

CONHEÇA COMO SER UMA BOA ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS

corpobueno^{CS}



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.

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 e linguagens, como né... tá... e outros vícios.

5. Postura

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

corpobueno^{©3}

CONHEÇA COMO SER UMA BOA
ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS



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

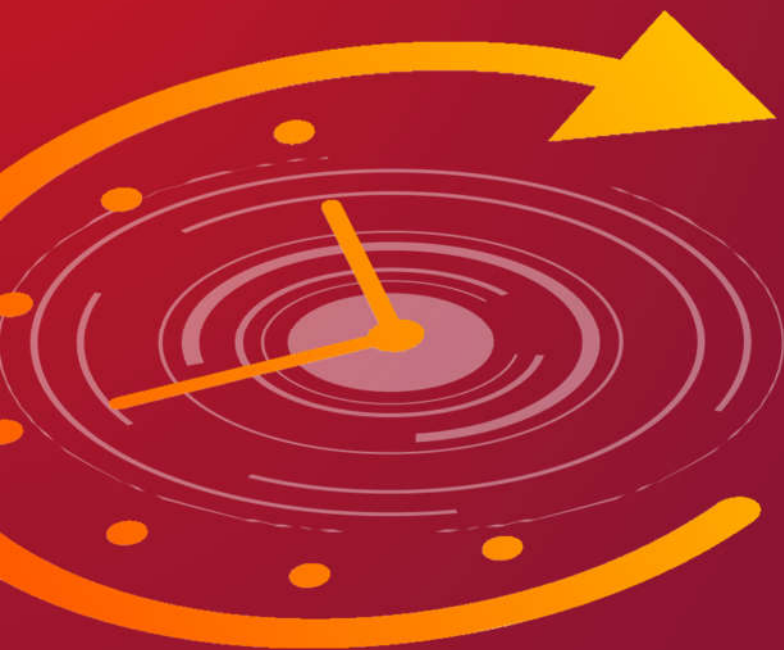
- certificar que o som está funcionando uniforme e audível dentro de sala (caso não esteja solicitar a recepção).
- Organizar seu espaço de trabalho, certificando que esteja nele, lençol, toalha, chinelo e roupão.
- Aromatizar o ambiente.

corpobueno³

CONHEÇA COMO SER UMA BOA
ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS



CONHEÇA COMO SER UMA BOA ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS



Pontualidade:

Chegue 5 (cinco minutos) antes do horário, coloque jaleco, verifique sua agenda e prepare a sala de atendimento, sempre revisando se todos os itens necessários para o atendimento estão dentro de sala. Atenda sempre seu cliente com cordialidade e pontualidade, lembre-se a tolerância é para o cliente e não para a atendente, então esteja prontamente preparada no horário exato de atendê-lo.

Preparando o ambiente de trabalho:

Caso tenha que fazer alguma retirada em estoque, como produtos ou pegar toalha, lençol ou roupão, fazer isso antes de receber o cliente e antes do seu horário de atendimento, para que não use o tempo de atendê-lo para se organizar.

Se resguardando:

É importante que antes de atender o cliente, se certifique que contratos e termos estejam assinados de forma correta, isso poderá resguardar judicialmente o profissional e a empresa contra medidas judiciais de possíveis intercorrências.

Assinar a frequência antes de atender o cliente é extremamente necessário e é de responsabilidade da atendente, pois só assim podemos dar baixa e gerar como comissionamento para o profissional que bater meta.

É importante que você cobre a avaliação quando não houver as informações de tratamento desse cliente na ficha de frequência, e cobre da última atendente quando não houver dados na ficha de evolução de procedimentos que são indispensáveis como alguns aparelhos.

Recebendo o cliente:

O sorriso pode dizer mais que qualquer palavra, então primeiramente

CONHEÇA COMO SER UMA BOA ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS



sorria e chame seu cliente pelo nome, se apresente se for a primeira vez ao atendê-lo e o conduza para a sala de atendimento, demonstre o quanto está feliz fazer parte de sua transformação.

A partir desse momento é de total responsabilidade da profissional cuidar para que os pertences do cliente sejam conduzidos com ele para todas as salas. É de sua responsabilidade também pegar e guardar todos os itens do paciente dentro de sala. Entregue a ele um roupão e chinelo. Nesse momento o cliente não deverá mais se preocupar com nada a não ser desfrutar de SEU MOMENTO CORPO BUENO.

Você deverá saber todas as informações possíveis de seu cliente, evitando ao máximo fazer perguntas como: qual região você vai tratar? Que energia está usando? Ou perguntas similares. Deixe que o cliente conte em você e no seu trabalho, isso é indispensável para qualquer pessoa que deseja ter melhorizações e consequentemente vendas.

Conduza seu cliente para o próximo atendimento que não seja com você e já informe em seguida a atendente que irá atendê-lo que ele já está aguardando. Para isso é importante que tenha coletado na recepção todo o cronograma de atendimento desse cliente.

