



O GUIA PARA RECEPCIONISTA

O SEGREDO DOS **5 PILARES** PARA SER
DESTAQUES NA SUA PROFISSÃO



ODONTO MED GROWTH
ASSESSORIA DE MKT & FUNIL DE VENDAS

Guia para Recepcionistas:

5 pilares para ser destaque na sua profissão



1 Organização

Uma das partes mais importantes na organização da rotina é ter uma lista de tarefas. Criar um checklist das atividades que você vai realizar te ajuda a visualizar todas as demandas. Assim, ao final do expediente, você sentirá que teve um dia produtivo.

Tarefas de hoje

- ✓ Checar consultas confirmadas
- ✓ Enviar prontuário ao dentista
- ✓ Manter o ambiente limpo
- ✓ Organizar caixa e pagamentos
- ✓ Checar e-mails
- ✓ Checar mensagens nas redes sociais da clínica
- ✓ Conversar com a assessoria de marketing da clínica para ver o andamento dos anúncios



Ainda que você faça listas ou crie outra forma de organizar o seu dia, é importante **manter a disciplina** e também ter consciência de que **imprevistos acontecem**. Por isso, estar sempre **pronta para mudanças** é algo que pode impactar não só o seu rendimento, mas também o seu humor.

Sem dúvida, o **melhor aliado** para a organização da clínica é o **sistema de gestão**.

- ✓ **Agendamento de consultas**
- ✓ **Cadastro de pacientes**
- ✓ **Cobranças da empresa**

A recepcionista precisa ter todas as informações reunidas em um **local seguro** e de **fácil acesso**.

2 Atendimento

A melhor propaganda é feita por clientes satisfeitos.

Você já ouviu falar em comunicação **S.C.O.T.?**

As siglas significam que um bom atendimento ao cliente deve possuir **Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência**.

👍 Segurança

Transmita confiança ao paciente, responda com informações corretas e verificadas, assim ele saberá que você irá **solucionar o problema**.

🗨️ Clareza

A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um **vocabulário simples e claro**. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos que podem gerar dúvidas.



Para fazer um **atendimento online** eficiente, seja **cordial** e **objetiva** a cada resposta.

🎯 Objetividade

Os clientes sentem-se mais satisfeitos quando as empresas **oferecem respostas rápidas**. Nem sempre temos a resposta, mas enrolar ou inventar uma solução não é o caminho.

👁️ Transparência

Seja sempre **honesto**. O paciente precisa receber **informações precisas e coerentes**, para se sentir valorizado e respeitado. O mau atendimento pode fazê-los procurar a concorrência.

