



Secretária Médica Lucrativa

Técnicas para um atendimento
ético e rentável.

 **Support** Health

Sumário

Clique na página que deseja visualizar.

04	Introdução
05	O poder da imagem
06	Conexão com o paciente
07	Autoridade sobre o assunto
09	Comunicação
14	Superando as objeções
16	Criar relacionamento
18	Conclusão
19	Conheça nosso software

SECRETÁRIA MÉDICA LUCRATIVA



Para médicos que transformam vidas.



A Support Health é um software de gestão e prontuário eletrônico especializado em terapias injetáveis. Nossa ferramenta foi criada a fim de otimizar os processos dentro da sua clínica e conta com agenda múltipla, prontuário eletrônico completo, controle de estoque, gestão financeira, e muito mais. Com a Support Health o médico entrega mais valor, saúde e satisfação para os pacientes.



Estratégias para uma secretária de resultado.

Introdução

Na clínica, a secretária frequentemente é a primeira pessoa com quem o paciente interage, seja no atendimento presencial, por telefone, por mensagem no WhatsApp ou no atendimento remoto.

Essas profissionais são o rosto e a voz da clínica para a maioria dos pacientes. Elas têm um papel fundamental na captação e conversão de clientes, fazendo com que o atendimento seja um importante diferencial da clínica.

Por isso elaboramos esse ebook. Ele oferece uma visão detalhada de como as secretárias médicas podem atender de forma eficaz e, conseqüentemente, vender mais serviços. Tudo feito de maneira ética.

O poder da imagem

O poder da imagem

O primeiro contato do paciente com a clínica pode influenciar diretamente na percepção de valor do serviço oferecido. Isto se aplica tanto à imagem pessoal da secretária, quanto à limpeza, organização e decoração de sua clínica ou consultório.

Imagem pessoal

A imagem pessoal influencia na forma que o paciente vê a clínica. Como diz o ditado, “a primeira impressão é a que fica”, então, uma apresentação adequada demonstra um colaborador profissional e organizado.



Uniforme



A escolha da vestimenta é essencial na construção dessa primeira impressão positiva. Uniformes ou trajes profissionais adequados ao ambiente de trabalho sugerem preparo e seriedade.

Maquiagem



A maquiagem também é um ponto que requer cuidado. Assim como o traje deve ser adequado ao ambiente, a maquiagem segue a mesma linha, ou seja, deve haver uma harmonia com o ambiente de uma clínica médica.

Calçados



O calçado também compõe o look, por isso, ele também deve ser harmonioso com o ambiente e com a profissional. Além disso, por ser um local que a secretária passa várias horas do dia, ser confortável é prioridade.

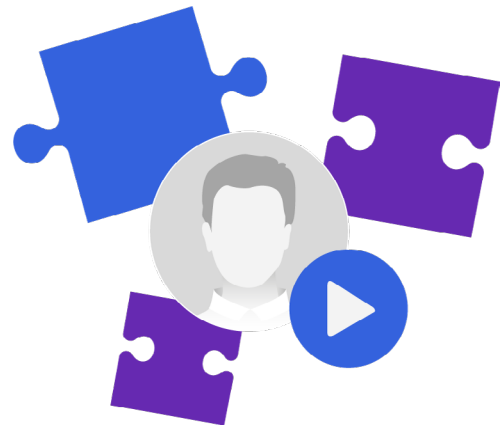
Conexão com o paciente

Muitas vezes, ao adentrar uma clínica ou consultório médico, os pacientes carregam consigo não apenas suas queixas físicas, mas também vulnerabilidades emocionais. Em momentos de incerteza sobre a própria saúde, um gesto de empatia, uma escuta atenta ou até mesmo um sorriso acolhedor podem fazer toda a diferença.

A conexão genuína com o paciente é fundamental não apenas para construir confiança, mas também para criar um ambiente onde ele se sinta seguro, valorizado e entendido.

Estabelecer essa conexão vai além de um bom atendimento; trata-se de humanizar a experiência médica. Para a secretária, que muitas vezes é o primeiro e último contato do paciente com a clínica, essa habilidade é essencial.

Ao se conectar verdadeiramente com o paciente, ela não apenas fortalece a imagem do consultório, mas também pode aliviar ansiedades, potencializar a satisfação do paciente e, consequentemente, fomentar recomendações positivas. Em uma era onde a experiência do cliente é primordial, a conexão emocional é uma ferramenta poderosa para se destacar e prosperar.



Casos de sucesso

Pessoas se conectam com pessoas, então, ter depoimentos de outros pacientes, com a devida autorização, pode ter um grande impacto e influenciar diretamente na decisão do cliente. Destaque de forma clara os benefícios alcançados através dos procedimentos já realizados na clínica. Essa estratégia tem um alto índice de conversão.

Dicas práticas:

- ✓ Apresente dados e estatísticas que possam tranquilizar os pacientes sobre a eficácia e a segurança dos procedimentos;
- ✓ Produza vídeos curtos, com depoimentos de pacientes satisfeitos, para serem exibidos no site da clínica, redes sociais ou em salas de espera.

Autoridade sobre o assunto

Dentro de uma clínica ou consultório médico, a secretária desempenha um papel fundamental como elo entre os pacientes e os profissionais de saúde. Para que esse vínculo seja eficaz e inspire confiança, é essencial que a secretária tenha profundo conhecimento sobre os tratamentos, procedimentos e serviços oferecidos.