Evoluções:

A evolução é extremamente importante para um bom resultado, e para evitarmos intercorrência desse cliente. Não registrar essa evolução além de colocar a profissional vulnerável a intercorrências e responsabilidades sem respaldo pode prejudicar totalmente o resultado daquele cliente.

Se destacando:

Sabe aquela atenção especial que não faz parte do contrato? Ela vai fazer toda a diferença para quem deseja se destacar. Pequenos gestos como antecipar o atendimento do cliente quando possível,

CONHEÇA COMO SER UMA BOA ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS



agendar seus horários e enviar para ele, conferir aquele agendamento que ele tem dúvidas, solicitar com a gerência um mimo especial para aqueles clientes mais felizes e satisfeitos, ou ainda mostrar aquele super resultado que recebemos a pouco para que ele se motive cada vez mais, ser um bom ouvinte para aqueles clientes que precisam desabafar, em fim, se destaque de diferentes formas. Solicite ao cliente para fazer fotos do antes e envie para ele quando conseguir montar o depois e for identificado resultado.

Atraso do cliente:

Condutas a serem acompanhadas pela recepção:

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

Quando o atraso exceder a 15 minutos informar de forma sutil que o seu horário precisará ser um pouco reduzido ou se preferir reagendado. Com exceção de agendamentos com 2 horários seguidos que seja possível equilibrar o tempo de atendimento, nesse caso não precisará informar o paciente, podendo então atendê-lo normalmente sem transtornos.

Encaixes:

Entender que agenda pode haver encaixe de procedimentos vendidos pela avaliadora, ou agendamentos realizados de última hora. Estando a disposição em qualquer horário para atender prontamente.

Abordagens para serem acompanhadas na recepção:

1. Lidando com transtornos na ausência de equipamentos
Quando o equipamento não estiver na unidade por algum motivo,

CONHEÇA COMO SER UMA BOA ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS



oferecer outro procedimento semelhante para ser realizado, presentando-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.

2. 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.

CONHEÇA COMO SER UMA BOA ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS



niente, identi que 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 boni cação.

Regras gerais:

- **Não use o CELULAR** durante atendimento, atender, responder mensagens etc. Ao chegar na clínica guarda-lo na bolsa ou no bolso, usar somente nos intervalos, jamais na recepção ou na frente do seu cliente. Informe o número de telefone da empresa para parentes, pais, esposo e etc, para que em casos de emergência, ligar e avisar na recepção. O uso em excesso do celular dentro da empresa gera advertência por escrito.
- Evite assuntos indevidos na frente do cliente, entenda que é falta de ética.
- Não faça reclamações de aparelhos, materiais e etc, na recepção ou na frente do cliente, evite esse tipo de comportamento.
- Jamais reclame para o cliente se ele está atrasado, atenda os minutos que ainda lhe resta ou ofereça a opção de reagendar quando ele estiver muito atrasado.
- Não tumultue a recepção.
- Atendimento facial, indispensável o uso de touca e máscaras.
- Certi que-se da organização da sala, higiene e esterilização dos aparelhos pré e pós procedimentos.
- Participe de reuniões e treinamentos propostos pela empresa **(obrigatório)** .

CONHEÇA COMO SER UMA BOA ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS



- Aplique somente a técnica e a metodologia de ensino que aprendeu no treinamento inicial na Clínica Corpo Bueno.

- Observe e avise com antecedência se está faltando algum produto nas salas.

- Permaneça na sala de espera caso não tenha atendimento para facilitar a sua localização.

- Separe os lixos nas lixeiras corretas, sendo somente agulhas nos descartak, materiais contaminados com sangue no lixo infectante branco.

- Papel, algodão, seringas e outros que estiverem sujos, mas que não estejam contaminados por sangue descarte no lixeiro comum.

- Sempre encaminhar o cliente para reavaliação quando indicado outro tratamento ou contratação de outro.

- Descontos ou negociação de pagamento, procurar a gerente de vendas ou gerente geral. Tenha sempre de fácil acesso a tabela de valores e negociações.

- **O uniforme completo é indispensável**, sendo possível aplicação de advertência quando não utilizado.

- Não atenda clientes da Corpo Bueno em outro local que não seja na clínica, mesmo que ela já tenha terminado o tratamento aqui.
Questão de ética!

Mesmo se faltar e apresentar atestado também perde assiduidade. Normas da empresa.

