



## CAPÍTULO 8

---

### COMO LIDAR COM CLIENTES DIFÍCEIS?

*“O fracasso de uma empresa começa quando ela vai sendo demitida por seus clientes. Ninguém mais faz pedidos, os consumidores nem se dão mais ao trabalho de reclamar.”*

**Roberto Shinyashiki**

Lidar com pessoas realmente é uma arte que poucos sabem. Muitas pessoas lidam diretamente com clientes, porém poucos realmente sabem como proceder durante o atendimento a clientes complicados e que causam muita dor de cabeça ao consultório e, principalmente, a quem lida diretamente com ele que, na maioria dos casos, é a secretária ou auxiliar do consultório.

Toda profissão que lida com pessoas vai passar por isso. Porém, é válido perceber que, na maioria dos casos, o cliente insatisfeito tem razão, visto que houve alguma falha no processo de atendimento.

Não obstante, discutirei também sobre clientes que são também difíceis para o consultório em outros aspectos, como por exemplo aquele cliente que confirma sempre que vai à consulta, porém não vai.

Claro que há um percentual muito pequeno de clientes que, por mais que o consultório se esforce, nunca irá agradá-lo, visto que, provavelmente, o problema está *nele* e não na empresa. Iremos discutir adiante as duas situações.

## 8.1. Tipos de clientes que geralmente dão mais dor de cabeça que lucro ao consultório

### 4.1.1. O cliente eternamente insatisfeito

Sabe aquela pessoa que reclama de tudo? Por mais que a equipe e o profissional se dediquem a resolver o problema, ela nunca ficará satisfeita? Acredite, há pessoas assim no mundo e, mais cedo ou mais tarde, aparecerão no seu consultório.

Aqui não é aquele cliente que, por alguma **falha no processo de atendimento do consultório**, ficou chateado e fez uma reclamação, mas aquele cliente que simplesmente reclama de tudo e, muito provavelmente não vai ficar satisfeito com o resultado do tratamento. Em geral, são clientes bastante exigentes.

E, mesmo se ficar, a chance de indicar para outra pessoa é muito pequena. Em outras palavras, é aquele dinheiro que não vai pagar sua paz de espírito.

## **Como lidar?**

Uma ficha de avaliação bem-feita pode minorar o risco de aborrecimentos, uma vez que ele tende a relatar histórias de tratamentos anteriores, fazendo com que você veja a melhor alternativa de resolver o problema de saúde dele ou até mesmo encaminhá-lo para outro profissional.

### **4.1.2. O cliente que sempre deixa para pagar quando termina o tratamento**

*“Vou pagar 50% agora e 50% no final. Dr...”*

Provavelmente você já deve ter ~~levado algum~~ ~~canoe~~ tido problemas em receber o restante do pagamento. Coincidentemente, quando você deixa para receber tudo no final, o cliente esquece a carteira em casa ou o cartão de crédito não passa.

## **Como lidar?**

Particularmente, quando o cliente opta por pagar desta forma, eu sugiro que ele pague sempre de

acordo com a quantidade de procedimentos que eu fiz.

Por exemplo, se eu realizei nele uma restauração dentária, vai pagar apenas por isso. Tente evitar este tipo de parcelamento, mesmo que esteja em contrato.

**Se o cliente for de boa índole, não vai se incomodar de pagar antes para realizar o procedimento, acredite!**

#### **4.1.3. O cliente que sempre diz que vai à consulta e nunca vai**

Dos tipos de clientes, este configura entre os piores que há, se colocarmos que tempo **literalmente é dinheiro**. Este tipo de cliente agenda a consulta, confirma que vem e não vem.

O importante é aprender, mesmo que seja de qualquer forma, como foi o meu caso. Na época, largaria às 18:30. Eram 18:20!

*Eu: Rosita (minha auxiliar em saúde bucal - ASB), confirmaste a consulta das meninas?*

*Asb: inclusive, confirmei novamente há 2 horas*

*Eu: confirme de novo!*

*Asb: mas eu já liguei 2x.*

*Eu: confirme de novo!*

Minha ASB ligou para as clientes. A resposta foi esta:

*“Nós estamos aqui no shopping. Chegaremos já. ”*

Ou seja, só Deus sabe a hora que elas iriam ligar. Além de não ir à consulta, ocupa o lugar de uma pessoa que queria ir.

Por isso que este cliente, do ponto de vista financeiro, é o pior porque infelizmente é comum este tipo de comportamento.

### ***Como lidar?***

Se este tipo de cliente marca e não vem, a consideração pelo profissional é ínfima

Particularmente, quando um cliente tem 2 faltas consecutivas, minha ASB pede para que o cliente remarque quando ele realmente puder ou joga a marcação dele para semanas depois, justamente

para colocar uma barreira e ele procurar outro profissional.

