



MANUAL RECEPÇÃO



corpobueno[©]

Manual da Recepção – CORPO BUENO ESTÉTICA

Conheça como ser uma boa RECEPCIONISTA

1. Aparência

A primeira impressão é sempre a que fica, e todos os dias somos a primeira impressão de alguém. Estejam sempre com uma maquiagem leve no rosto, cabelos limpos e alinhados, roupas bem passadas e limpas, seja você o seu cartão de visita. Esteja sempre uniformizada (blusa, calça, lenço)

2. O contato

O toque, o olho no olho, o carisma, um sorriso, faz com que você transmita confiança.

3. Nome

Grave sempre o nome das pessoas, e use o nome delas sempre que puder em alguma conversa. Isso demonstrará atenção e respeito pelo próximo.

Obs: Não pergunte mais de uma vez o nome do cliente, caso tenha alguma dificuldade em lembrar, anote para facilitar.

4. Tom de voz

Tenha firmeza nas palavras, traga o tom correto para cada ocasião, evite vícios de linguagem, como né... tá... e outros vícios.

5. Postura

Tenha sempre uma boa postura. Uma boa postura passa autoconfiança.

6. Conversa

Não tenha medo de ouvir ou perguntar. Inteligente é aquele que está ouvindo, pois está sempre aprendendo mais do que quem está falando. Cative as pessoas sabendo ouvir e sendo solidário com a dor dela. Mostre sinceridade e que você se preocupa com ela.

7. Desperte os sentidos do cliente

A boa experiência está diretamente ligada aos sentidos que podemos despertar nas pessoas.

Quanto mais sentidos forem estimulados, mais emoções serão despertadas.

As memórias mais marcantes estão relacionadas diretamente com o olfato, paladar, o toque, e o estímulo visual.

8. Cuidando do ambiente (responsabilidade da recepcionista que abrir a unidade)

- Ligar o som e certificar que ele está funcionando uniforme



e audível

- Ligar a TV
- Ascender todas as luzes
- Aromatizar o ambiente
- Ligar os computadores e certificar que toda a bancada esteja organizada, com fichas separadas quando houver, para receber os pacientes com mais agilidade.
- Certificar se tem produto no difusor, caso não tenha, fazer a reposição.

9. Como amenizar transtornos referentes a atrasos da avaliação

- Atraso da avaliadora:

Caso a unidade tenha duas avaliadoras solicitar para que a outra que esteja disponível faça o atendimento. Fazer a alteração de avaliadora no sistema.

Caso não seja possível, identificar o tempo de atraso, se for igual a 15 min informar a avaliadora através de ramal (ou dar 2 toques na porta da avaliadora) **SOMENTE EM CASOS EM QUE NÃO TEM O TELEFONE OU ELE NÃO ESTIVER FUNCIONANDO.**

Passar a informação para a avaliadora de forma sutil (ex: paciente de tal hora já está aguardando – dando assim a avaliadora entender que esse paciente vai ser atendido atrasado)

O preenchimento da ficha de papel nesse caso pode ser adotado para agilizar o atendimento da avaliação.

- Atraso do cliente:

Identificar o horário do cliente e informá-lo de forma sutil que caso o cliente do próximo horário não chegar após 10 min do seu agendamento ele será atendido.

O preenchimento da ficha de papel nesse caso pode ser adotado para agilizar o atendimento da avaliação.

10. Como amenizar transtornos referentes a atrasos de procedimentos

- Atraso da profissional:

É de responsabilidade da recepcionista abordar de forma sutil para o cliente que a profissional está finalizando outro atendimento e logo irá atendê-lo, e tentar ao mesmo tempo se comunicar com a profissional para avisá-la.

Estar sempre atenta ao horário pontual de cada cliente informando se possível com antecedência as profissionais (ex: caso o paciente chegue antes do horário marcado, informar imediatamente a profissional que o seu próximo paciente já chegou, não deixando para avisar em cima da hora).

- Atraso do cliente:

É de responsabilidade da recepcionista informar se será possível a realização do procedimento ou não.

Quando o atraso for em média de 10 minutos não será necessário informar ao cliente. Sendo possível o atendimento.



Quando o atraso se exceder a 15 minutos informar de forma sutil que o seu horário precisará ser reagendado.

