



GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE

Curso de Capacitação



Atendimento ao Cliente de Serviços em Saúde

GES - GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE
Rua Conde de Bonfim 120 - Sala 604
Tijuca - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20520-0
Tel/Fax: (21)2204-5492 / Telefone: 7849 - 1055 - ID: 55*83*11753
gesconsultoria@hotmail.com



Atendimento ao Cliente de Serviços em Saúde

- Entendendo o processo para encantar o cliente

Ter clientes é fator crucial para a sobrevivência de qualquer empresa. O mercado hoje busca profissionais especializados na área de serviços, que saibam entender os clientes e consigam encantá-los com seu atendimento, aumentando assim a fidelização e os resultados da instituição. Neste curso o participante terá a oportunidade de ampliar sua visão e aprender técnicas para ser bem sucedido nesta área tão relevante nos dias atuais.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

ATENDIMENTO: ELEMENTO CHAVE PARA A SOBREVIVÊNCIA DE QUALQUER EMPRESA NO MERCADO

- A importância do Atendimento ao Cliente
- A diferença entre o amador e o “profissional de atendimento”
- Conceitos e particularidades da área de serviços
- Afinal, quem é o seu cliente?
- Perfil do cliente de serviços em saúde
- O que eles esperam de você e da empresa

FATORES RELEVANTES NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Linha de visibilidade do cliente - a interdependência entre pessoal linha-de-frente e pessoal de apoio
- Conceito de cliente interno, sua importância e seu impacto no resultado do atendimento
- Entenda o “processo” – amplie sua visão e melhore seu desempenho
- Trabalho em equipe: o cliente percebe
- Como o cliente avalia a qualidade do serviço prestado
- A relação entre percepção e expectativa no atendimento
- Erros no atendimento ao cliente – como evitá-los
- Os nove pecados do atendimento
- O impacto da comunicação verbal, não verbal e paraverbal no atendimento
- Como prevenir a insatisfação do cliente
- O que significa “ter compromisso com o cliente”
- Saiba como receber e acolher o cliente em sua empresa
- O que faz o cliente voltar a procurar a sua empresa
- Postura profissional e Ética no atendimento ao cliente

GES - GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE

Rua Conde de Bonfim 120 - Sala 604

Tijuca - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20520-0

Tel/Fax: (21)2204-5492 / Telefone: 7849 - 1055 - ID: 55*83*11753

gesconsultoria@hotmail.com



GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE

- Prontidão e Disponibilidade / Empatia e Humanização
- As palavras mágicas no atendimento ao cliente
- O atendimento telefônico é o cartão de visita da empresa!
- A importância da inteligência emocional no atendimento ao cliente de saúde
- Usando frases e palavras de impacto positivo
- Apresentação pessoal – a embalagem do profissional de atendimento
- Como dar o diferencial no atendimento, encantar e fidelizar o cliente
- Você conhece o produto que vende?
- Como atender clientes insatisfeitos e reclamações

O LADO EMOCIONAL DE QUEM ATENDE

- A satisfação em atender
- Você sente prazer em servir o cliente?
- Perfil do profissional de atendimento – como ser bem sucedido nas empresas
- Auto-estima e auto-motivação para fazer a diferença!

Trabalho de Finalização: Dinâmica – Grupo de 5 pessoas

Público Alvo: Profissionais que atendem clientes (receptionistas, auxiliares administrativos, telefonistas, equipe de enfermagem e outros membros da equipe assistencial, médicos, pessoal de apoio administrativo e logística)

Carga Horária: 8 horas

Horário: 9hs às 18hs

Local: INDEC