

GUIA PRÁTICO

VOLUME I



CONSELHO REGIONAL
DE ODONTOLOGIA
DE SÃO PAULO



ATENDIMENTO

Manter-se bem informado para gerenciar seu consultório ou clínica da melhor maneira possível é fundamental para o sucesso. Dessa forma, além de obter um resultado final mais positivo, você vê seu investimento pessoal e profissional dando cada vez mais certo e trazendo um retorno cada vez maior.

Pensando nisso, o CROSP criou e implantou o Programa Integração, que leva a todo o Estado de São Paulo palestras sobre ética, assim como finanças, atendimento, utilização da internet, entre muitos outros temas.

E agora, para complementar esse suporte profissional, disponibiliza também guias práticos com o

resumo desses conteúdos que estão sendo ministrados pelo Programa Integração.

Leia com atenção este *Guia Prático* e, caso tenha interesse em aprofundar os assuntos, fique atento à programação de palestras presenciais que acontecem em diferentes cidades do Estado de São Paulo.

Acesse o site do CROSP para mais informações e também para as inscrições nas atividades.

BOA LEITURA e até o próximo volume!



ATENDIMENTO

Conteúdo escrito por: Profa. Ms. Gleice Oliveira
E-mail: gleiceoliveira@gmail.com



Atendimento





ESTRATÉGIAS DISNEY APLICADAS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

O que podemos aprender com a consagrada Disney para encantar o cliente no atendimento odontológico? Quem já viveu a experiência de se hospedar no complexo hoteleiro da Disney ou de passar alguns dias em seus parques certamente tem muitas histórias para contar sobre a magia do lugar e do serviço.

Com a quantidade de pessoas que circulam pelos parques a limpeza é algo marcante. Não há pipoca, papéis ou guardanapos jogados no chão, cestos de lixo cheios, faxineiros transportando sacos de lixo ou embalagens em cima dos bancos.

Outro fator que impressiona bastante qualquer visitante é a manutenção: não existe nada descascado ou simplesmente riscado.

Não há nenhum equipamento que possa passar qualquer sensação de insegurança por falta de cuidado.

E o atendimento? Todos têm no rosto o *big smile*. São pessoas sorridentes, dispostas a ajudar e atentas a qualquer oportunidade – por menor que seja – para criar um momento mágico.

Tudo parece irritantemente perfeito e muito longe da nossa realidade.

Mas vamos olhar esse cenário por outros ângulos.

Durante seu passeio dos sonhos na Disney, as pessoas ficam horas e horas em cada fila, embaixo de sol e chuva. Andam muito, cansam, se molham, gastam bastante com alimentação e lojinhas, enfim, têm todo o desgaste natural de uma experiência em um local grande, aberto e cheio de gente. Independentemente disso, todos saem felizes, postam diversas fotos e juram voltar em breve. Por quê?

Porque medimos o esforço pela recompensa. Vale cada minuto na fila para viver um momento mágico.

Em 2013, realizei uma pesquisa de satisfação com clientes de uma clínica de implante.

O objetivo era identificar os motivos que impulsionaram a busca pelo tratamento, seu grau de satisfação com o serviço prestado e o que mudou em sua vida. Alguns depoimentos foram marcantes. Confira!

"Sou gaúcho. Gaúcho adora picanha e tem de puxar no dente. Esse negócio de fatiar pequenininho tira todo o gosto da carne. Agora posso comer do jeito que eu gosto."

"Meu sonho era acompanhar meus netos na viagem para a Disney, mas eu morria de medo de perder a dentadura em um dos brinquedos. Depois dos implantes, eu fui até na montanha russa, gritei bastante e saí de boca aberta nas fotos."

"Perdi meus dentes muito cedo. Naquela época tinha de arrancar. Ainda sou nova, mas parecia uma velha nas fotos. Agora posso beijar e até dormir na casa do meu namorado."



Provavelmente alguns desconfortos farão parte do tratamento odontológico, mas a Odontologia também sabe proporcionar momentos mágicos: o alívio a dor, a transformação estética, o devolver a mastigação, o sorriso, a autoconfiança para sorrir.

PREENCHA O QUADRO:

	DISNEY	SEU CONSULTÓRIO
O que vende?	Sonho/mundo mágico	
O que entrega?	Sorrisos, felicidade, realização	
Qual o público?	Todas as idades, classe média/alta	
Valores prezados	Segurança, qualidade, atendimento	
Equipe de trabalho	Pessoas não especializadas que querem aprender na empresa	

O PRINCIPAL SEGREDO DAS ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PELA DISNEY É A MUDANÇA DE CULTURA:

- o cliente passa a ser um convidado;
- a equipe torna-se elenco;
- a clínica será o grande cenário;
- o atendimento será um show!

Disposto a implantar a magia no seu consultório?

PASSO 1: DEFINA O TEMA DO SEU SHOW

Por que as pessoas escolhem sua clínica? Quais diferenciais elas percebem? O que elogiam? O que comentam com os outros? Por que indicam? Essas são pistas valiosíssimas para definir o tema do seu show. Por exemplo,

se as pessoas sempre falam da sua organização, pontualidade e perfeccionismo, esses atributos serão seu tema e direcionarão a decoração, a forma de atender, a comunicação, as características da equipe, entre outras.



PASSO 2: ARRUMANDO O CENÁRIO

Como seria o cenário ideal de um lugar alegre e gostoso para receber as pessoas?