Com exceção de agendamentos com 2 horários seguidos que seja possível equilibrar o tempo de atendimento, nesse caso não precisará informar o paciente.

Solicitar o profissional somente em caso de dúvidas referente ao tempo de atendimento do procedimento.

11. Lidando com transtornos na ausência de equipamentos

Quando o equipamento não estiver na unidade por algum motivo, oferecer outro procedimento semelhante para ser realizado, presenteando-o com uma sessão cortesia do equipamento que esteja disponível.

Se ainda sim, o cliente não aceitar ou relatar insatisfação, oferecer uma sessão cortesia extra do seu procedimento ou similar em uma outra data.

OBS1: Analisar o procedimento do paciente e se caso for um procedimento de auto consumo, relatar a gerência para solucionar o problema.

Caso seja outro procedimento está autorizado a recepção a resolver de forma rápida, oferecendo ao cliente as opções listadas acima.

OBS2: O importante é resolver o problema de forma rápida para evitar transtornos. Após dado a sessão cortesia informar a gerência da bonificação para ser lançada em sistema.

12. Lidando com transtornos de agendamentos não identificados na agenda

O cliente chegou na unidade relatando ter um horário agendado naquele momento e você não encontrou esse agendamento, imediatamente antes mesmo de repassar essa informação a ele, procure na agenda um horário que esteja disponível e encaixe o cliente.

Quando for resolvido dessa forma nesses casos, não será necessário passar essa informação ao paciente de que não havia nenhum horário agendado para ele. Deixando subentendido que esse horário sempre esteve agendado.

Quando não disponível o horário para encaixe com nenhuma profissional ou com nenhum aparelho, se desculpe pelo inconveniente, identifique a situação (falha) e tente agendar um horário mais próximo possível.

A sessão extra (quando baixo consumível) pode ser utilizada nesse momento para clientes com grande insatisfação, reportando sempre a gerência quando dado essa bonificação.

Para situações em que tenha uma profissional disponível, mas não tem o aparelho, poderá oferecer a opção de um procedimento semelhante.

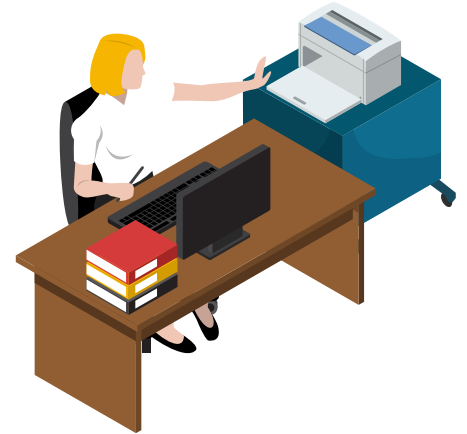
13. Confirmações de agendas:

A recepcionista que abrir a unidade deverá ser responsável pelas confirmações das avaliações não confir-



madras do dia e logo após as confirmações, a agenda de procedimentos deverá ser revisada para que se certifiquem que todos estejam confirmados, caso não estejam, fazer tentativa de confirmação imediata via telefone, e caso não atendam, enviar mensagens. Se o cliente não responder ou não atender a ligação de confirmação, fazer anotação das tentativas no agendamento.

Certificar se o sistema enviou as mensagens para os agendamentos do dia seguinte, caso não tenha sido enviado ainda solicitar disparo em massa com o TI e/ou fazer ligações manuais para confirmação imediata; se o cliente não responder ou não atender a ligação de confirmação, fazer anotação no agendamento e caso precise poderá deixar a vaga na agenda disponível para possíveis encaixes necessários para outros clientes. Caso o cliente compareça poderá conversar e explicar que tentamos confirmar o horário por diversas vezes, mas sem sucesso e por isso inativamos o agendamento, podendo ser realizado a reposição posteriormente nesses casos;



As atividades de confirmações deverão ser tratadas com prioridade para reduzir o índice de possíveis faltas.

Conferir todas as agendas, se estão preenchidas de forma correta com o tempo de atendimento necessário para cada agendamento. Verificar também agendamentos de mensagens por profissional, tentando sempre equilibrar os procedimentos além de analisar se clientes que tem preferências não foram redirecionados; (sempre que o cliente for preferencial, fazer anotação no agendamento. Exemplo: Não mudar – preferência da Maria.

