

Do Atrito ao Acolhimento



**Quando o cliente está irritado,
no atendimento ?**

– Como vocês os recepciona ?

Um breve bate papo

O Diagnóstico do Atendimento

Por que respostas genéricas aumentam a tensão do beneficiário em momentos de urgência e vulnerabilidade.

A Mudança de Postura é fundamental



O Erro do "Vou Resolver"



Promessas Vazias:

Soam como um atalho burocrático para encerrar o atendimento rápido.



Falsa Empatia:

Frases como "compreendo sua situação" geram desconfiança imediata.



Terceirização do Problema:

Culpar o sistema, a auditoria ou o médico deixa o cliente no escuro.



Postura Acolhedora



Acolha a Dor:

Validar a emoção dele antes de citar regras.



Previsibilidade Transparente:

Mostrar o exato passo a passo que está sendo executado.



Responsabilidade Direta:

Assumir o acompanhamento do caso do início ao fim.

O Desarme Emocional

Saúde Envolve Ansiedade e Medo

O cliente não liga por lazer, muitas vezes ele está lidando com dor, incerteza ou prazos médicos rígidos.

Substitua a defensiva por validação real do impacto causado.

Demonstre escuta ativa antes de informar as regras, burocracias e prazos.

Desarme a hostilidade mostrando que você entende a urgência dele.



O Impacto da Primeira Resposta

A Primeira Palavra Define o Tom

A postura adotada no início do atendimento determina se o cliente enxergará o atendente como uma barreira institucional ou como um aliado na busca pelo seu cuidado.

Diretrizes Inegociáveis de Atendimento



Nunca transfira a culpa para terceiros:

Não culpe o médico solicitante, o laboratório ou o sistema da operadora. O atendente representa a marca na totalidade.



Nunca deixe o beneficiário no escuro:

Informar "está em análise" sem dar uma explicação.



Adote a Postura de dono do negócio:

Assuma o acompanhamento do protocolo até a efetiva conclusão da demanda.

Prática em Campo

Exercício de Simulação



Cenário:

O beneficiário está no balcão de atendimento e a liberação do exame urgente de imagem foi recusada pelo sistema.



Desafio do Atendente:

Proibido usar "vamos analisar" ou "compreendo".



Como iríamos resolver essa situação?

O atendimento é o primeiro contato do Cliente com a organização.

Faça o seu atendimento ser a melhor parte do dia difícil de alguém.