

Como fazer um  
**ATENDIMENTO**

*Show*

**AO CLIENTE NO CONSULTÓRIO  
ODONTOLÓGICO?**



**EMPREENDA, DENTISTA**

SEJA DIFERENTE! FAÇA DIFERENTE!

# INTRODUÇÃO

---

Lidar com clientes é uma verdadeira arte e, por mais que pareça algo fácil, poucas pessoas sabem lidar com isso no dia a dia.

Algumas abordagens por parte do profissional, principalmente no primeiro contato, são importantíssimas e muitas vezes determinantes para que seu atendimento seja considerado show e que o cliente escolha realizar o tratamento no seu consultório ao invés de fazê-lo na concorrência.

Vamos fazer uma análise simples: pare para pensar, no seu cotidiano, quais os locais são considerados satisfatórios a tal ponto que, ou você voltaria lá ou indicaria para outras pessoas.

Vamos colocar os restaurantes. Provavelmente o atendimento foi um dos motivos principais para a sua satisfação. Claro, há outros pontos que são levados em consideração (discutiremos isso no post de vetores de tendência). No nosso caso, o principal vetor de tendência é o relacionamento.

Nos dias atuais, vivemos em um mundo “frio”, com pouco relacionamento, principalmente no setor de prestação de serviços. Quando recebemos um tratamento um pouco mais caloroso, tendemos a relacionar com “personalização de atendimento”, logo algo diferenciado. Para melhor entendimento, vamos às dicas e aos exemplos.

Ao mesmo tempo, o atendimento por si só requer uma “ajuda” de todo o ambiente ao redor, o que também discutiremos neste ebook.

Diante da dificuldade que encontro nos diversos cursos que ministrei e nas menções dos colegas de profissão, criei este ebook com o propósito de fornecer algumas dicas para promover um atendimento que impacte o cliente a ponto de indicar seu consultório a amigos, parentes e colegas.

*Vamos lá?*



## DICA 01

### Chame os clientes pelo nome

---

Prática não muito utilizada, de maneira geral. Usam-se outras expressões que nem sempre funcionam, como por exemplo “Senhor”. Com certeza algum cliente, quando você utilizou esta palavra, já reagiu com frases do tipo:

“O senhor tá no céu!”

“Não me chame assim, tenho quase sua idade!”

“Nossa, estou tão velha assim?”

Entendo que trata-se apenas de uma formalidade, mas há hora para utilizá-la. A convocação do cliente pelo nome é algo que quase sempre nunca falha. Isso começa pelo anúncio da [secretária](#), quando chama o cliente para a consulta.

O fato de conversar com o cliente mencionado pelo nome faz com que, inconscientemente, se crie uma ideia de amizade. E isso é importante por que?

Porque, segundo Jeffrey Gitomer (autor do livro A bíblia de vendas) se as condições forem iguais, as pessoas vão querer fazer negócios com os amigos. Se as condições não forem tão iguais, elas ainda vão querer fazer negócios com os amigos.

Amizade rima com confiança! Se o cliente tiver a sensação, mesmo que inconsciente, que vocês têm uma relação de amizade, a chance dele fechar um plano de tratamento contigo cresce consideravelmente, porque há confiança envolvida no processo (ele me chamou pelo nome).

A dica para quem não tem boa memória é: chame o nome do cliente 3 vezes em menos de um minuto. Desta forma, ficará mais fácil memorizar.

Exemplo básico para compreensão:

- Boa tarde, Marcelo! Tudo bem? Meu nome é João! Muito prazer!
- Marcelo, por gentileza, sente-se aqui e fique à vontade!
- Mas me diga, Marcelo. Qual o motivo da consulta?

Discutiremos mais sobre o diálogo com o cliente outrora. Ou vocês acham que a abordagem acima é correta? =D

Quer saber a repercussão que esta simples atitude traz? Na próxima vez que você for a um restaurante, experimente chamar o garçom pelo nome, ao invés de "garçom".





## DICA 02

# Converse com seus clientes olhando nos OLHOS

---

Uma vez fui a um profissional de saúde realizar uma consulta de rotina. Expliquei a ele o motivo pelo qual estava lá, ou melhor, tentei explicar.

Antes de terminar, ele me entregou o receituário e disse: traga estes exames para conversarmos. Sinceramente, se eu fosse o pai dele, ele nem ia perceber, porque sequer olhou para mim. Isso passa uma imagem de descaso com o cliente que, além de resolver seu problema, quer atenção.

Sempre dialogue com seu cliente olhando nos olhos. Primeiro porque passa a impressão de que você está prestando atenção nele, o que inclui um possível problema de saúde. Segundo porque passa mais confiança e credibilidade na consulta.



