



## CAPÍTULO 2

---

### APRESENTAÇÃO PESSOAL NO CONSULTÓRIO

*“Não é o patrão que paga os salários. Os patrões apenas controlam o dinheiro. Quem paga os salários é o cliente.”*

**Henry Ford, empresário da indústria automobilística**

Uma das muitas verdades que ouvi nos meus 37 anos de vida é que a **primeira impressão é a que fica**. MUITO dificilmente você conseguirá quebrar aquela impressão. E isso ocorre no consultório mais do que possamos imaginar.

O primeiro contato pessoal que o cliente tem é com a secretária / atendente na recepção. Naquele momento, muitas coisas passarão na cabeça do cliente, incluindo a secretária.

Somos prejudgados diariamente pelas pessoas, principalmente no que diz respeito ao aspecto visual. Você imagina ir realizar uma assessoria com um advogado e, ao chegar lá, encontrá-lo de calça jeans e camisa polo? Provavelmente não. Sabe por que?

Porque nós idealizamos um advogado bem vestido, com terno e gravata. Alguma coisa que desvirtue do padrão será taxada como inferior, pelo menos à primeira vista.

Ocorre a mesma coisa com a secretária ou atendente do consultório. Uma aparência pessoal

inadequada poderá colocar o local sob críticas. E acredite: isso ocorre MESMO!

A apresentação pessoal inclui desde as vestimentas da secretária até o modo como ela lida com os clientes do consultório. Vamos discutir os aspectos mais importantes deste assunto:

## **2.1.Vestimenta (uniforme + sapatos) no ambiente de trabalho.**

De cara, acho bastante interessante que haja um fardamento no consultório. Nem que seja apenas o uso de uma bata, que não é o ideal, mas é melhor do que deixar o colaborador utilizar a roupa que ele acha adequada ao ambiente.

Vamos partir do pressuposto que *haja uniformes para os colaboradores*. Vejamos algumas dicas para causar uma boa impressão no cliente do consultório:

### **2.1.1. Os uniformes devem conter as cores e a logomarca do consultório**

Cada consultório apresenta uma mescla de cores. De forma geral, as cores que mais encontramos são verde, azul e branco.

Os uniformes dos colaboradores devem conter as cores do consultório bem como a logomarca, a fim de identificar que aquela colaboradora trabalha naquele local.

Embora pareça óbvio, podemos encontrar fardamentos com cores bem parecidas, o que causaria uma dúvida no cliente.

Ou vai me dizer que você nunca pediu uma informação a uma pessoa errada apenas por ela estar usando um uniforme com as cores da empresa?

Em grandes clínicas, isso poderá ocorrer. Logo, é interessante que haja uma identificação do uniforme, que pode ficar na lateral do braço ou no bolso do peito do uniforme (mais comum).

Outra vantagem que se ganha é na questão de padronização do consultório. Isso passa a sensação de organização para o cliente, uma vez que ela saberá quem procurar para uma determinada função.

E por falar em função, caso haja no seu consultório mais de uma função além da secretária, como uma gerente, por exemplo, use um uniforme de

tonalidade diferente ou algum detalhe que a diferencie das demais (um laço, por exemplo).

A ideia aqui não é mostrar *quem é o maior ou quem manda ali*, mas sim mostrar que há uma hierarquia de funções no consultório.

Fica fácil de entender quando você visualiza uma recepção na qual você entra, vai ao bureau e encontra duas colaboradoras: uma com o uniforme da clínica e outra com a bata.

Naturalmente você vai achar que a colaboradora com bata é a auxiliar do profissional de saúde, logo, não é a responsável pela recepção.

Outro ponto importante é em relação aos sapatos. Na saúde, por questão de biossegurança, opta-se por sapatos fechados.

Quando um consultório não apresenta uniformes para os colaboradores, o critério do que é *permitido e inapropriado* fica sob a ótica do colaborador.

Isso pode ser um problema, visto que *o que é inadequado para o consultório poderá ser normal*

*para ele.* Neste caso, oriente o colaborador a utilizar roupas:

- Discretas;
- Sem apelo sexual;
- Sem cores muito chamativas;
- Bem passadas e limpas.

É importante lembrar que a área de saúde ainda é muito formal e ter em mente que a secretária deverá chamar a atenção pela sua **COMPETÊNCIA** e não pelas suas roupas. Afinal de contas, o consultório não é uma balada.

## **2.2.Aparência visual do colaborador**

A aparência visual seria, digamos, um complemento obrigatório da apresentação pessoal, já que são coisas que não andam sozinhas. Não imagino um colaborador muito bem vestido, porém com cabelo assanhado.

