendimento ao cliente é determinante no sucesso de seu consultório. De fato, de acordo com uma pesquisa realizada nos Estados Unidos, os consultórios médicos perdem mais de US\$ 41 bilhões por ano devido ao mau atendimento ao cliente, e no Brasil a realidade não é muito diferente.

A qualidade do atendimento importa. A melhor combinação é ter um excelente atendimento médico ao paciente apoiado por um **atendimento excepcional ao cliente**. O atendimento ao cliente é tão crítico que mesmo o atendimento médico de melhor qualidade não conseguirá reter pacientes se não for bem apoiado pelo atendimento ao cliente.

A dura verdade é que os pacientes procuram profissionais de saúde que possam oferecer o melhor dos dois mundos – atendimento médico fantástico ao paciente com atendimento profissional ao cliente.



Considere essas estatísticas:

- 65% dos pacientes cortam laços com os profissionais de saúde por causa de uma única experiência ruim de atendimento ao cliente.
- Um paciente médio compartilha uma experiência ruim de atendimento ao cliente com pelo menos 15 pessoas.
- 62% dos pacientes dizem que o conhecimento de um funcionário da recepção foi fundamental para sua experiência positiva.
- Para 72% dos pacientes, ter que repetir seus problemas para vários funcionários da recepção é um indicador crítico de um péssimo atendimento ao cliente.
- 96% das reclamações dos pacientes se devem ao atendimento ao cliente e apenas 4% à qualidade do atendimento médico.

Todas essas estatísticas indicam que nenhum consultório médico pode arcar com os efeitos adversos do mau atendimento ao cliente.

Para garantir que seus pacientes continuem retornando ao seu consultório, confira a seguir as **10 principais dicas de treinamento para sua equipe da recepção!**

1. A primeira regra do treinamento da equipe da recepção é: o paciente tem sempre razão
2. Lide com as solicitações dos pacientes com um sorriso
3. Mostre aos pacientes que você se importa com eles

4. Seja sempre profissional e educado
5. Mantenha uma atitude positiva
6. Conheça seus pacientes
7. Seja útil
8. Vá além
9. Responda rapidamente
10. Escolha com sabedoria o profissional que fará o treinamento

1. A primeira regra do treinamento da equipe da recepção é: o paciente tem sempre razão

É claro, o paciente não está certo 100% do tempo. No entanto, ajudará se sua equipe garantir que os pacientes saiam sentindo que estão. As pessoas não querem pechinchar e discutir, nem querem sentir como se tivessem “saído perdendo” em sua interação com um funcionário de atendimento ao cliente.

Se eles se sentirem ignorados, criticados ou forem passados de um funcionário para outro, especialmente em se tratando de um serviço pelo qual estão pagando, é quase certo que não retornarão. Coloque os pacientes em um encontro hostil com um de seus funcionários da recepção e você os verá correndo para as portas de um concorrente.

2. Lide com as solicitações dos pacientes com um sorriso

Esta dica de treinamento parece ter saído diretamente de um livro didático. Parece simples que o serviço deva ser prestado com um sorriso, mas com que frequência seus funcionários são capazes de fazê-lo? De acordo com um estudo, 42% dos pacientes são desencorajados por funcionários com má vontade e rudes.

A maioria de nós já lidou com um funcionário que mal sorri e parece não se importar o mínimo com a experiência do paciente. Esse tipo de atitude indiferente é inadmissível em seu consultório médico e deve ser abordada durante as sessões de treinamento.

3. Mostre aos pacientes que você se importa com eles

Certifique-se de que seus funcionários da recepção entendam o conceito de “cuidado”. Nada cria embaixadores da marca e produz relacionamentos de longo prazo melhor do que um consultório cheio de funcionários que se preocupam genuinamente com os pacientes e demonstram isso.

Garanta que seus funcionários sejam treinados para cumprimentar os pacientes e engajar em uma conversa significativa. Ligada a essa atitude de “cuidado” está a habilidade essencial de ouvir. Treine seus funcionários para ouvir os problemas do paciente e responder de acordo.

4. Seja sempre profissional e educado

Cada sessão de treinamento deve enfatizar essa característica. Pacientes irritados vêm e vão. Certifique-se de que os membros de sua equipe permaneçam calmos, profissionais e educados o tempo todo. Garanta também que eles não se tornem desdenhosos, condescendentes ou frios, mesmo diante do paciente mais exigente.