Enviar diariamente, no fim do expediente, relatórios de vendas da Unidade, discriminando para quem foi lançado a venda. EX: Relatório Unidade Goiânia 26/02/2024: Total: 5.815,30

Bianca: 3.428,30

Clínica: 378,00

Jessica: 1.890,00

Isadora: 119,00

Importante:

Quando o cliente ligar para cancelar o procedimento com o prazo mínimo de 24 hs, o mesmo deverá ser feito imediatamente no sistema, caso a unidade faça uso de um ou mais sistemas a recepcionista deverá realizar o procedimento de retirada em todos para que a sessão do cliente não seja expirada ou invalidada pelo sistema

Cancelamentos no dia do procedimento não serão aceitos com exceção por motivos de saúde, sendo importante a recepcionista informar que aquela sessão poderá ser invalidada pelo sistema pois está fora do período de liberação de cancelamento.

Quando houver necessidade de reposição de sessões por clientes que não entendem as normas da empresa deverá ser solicitado a gerencia tal autorização, cabe a ela avaliar a situação e repor quando julgar necessário.

Importante: Quando o cliente desmarca e a recepcionista não o tira da agenda, o sistema identifica como falta e faz a baixa daquela sessão, então é muito importante que a recepção não esqueça de retirar da agenda aquele horário.

14. Atendimento Online:

Estar atenta em tempo real nas conversas do chat, sendo o mais rápido possível no atendimento. As conversas precisam ser respondidas o mais rápido possível, não podendo uma solicitação ficar sem resposta por mais 30 min, e 10 minutos para sequência de comunicação, havendo exceção somente para período de inatividade da empresa; A conversa deverá ser finalizada quando a solicitação for atendida para que as próximas conversas não caiam novamente para você, podendo ser atendida por quem estiver disponível em outro momento. Quanto menos você FINALIZAR as conversas MAIS RESPONSÁBILIDADES VOCÊ TERÁ, tendo que acompanhar sempre aquele cliente. Importante: não atrasar respostas por mais de 15 minutos.

15. Atendendo ao telefone:

SCRIPT DE ABORDAGEM

- *Corpo Bueno, Débora, (bom dia, boa tarde, boa noite) em que posso ajudar?*

Observações importantes:

Atender o telefone quando disponível no máximo no segundo toque

Resolva a solicitação o mais rápido possível de preferência com o cliente ainda em linha, evitando ao máximo ter que retornar em outro momento para ele.

Caso faça esse compromisso, anote o nome, o telefone e a solicitação do cliente e cumpra o prometido o mais rápido possível.

REFORÇANDO: Não prometa ao cliente o que você não conseguirá cumprir.

Tenha um caderno de anotação em mãos para facilitar o check list de seus compromissos.

Seja cordial, demonstre o sorriso na voz.

16. Atendendo ao interfone (quando houver):

Para unidades que possuem porta eletrônica com câmera: É IMPORTANTE LEMBRAR QUE O INTERFONE E A TRAVA NA PORTA SÃO INSTALADOS POR UM ÚNICO MOTIVO: SEGURANÇA!

Sabendo disso é importante sempre ter a câmera de entrada ligada em tempo real no computador (quando houver), e é indispensável a solicitação da identificação do cliente.

SCRIPT DE ABORDAGEM

- *(Bom dia, Boa tarde, Boa noite)*
Qual seu nome por favor?

Após identificar o cliente, fazer a liberação.
Atender o mais rápido possível o interfone.



17. Fechamento de Compra:

Agilizar o fechamento o mais rápido possível, recebendo a informação de negociação e o plano de pagamento com a avaliadora, e caso seja uma venda de atendimento verificar a tabela de negociação (ter sempre de forma ágil essa tabela). Somente após o cliente efetuar o pagamento, entregar contrato e termos para serem assinados. Solicitar documento pessoal para preenchimento do Quadro Resumo. Solicitar que contrato, termos e quadro resumo sejam assinados conforme documento pessoal. Após cliente assinar, conferir se todas as páginas foram assinadas e datadas corretamente. Após a finalização das assinaturas é **IMPORTANTE INFORMAR**:

- Sobre a importância de confirmar a agenda quando receber a mensagem para que o sistema não invalide o agendamento e sobre a importância de chegar pontualmente no atendimento.
- Check list de abordagem (imprimir o check-list de boas vindas e ler junto com o paciente) Ver documento.