Este tipo de cliente só vai dar valor se sentir que perdeu. Se houver indulgência por parte do consultório, em particular da secretária, este comportamento dele se repetirá, prejudicando o consultório.

Como expliquei acima: quando um cliente falta, **o prejuízo é dobrado porque nem atendeu o cliente que faltou e nem teve tempo hábil para marcar outro.** Isso sem falar que as contas do consultório.

#### 4.1.4. **O cliente que chega atrasado**

Atrasos podem ocorrer com qualquer um, ainda mais em um país cheio de protestos e ruas esburacadas que dificultam ou até mesmo inviabilizam a locomoção. Aqui refiro-me àquele cliente que sai de casa faltando 5 minutos para acabar o expediente e se vê no direito de chegar 5 horas depois do horário marcado.

## Como lidar?

Geralmente este cliente tende a ~~quebrar~~ a ~~carra~~ encontrar o consultório fechado, todavia é importante deixar claro que existem regras, do contrário ele repetirá este comportamento por um bom tempo, prejudicando uma única pessoa: você.

Do outro lado, ele tende a não entender por que não poderá ser atendido se há profissionais de saúde, secretárias e auxiliares no local. Como já mencionei em capítulos anteriores, o material do consultório precisa ser esterilizado, logo, será necessário tempo para isso.

### **4.1.5. O cliente que vai ao consultório sem marcar**

Geralmente é um cliente que não vai há muito tempo ou deu uma de doido e bateu no consultório. Uma especialidade que passa muito por isso é ortodontia.

Pior de tudo é quando ele não está marcado, apareceu do nada e depois do horário de expediente e ainda acha ruim porque não será atendido.

## **Como lidar?**

Oriente sua secretária a remarcar o cliente, salvo exceções que você irá abrir mão e atender. É assim como o exemplo acima, é importante deixar claro que há regras no local e devem ser respeitadas. Caso o atendimento seja realizado, diga que vai abrir uma exceção, mas que foi a última vez, pois há um desrespeito aos clientes que agendaram a consulta.

O mais importante aqui é não deixar que isso vire um hábito. Se você abrir para um, provavelmente os demais clientes se sentirão no direito de fazer o mesmo. Mostre educadamente que está ali para ajudar, mas que há regras que devem ser respeitadas.

#### **4.1.6. O cliente pesquisador de preços**

Em qualquer área haverá aquele cliente que procura preço e qualidade no produto / serviço que está necessitando. E na área de saúde não é diferente.

Este tipo de cliente é mais comum nos consultórios que atendem aos públicos C e D e em consultórios que não cobram pela consulta.

Em geral, é aquele paciente que procura apenas preço. Tomará o tempo do profissional, fará 500 mil perguntas para, no fim, dizer o famoso “Vou pensar, Dr..”.

#### **Como lidar?**

Nem sempre o pesquisador apresenta um perfil visual que seja facilmente identificado. Do outro lado, em geral, este tipo de cliente já chega na consulta perguntando pelo preço:

*“Queria saber quanto custa a obturação...”*

Na verdade, ele até escuta qual será o tratamento que será realizado, mas logo em seguida pergunta insistentemente pelo preço ou por um desconto, que é o que interessa. Você poderá escutar frases como:

*“Tá muito caro, Dr...”*

*“Por que o médico ao lado cobra mais barato então...?”*

**Uma excelente e simples maneira de filtrar isso é cobrar consulta. Nem que seja R\$ 10,00.** Meu argumento é simples: aquela pessoa que procura preço não vai querer pagar nem mais R\$ 1,00 pela consulta. Logo, ele irá procurar outro profissional.

E não se preocupe com isso. Pode ter a **CERTEZA** de que um dos piores clientes é aquele que procura **PREÇO** e **QUALIDADE** nos serviços de saúde.

#### 4.1.7. O cliente arrogante

Talvez seja um dos clientes que a secretária deverá ter cuidado, inclusive porque ele poderá até tentar humilhá-la perante todos na recepção.

Como o adjetivo já sugere, este tipo de cliente se acha acima de todos. O pior que, na maioria das vezes, ele nem é tão superior assim.

Mas, por achar que está no topo, ele acredita que terá e MERECE um atendimento diferenciado, como:

- Chegar e já ser atendido, independente se tenham outras pessoas na frente dele;
- Pagar quando e como quiser;
- Decidir o que será bom para ele, deixando de lado a opinião do profissional e da secretária.

#### Como lidar?

Para lidar com este tipo de cliente, é necessário paciência, cautela e segurança. Se ele pretende

chegar e ser atendido, a secretária deverá optar por horários com menos fluxo de pessoas ou por hora marcada (desde que seja cumprida).