É importante levar em consideração alguns aspectos:

- Cabelos adequados ao ambiente de trabalho: penteados, bem tratados e, de preferência, presos;
- Unhas: bem-feitas e discretas. Se o colaborador também for auxiliar do profissional, ter cuidado com o tamanho para não machucar o cliente, caso seja necessário auxiliá-lo;
- Bom Hálito: a secretária do consultório lida diretamente com os clientes, logo, um problema de mau hálito pode ser facilmente identificado e abrir margens para fofocas;
- Maquiagem: suave sem tons muito extravagantes. **Seja notada pela competência e não por uma maquiagem forte.**

### **2.3.Aspectos comportamentais no consultório**

Preparar o visual do colaborador que ficará responsável pelo atendimento ao cliente é o primeiro passo. Mas, algumas atitudes comportamentais podem pôr tudo por água abaixo rapidamente.

### 2.3.1. **Postura corporal**

Ter uma postura correta durante o atendimento passará mais:

- Confiança;
- Credibilidade;
- Simpatia;
- Padronização do atendimento;
- Disposição para resolver os problemas do cliente.

Além dos tópicos mencionados acima, uma postura correta preservará sua saúde em médio e longo prazos. Imagine um colaborador que sinta com a coluna curvada durante anos? A chance de desenvolver um problema na coluna é grande, concordas?

Logo, a secretária deverá evitar:

- Ficar de braços cruzados;
- Curvar a coluna com frequência;
- Se deitar no bureau;
- Se espreguiçar na frente dos clientes;



- Atender ao cliente com a mão no queixo apoiada na mesa.

### 2.3.2. **Gesticulação durante o atendimento**

Uma das maneiras de chamar a atenção das pessoas durante o atendimento é gesticular sutilmente. Por exemplo, quando for orientar o cliente para ir à sala de atendimento, aponte delicadamente onde fica.

É importante ter delicadeza na gesticulação para não ficar muito forçado ou espalhafatoso. Lembre que a secretária não é um boneco de posto.

### 2.3.3. **Tom de voz no atendimento**

Via de regra, o tom de voz deverá ser suave (nem muito alto e nem muito baixo). Inclusive o tom de voz suave é uma excelente arma para acalmar aqueles clientes mais tensos e irritados.

Ressalto que:

- Tom de voz suave: passa neutralidade, imparcialidade e confiança;

- Tom de voz alto: passa agressividade e soa como grosseria;
- Tom de voz baixo: passa insegurança no que diz e nas atitudes que tem.

#### 2.3.4. **Uso de gírias durante o atendimento ao cliente**

Além de poder passar uma imagem mal-educada, o uso de gírias nada combina com o ambiente formal do consultório.

Uma vez, lembro que trabalhei para o dentista cuja secretária tinha o hábito de chamar todo mundo de *amor*.

O resultado foi que chamou um cliente assim e a esposa dele fez o maior escândalo na recepção. E com razão. Ali não é um ambiente para intimidades.

#### 2.3.5. **Discrição durante o atendimento**

Não tem nada pior do que um constrangimento em público. Se a prótese fixa do cliente caiu, ninguém na recepção precisa saber. Aquilo vai matar o paciente de vergonha, sem falar que vai incendiar o filme do dentista.

Outro motivo para não expor o problema do cliente em público é que ele poderá abrir um processo contra o consultório.

A secretária precisa ser a mais discreta possível com aqueles problemas do paciente que são constrangedores. Se for o caso, leve o cliente para outro ambiente no consultório que seja mais reservado ou até mesmo dê um papel para o cliente anotar o problema.

### 2.3.6. **Blindagem da clínica como um todo**

Um colega médico não tinha o hábito de ser pontual. Uma vez, passei no consultório dele e ele não estava lá. Aí uma cliente perguntou:

*Cliente: ele está atrasado quase meia hora. Aconteceu algo?*

*Secretária: Nãooooo. Ele sempre faz isso mesmo...*

A regra de ouro é: **exponha o que for bom do consultório e omite o que for ruim**. Ninguém precisa saber das falhas do consultório. Isso pode e DEVE ficar guardado a 7 chaves.

Por mais que pareça algo complicado e chato, na verdade é questão de disciplina e organização no dia a dia.

Somos julgados constantemente pelo nosso comportamento e pelo que transparecemos ser. E isso afeta diretamente o nome do consultório.

O gestor tem por obrigação sentar com a secretária e alinhar as regras do atendimento ao cliente no consultório nestes itens discutidos neste capítulo.