Seus funcionários devem conquistar o coração de seus pacientes, para que retornem ao seu consultório e recomendem seus serviços para familiares e amigos. Uma atitude indiferente não fará isso. Certifique-se de que as visitas dos pacientes sejam agradavelmente memoráveis, para que eles queiram voltar.

5. Mantenha uma atitude positiva

Treine sua equipe para ser enérgica e positiva, mesmo quando não estiver com vontade. Isso é especialmente importante em dias ruins, quando eles tiveram que lidar com um paciente irritado.

Só porque um de seus funcionários teve que lidar com um paciente desagradável não significa que eles devam descontar em outros pacientes. Nada vai desanimar um paciente mais rápido do que uma interação negativa com um funcionário que deveria fornecer um atendimento fantástico ao cliente.

6. Conheça seus pacientes

Nada acrescenta um toque pessoal como um consultório médico que se lembra de seus pacientes. De médicos a funcionários de apoio, todos os funcionários devem lembrar os nomes dos pacientes com os quais interagem regularmente. Esse toque extra especial certamente trará frutos tremendos – conhecer seus pacientes também está relacionado a simplesmente perguntar sobre o bem-estar deles.

Esses pequenos atos podem não resultar na construção imediata de reputação, mas com o tempo as boas maneiras de seus funcionários serão lembradas pelos pacientes e aumentarão o nível de qualidade percebido do atendimento que estão recebendo.

7. Seja útil

Muitas vezes, os funcionários não querem entrar no território de um colega de trabalho ou em um departamento desconhecido dentro do consultório. É fácil para os trabalhadores se agruparem em seus departamentos e não interagirem com outras equipes. Muitas vezes, os funcionários são instruídos pelos supervisores a “ficar na sua área”.

Esta não é uma maneira produtiva de gerenciar um consultório médico. Tais comportamentos muitas vezes resultam em pacientes esperando alguém para ajudá-los ou fornecer uma resposta.

8. Vá além

Treine seus funcionários da recepção para ter todo o conhecimento disponível a respeito de seu departamento. Além disso, motive-os a aprender um pouco sobre outros departamentos do consultório também. Treine seus funcionários para ir além, mesmo quando eles precisam sair de seu departamento de rotina.

Esta dica é focada em ensinar os funcionários a sair de sua zona de conforto. Se seus funcionários não souberem as respostas para a pergunta de um paciente, eles devem se sentir confiantes para buscar as respostas fora de seu departamento.

9. Responda rapidamente

Respostas rápidas e imediatas devem ser incluídas no treinamento de atendimento ao cliente. Se você tiver uma central de atendimento para pacientes, certifique-se de que os pacientes não fiquem em espera por longos períodos.

Defina uma política de atendimento ao cliente em que todas as respostas devem ser fornecidas dentro de 24 ou 48 horas. Nada é mais decepcionante para um paciente do que esperar dias para que seu e-mail seja respondido ou um telefonema seja retornado.

10. Escolha com sabedoria o profissional que fará o treinamento

Você já participou de um treinamento de atendimento ao cliente, ou mesmo de outro tema, apenas para descobrir que o treinador está mal equipado para ensinar qualquer coisa sobre o assunto, exceto como não fazer as coisas?

Invista um tempo em buscar e encontrar o treinador certo que tenha excelência nesta área. Se você estiver fazendo o treinamento internamente, certifique-se de estar bem preparado para instruir outras pessoas. Caso contrário, o treinamento é simplesmente um gesto vazio que seus funcionários não levarão a sério e não poderão utilizar.



Não há dúvidas de que **programas de treinamento** de atendimento ao cliente robustos e eficazes são necessários para a equipe de recepção de todos os consultórios médicos. Perder pacientes leais é um resultado óbvio de um serviço ruim, e reter e atrair mais pacientes é resultado de um serviço superior.

Garanta que seus funcionários da recepção tenham fortes habilidades de atendimento ao cliente e veja seu consultório ter sucesso e crescer continuamente.



HiDoctor[®]
PRONTUÁRIO PADRÃO OURO

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

Quero receber

Centralx[®]

Artigo original disponível em:

"Recepção do consultório médico: 10 principais dicas para o treinamento da equipe " - **HiDoctor**[®]

Blog

Centralx[®]