## DICA 03

### Aperte a mão dos seus clientes da maneira correta **SEMPRE**

---

Aqui está um segredo BEM importante que você não vai ver isso por aí. Além de apertar a mão do seu cliente no início e final da consulta, controle a intensidade do aperto de mão. Isso mesmo!

Segundo [Lair Ribeiro](#), 30% das negociações são perdidas pelo aperto de mão. Um aperto de mão mais fraco do que do seu cliente pode transparecer fraqueza ou insegurança. O contrário pode mostrar força excessiva e falta de controle.

Façamos um paralelo com odontologia, mais precisamente procedimento de exodontia (extração dentária, caso você não seja da área).

Embora se saiba que exodontia é mais “jeito” do que força, na cabeça do cliente funciona exatamente o contrário. Então, analisando as situações acima, teremos o seguinte:

Apertando a mão com força excessiva: esse doutor vai quebrar meu queixo!

Apertando a mão com fraqueza: será que ele vai ter força para tirar o dente?

Ambas as situações põem em xeque seu tratamento, podendo findar na escolha do cliente em não realizar o tratamento contigo. Então, a dica é: espere o cliente aperta primeiro e acompanhe a força dele. Fácil, não?

Outro ponto importante é a posição da mão. Use o jeito tradicional (foto abaixo). Evite o aperto de mão com a palma voltada para baixo ou para cima. Na primeira situação, pode passar ar de superioridade.

Na segunda, submissão ou fraqueza. Claro que são poucas pessoas que pensam desta forma, mas se você pode NÃO perder estes clientes, para que arriscar?





## DICA 04

### Converse com seus clientes utilizando o mesmo tom de voz **SEMPRE**

---

Aqui entenda a altura da voz. As pessoas gostam de interagir com pessoas parecidas com elas. Imagine um atendimento cuja cliente tem uma voz baixa e suave e, do outro lado, o dentista tem uma voz firme e alta.

Lembra do que falei acima sobre relacionamento e confiança? Isso também se encaixa perfeitamente no que disse. Procure utilizar o mesmo tom de voz **SEMPRE**.



## DICA 05

### Seja **CORDIAL** e **EDUCADO** com o cliente no consultório

---

Apesar de considerar o quesito educação algo obrigatório, ainda é um pecado que encontramos em determinados consultórios. Tem coisa pior do que cumprimentar uma pessoa (Bom dia, boa tarde, boa noite...) e não receber o cumprimento de volta?

Além de soar como mal educado, passa a ideia de que há pouca ou nenhuma vontade de atender, ou pior, de ajudar o cliente. Seja **SEMPRE** educado e cordial, mesmo que a pessoa do lado oposto não seja.



## DICA 06

### Mantenha o consultório organizado

---

Parece uma besteira mas não é. Isso se falar que há muitos consultórios cuja secretária ou atendente não são treinadas para este quesito. E aqui não me refiro ao fato de organizar a recepção no início do dia, mas sim no decorrer do expediente.

Um ambiente desorganizado e bagunçado gerará stress ao paciente no consultório, o que pode afetar diretamente na sensação de espera, afetando diretamente a percepção de qualidade no atendimento. Afinal de contas, em um ambiente deste tipo, ele está contando os minutos para ir embora.



## DICA 07

# Todos os integrantes do consultório deverão ter uma postura **PROFISSIONAL**

---

É importante lembrar que a área de saúde é **MUITO** formal. Logo, determinados comportamentos poderão influenciar diretamente no atendimento, fazendo com que o cliente veja aquilo inadequado, levando a reputação do consultório para o abismo.

Por exemplo, falar alto demais, usar gírias, tecer comentários e/ou fofocas na frente de outros pacientes, dentre outras atitudes, não são condizentes com o que é esperado dentro de um consultório odontológico. E acredite: isso afasta o cliente mais do que se imagina!

# Conclusão

---

Colocando estas dicas em prática, será possível iniciar o processo de Excelência em Atendimento no Consultório Odontológico. Muitas vezes não é algo fácil por se tratar de mudanças comportamentais.

Do outro lado, em um mercado odontológico bastante saturado, a qualidade do atendimento será decisiva na hora do cliente escolher onde irá realizar o tratamento odontológico.

Quer saber mais sobre atendimento ao cliente? [Clique aqui](#) e baixe a degustação do nosso livro!

Pode parecer uma bobagem mas, em se tratando de atendimento ao cliente, é impossível discerni-lo do RELACIONAMENTO. As pessoas gostam de interagir e de fazer amigos. Além disso, as pessoas PREFEREM fazer negócios com AMIGOS. Quer saber mais sobre atendimento ao cliente? Clique aqui e baixe a degustação do nosso livro abaixo:

Excelência em Atendimento no Consultório: tudo que os profissionais de saúde precisam saber para conquistar a satisfação do cliente e alcançar grandes resultados.



---

# EMPREENDA, DENTISTA

SEJA DIFERENTE! FAÇA DIFERENTE!