Vou te passar algumas orientações sobre nosso funcionamento:

- Pedimos que a remarcação ou o cancelamento seja feito com pelo menos 24hs de antecedência.
- Você irá receber uma mensagem de confirmação sempre um dia antes do seu horário agendado, é sempre importante responder a confirmação colocando a opção de confirmar, para que o sistema não invalide seu agendamento.
- Pedimos que tente chegar pontualmente pra otimizarmos o máximo nosso atendimento.
- E estamos felizes por termos você aqui e faremos de tudo pra oferecermos o melhor resultado.
- Vamos deixar agendado seu procedimento? (se for possível já organizar pra fazer naquele momento).

Importante a emissão de notas fiscais (receber treinamento da gerência)

Tenha sempre salvo no seu computador uma pasta com o Contrato, Quando Resumo e o todos os termos.

Tenha uma pasta com algumas cópias desses documentos, caso tenha algum problema com impressora, você terá esses documentos impressos para preenchimento manual, evitando assim que alguma venda fique pendente de documento, isso não pode acontecer em hipótese alguma.

18. Lidando com cancelamento de horários

É de extrema importância entender se o cancelamento está sendo realizado com 24hs de antecedência ou através de uma ligação ou mensagem.

Não será permitido cancelamento no dia do procedimento, com exceção de problemas de saúde.

Para clientes que não respondem ou não atendem as confirmações a sessão poderá ser invalidada pelo sistema. (alguns clientes entendem que se não responderem, não teremos o direito de dar baixa em sua sessão e considerá-la como utilizada) mas nesses casos isso poderá ser feito.

Check list de abordagem quando for retirada a sessão:

Nossa agenda é sistematizada para oferecermos mais disponibilidade de horários e um melhor atendimento para os nossos clientes, e quando ele identifica que não houve a confirmação ou que o cancelamento foi realizado com menos de 24hs ou houve uma confirmação sem comparecimento ele invalida a sessão automaticamente.

19. Lidando com intercorrências/reações exacerbadas

Não orientar em nada o paciente, somente tranquiliza-lo informando que algumas reações podem fazer parte do pós-procedimento, mas que vai repassar para a Dra. (que avaliou) entrar em contato.

20. Lidando com insatisfações e pedidos de estorno:

Tentar entender o motivo do cliente. As vezes esse pedido é por uma insatisfação referente a horários indisponíveis para agendamento em uma data que ele deseja. Trate-o com empatia e diga que vai ajuda-lo da melhor forma possível e ofereça mais opções de horários. Caso seja apenas uma sessão por exemplo, verificar disponibilidade da profissional em atende-lo fora do horário dela e compensa-la em outro dia, caso seja possível, faça o agendamento e Informe a gerente.

Caso não seja esse o motivo do pedido de estorno e esteja fora do seu alcance, comunique imediatamente a gerente.

21. Aproveite as oportunidades:

Transmita confiança e profissionalismo, isso fará com que os clientes admirem e respeitem seu trabalho.

Aproveite nesse momento para pedir indicações de clientes, pedir divulgações e avaliações do trabalho da clínica, só assim poderemos manter o fluxo sempre constante de clientes e trabalharemos sempre para nos tornarmos cada vez melhores!

Solicitar para clientes que demonstram satisfação com nosso atendimento geral que façam a avaliação no site do Google. Essa avaliação positiva faz com que tenhamos muita visualização e assim atraímos mais clientes.

Aproveite o tempo de espera do cliente na recepção e ofereça procedimentos, planos, promoções, clubes de vantagens, etc. Encaminhem clientes que mostram interesse para avaliação. Quanto mais clientes comprarem, maior será o faturamento da clínica e maior será sua gratificação.

Plano de Gratificações

RECEPÇÃO:

- R\$50,00 por avaliadora que atingir meta;
- 0,1% sobre as vendas da unidade; Ex: 100k de vendas = 100,00 de bônus