O profissional deverá ser informado sobre o perfil do cliente antes de atendê-lo, principalmente se este cliente tentar dar as cartas na hora de negociar o pagamento (pagarei quando quiser, Dr.). A ideia aqui é este tipo de cliente *achar* que teve um atendimento compatível com o que ele acha que merece.

#### **4.1.8. O cliente “li na internet”**

Este tipo de cliente também achará que sabe de tudo, podendo colocar a secretária em uma sinuca de bico.

Ele poderá questionar um determinado procedimento realizado pelo profissional de saúde argumentando que *leu na internet* outra coisa diferente, colocando em *xeque* a capacidade técnica do profissional.

**Como lidar?**

A secretária deverá saber conduzir este tipo de questionamento da melhor forma possível, ainda mais porque, em boa parte dos casos, a pergunta acontecerá na recepção e na frente de outros pacientes. Uma resposta errada poderá causar má impressão diante dos demais clientes e até mesmo ao cliente que fez a pergunta.

Há duas excelentes saídas para este tipo de cliente. A justificativa de que *cada caso é um caso* ou *a que o profissional é capacitado*.

*“Senhor, para cada paciente há um tipo específico de tratamento. O que você leu na internet pode não ser indicado para você...”*

*“Senhor, quanto a seu tratamento não se preocupe. Dr. João é bastante experiente e, com certeza, indicará a melhor opção para seu tratamento!”*

#### 4.1.9. O cliente enfurecido

Se fosse para escolher, colocaria este tipo de cliente como o pior durante o atendimento ao cliente no consultório.

Um cliente irritado poderá trazer muitas repercussões constrangedoras para a secretária, desde um falatório demasiado na recepção até agressões verbais e físicas, algo que não desejo a ninguém.

Só o fato de perder a cabeça já faz com que este tipo de cliente perca a razão, algo que **não deverá ser utilizado pela secretária a seu favor.**

#### Como lidar?

Para este tipo de cliente, há uma sequência que deverá ser seguida com o propósito de *acalmar a fera* e virar o jogo a favor da secretária, logo, do consultório:

1. Deixe-o falar tudo que quiser. Em hipótese alguma interrompa, a não ser que a situação comece a piorar.

Ele precisa desabafar e, neste caso, o *para-choque do consultório* será a secretária;

2. Nunca diga frases do tipo: “Calma Sr. ”, “ O Sr. está muito nervoso. ” ou “Infelizmente não poderei te ajudar. ”. Só vai piorar MUITO as coisas;

3. A secretária não poderá dizer nada que irá de encontro ao que o cliente está dizendo;

4. Após o desabafo do cliente, identificar o motivo da fúria do cliente e deixar claro que está ali para ajudá-lo (Sr., iremos resolver seu problema o quanto antes). Utilizar um tom de voz suave e calmo;

5. Informar ao profissional o que está ocorrendo para que haja uma atuação em conjunto para resolver o problema do cliente;

6. Se for possível, isolar este cliente em outra área do consultório;

7. É preciso ter em mente que não é pessoal. O cliente quer seu problema resolvido de qualquer maneira e o consultório tem que trabalhar em prol disso;

8. Após a situação ser contornada, a secretária precisará de alguns minutos para se recompor, pois é uma situação bastante estressante;

9. Caso haja muitas ofensas pessoais, a secretária deverá repassar a situação para o gerente (caso haja) ou gestor do consultório, pois ela não terá mais estrutura emocional para resolver o problema. Em hipótese alguma a secretária deverá bater boca com o cliente nem aumentar o tom de voz. A ideia é encerrar a discussão e não iniciar uma guerra.

Levando em conta que, na maioria das vezes, o cliente insatisfeito presta uma “consultoria gratuita” a partir do momento que ele reclama sobre o atendimento do consultório, e que apenas 8% destes clientes exteriorizam as queixas, é hora de aproveitar e virar o jogo para o consultório.

Reconhecer que houve falhas no processo de atendimento é fundamental. O cliente quer apenas ouvir um pedido de desculpas e que seu problema seja resolvido.

Do outro lado, há clientes que realmente precisam ser *demitidos* do consultório, pois

difícilmente eles sairão satisfeitos, terminando por não compensar o tempo dispensado no atendimento. Logo, não se preocupe se ele decidir procurar seus concorrentes. Na verdade, estará fazendo um favor ao consultório.

Toda a equipe do consultório, incluindo a secretária, terá que perceber que não é nada pessoal, pelo menos na maioria esmagadora dos casos.

*Não se espante se, após o ocorrido, o cliente pedir desculpas. Possa se quer ele só esteja em um dia complicado ou passando por um momento difícil na vida. Acredite: ele vai ficar morrendo de vergonha pelo que fez.*