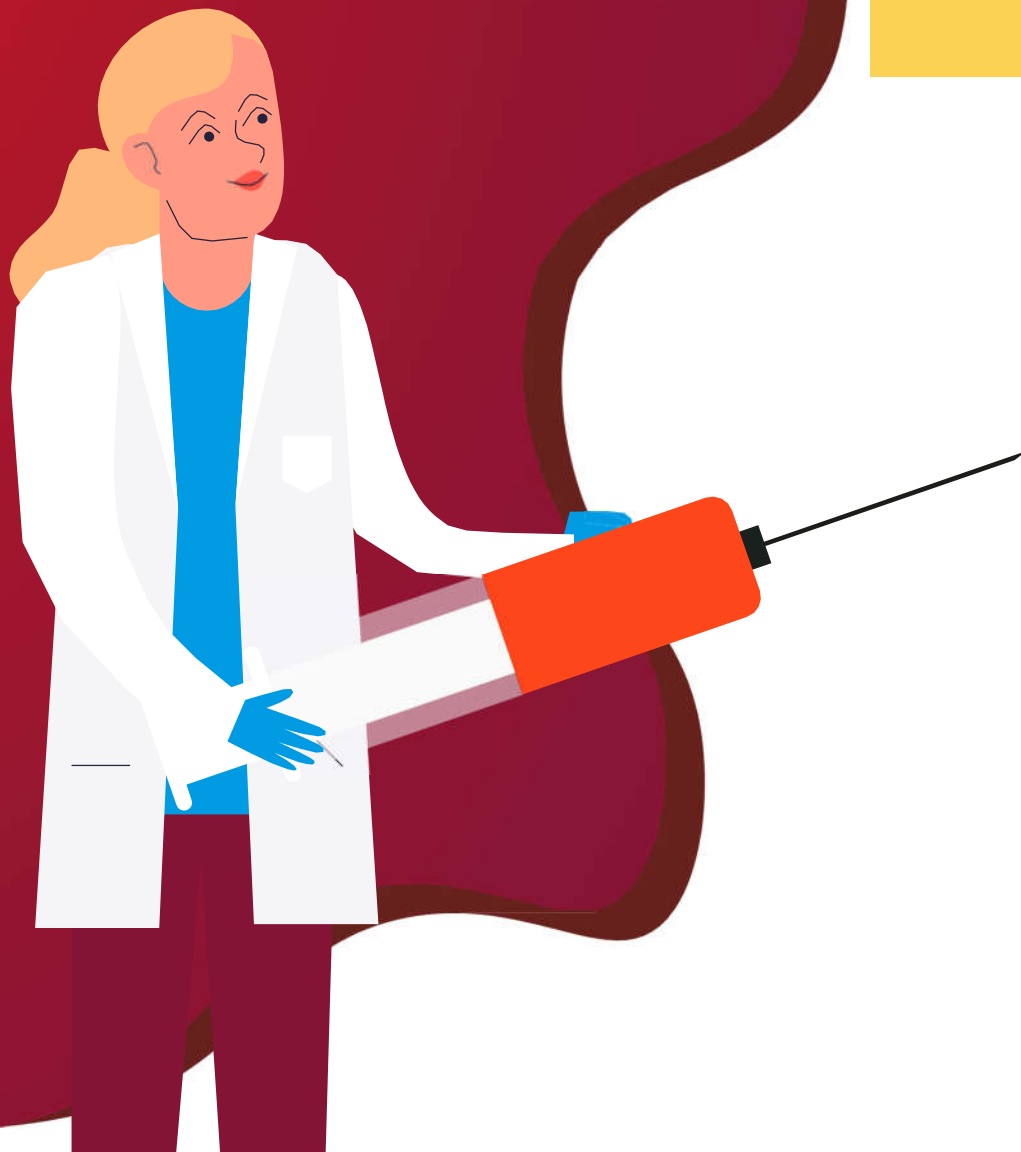
CONHEÇA COMO SER UMA BOA ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS



- Tenha um bom relacionamento com os colegas de trabalho.
- Evite ficar dentro da recepção, ocupando espaço das recepcionistas, assim como usar o computador para pesquisas ou para acessar agenda de outras profissionais.
- Não deixe seu cliente aguardando e ir para copa lanche fora do seu horário de lanche.
- Manter as salas de atendimento devidamente organizadas, lençóis sujos e saquinhos no cesto apropriado.
- Não deixe glicerina, gel ou creme usado no coletor, pegar quantidade certa, somente a que for utilizar na cliente.
- Anote na ficha de frequência do(a) paciente caso ele não compareça a sessão sem aviso prévio de 24 horas. (Falta).
- Evoluir e registrar os procedimentos realizados realizadas no sistema para **Gerência e financeiro conferir.**
- Fique na cozinha somente no horário de almoço e nos minutos determinado para o lanche quando houver.
- Não indique tratamento sem a real necessidade do cliente.
- Cumpra corretamente seu horário de almoço/lanche e retorne para suas atividades.

corpobueno[®]

CONHEÇA COMO SER UMA BOA
ATENDENTE DE PROCEDIMENTOS



CONSULTAR O MANUAL DO PÓS-VENDA PARA
PLANO DE GRATIFICAÇÕES EXTRAS.