A cor da alegria e da receptividade é o laranja. O local precisa ser espaçoso, ter alguma bebida ou guloseima, poltronas aconchegantes. O uniforme não pode ser algo extremamente formal. Podemos utilizar flores, estampas e um cantinho bem divertido para as crianças.

Vamos pensar no cenário de uma clínica com o tema inovação ou tecnologia. O local não precisa ser tão espaçoso, mas precisará impressionar tecnologicamente. Monitores grandes, tudo muito bem informatizado, organizado, sem papéis ou fichas espalhadas. Azul e prata são as cores da inovação e da tecnologia. Surpreenda o cliente com lixeiras eletrônicas, aromatizador au-

tomático, luzes inteligentes, sensores, lembrete de consulta via WhatsApp.

Lembre-se de que todos os ambientes da clínica que o cliente utilizar fazem parte do cenário e precisam estar adequados ao show. Confira as dicas!

- Área externa: a primeira impressão vem da fachada, do estacionamento e do corredor de acesso. Precisam estar bem sinalizados, limpos, organizados e remetendo aos valores principais do seu show. Que impressão de higiene o cliente terá da sua clínica se o muro estiver descascado, pichado, sujo, mal cuidado?

- Recepção: o cliente não está esperando encontrar a sala da casa da avó com móveis antigos e adaptados. Ninguém gosta de se sentar apertado, colado noutra pessoa, num local barulhento, quente ou mal arrumado. Como acre-

ditar que você realizará um excelente trabalho estético se não consegue organizar nem a recepção?

- Banheiros: o banheiro é a área da clínica onde o cliente fica sozinho e mexe em tudo – espaço ideal para encantá-lo e provar toda a higiene e cuidado do seu serviço. Banheiro não é lugar de compressor, balde, vassoura, jaleco pendurado, sacolas, estoque de material ou toalhinhas de crochê. Crie um ambiente agradável, com aroma, um

vaso de flor, enxaguatório bucal, mini-pasta e pequenos mimos.

- Sala clínica: precisa refletir o que você prometeu no show, seja aconchego, tecnologia, bem-estar, estética, profissionalismo, entre outros. Impecavelmente limpa e arrumada. Sem fios dependurados, temperatura agradável (não congele seu convidado), apoios para aumentar o conforto, música ambiente ou filmes (para quem possui monitor na cadeira).

PASSO 3: CONHECENDO O CONVIDADO

Quem é esse convidado que me escolheu para recebê-lo? Conhecer o modo de pensar, as expectativas, o histórico anterior e os hábitos ajudam a entender e a superar as expectativas, além de evitar erros por falta de informação. Seguem algumas dicas para conhecer seu convidado:

- no primeiro contato telefônico pergunte como ficou conhecendo a clínica, qual sua necessidade, preferências de dia e horário, além dos dados para contato;
- inclua na ficha de cadastro perguntas sobre hábitos;
- antes de fazer a avaliação, converse com o convidado, pergunte sobre experiências anteriores, expectativas, o que o incomoda, se tem algum receio. E, importantíssimo, insira essas observações na ficha dele! Lembrar o nome do seu cachorro, a idade dos filhos ou o local para onde ele foi viajar são

exemplos do quanto ele é importante e único em sua clínica.

Confira agora algumas características importantes sobre os convidados:

- odeiam esperar, pior ainda se a consulta é desmarcada;
- não entendem que o banheiro sujo e desarrumado é culpa do cliente que entrou anteriormente;
- querem café, água e tudo o mais que você oferecer;
- adoram ser presenteados e mimados sempre que possível;
- estão cada vez mais exigentes e atentos aos detalhes, como estado do jaleco, dos sapatos, do equipamento, do instrumental;
- são muito bem informados;
- acreditam que um bom atendimento é obrigação e não diferencial;
- querem respostas e muita eficiência de toda a equipe!



PASSO 4: TREINANDO O ELENCO

Por melhor que seja o profissional, nunca uma clínica será nota 10 com uma equipe nota 5.

Acredite que, por maior que sejam suas dificuldades em formar, treinar e manter uma equipe, isso será essencial para crescer e superar as expectativas. Afinal, antes de chegar até você, seu convidado foi recepcionado e teve diversas interações (agendamento, recepção, cadastro, café) com o pessoal da sua equipe.

Em primeiro lugar, sua equipe é o elenco do seu show.

Então, todo o elenco precisa de:

- definição de papel: quais suas funções e a importância da excelência nessa atuação;
- roteiro: o que falar, como agir, regras estabelecidas;
- ensaio: treinamento nas mais diversas áreas para atuar cada vez melhor;

- reconhecimento: acompanhamento, *feedback*, elogios, recompensas, objetivos claros.

Esses 4 passos formam o conceito de excelência em atendimento, e tenho certeza que a cada pequena mudança você já perceberá um novo clima em seu consultório.

Permita-se envolver por essa magia do encantar a cada detalhe e sinta o prazer de trabalhar no seu lugar mágico, fazendo o que mais gosta: cuidar do outro com muita atenção superando suas expectativas.

Muito sucesso!

Conteúdo escrito por
Profa. Ms. Gleice Oliveira
E-mail: gleiceoliveira@gmail.com



GUIA PRÁTICO

 www.crosp.org.br

 [CrospOficial](#)

 [crospoficial](#)