Ao dominar essas informações, ela não só é capaz de esclarecer dúvidas iniciais e orientar os pacientes de forma precisa, mas também demonstra profissionalismo e competência. Além disso, quando a secretária está bem informada, ela se torna uma peça-chave na otimização do agendamento, garantindo que os pacientes sejam encaminhados corretamente e evitando possíveis contratempos.

Em resumo, o domínio sobre os serviços da clínica por parte da secretária não apenas fortalece a imagem do estabelecimento, mas também potencializa a satisfação e a segurança dos pacientes.



Dicas práticas:

- ✓ Manter fichas de referência rápida para cada serviço, com pontos-chave para a secretária mencionar;
- ✓ Preparar respostas para perguntas frequentes dos pacientes, o que pode gerar agilidade e dinâmica no atendimento.

Procedimento e exames

Caso sua clínica ofereça procedimentos ou exames que complementam seus serviços médicos, como por exemplo acompanhamento nutricional, a secretária deve estar bem informada sobre ele, para oferecer recomendações que se alinham com o tratamento médico.

Dica prática:

- ✓ Listas de produtos relacionados a tratamentos específicos.

Visitas guiadas

Para novos pacientes ou aqueles indecisos sobre um procedimento, uma visita rápida às instalações da clínica pode ser decisiva. Mostrar as salas de tratamento, realizar uma rápida apresentação da equipe médica e falar sobre os procedimentos gera segurança e consequentemente maior conversão.



Dica prática:

- ✓ Criar um roteiro para visita guiada que destaque os pontos fortes da clínica. Após a visita, entregar um folheto ou cartão com informações importantes e contatos.

Comunicação

A comunicação é de extrema importância para a secretária, para criar uma relação de confiança com o paciente. A comunicação de qualidade interfere positivamente nesta relação.

Não usar gírias

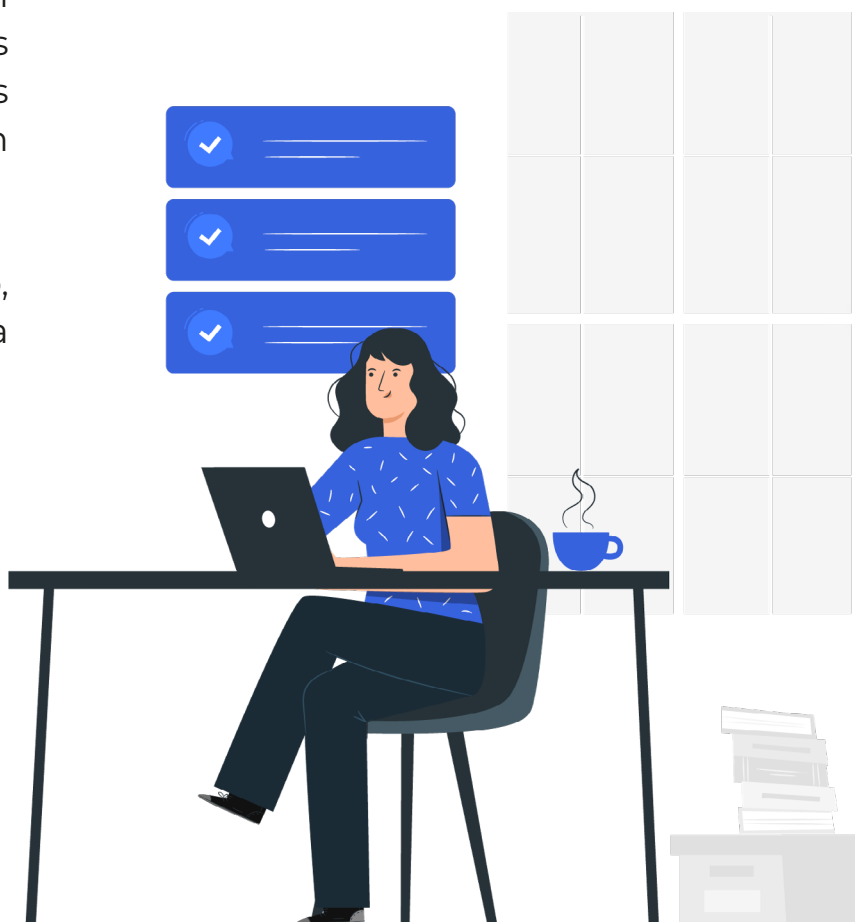
Em um ambiente profissional, principalmente ao lidar com o cliente, gírias devem ser evitadas. As gírias, embora populares e às vezes comum em contextos informais, podem confundir ou ser mal interpretadas por colegas, superiores ou clientes que não estão familiarizados com elas.

Ao evitar gírias em sua comunicação, você garante que sua mensagem seja compreendida de forma universal.

Se atentar à ortografia

A comunicação escrita é uma parte significativa do trabalho de uma secretária, por ela passam e-mails, relatórios, memorandos e outros documentos. Além disso, elas contribuem para o relacionamento com o cliente, principalmente hoje, que várias clínicas tem atendimento por WhatsApp.

Erros de ortografia podem gerar uma distração e comprometer, tanto a própria mensagem, quanto a imagem da empresa perante o cliente.



Formalidade com equilíbrio

Enquanto a formalidade é frequentemente associada ao profissionalismo, é crucial encontrar um equilíbrio. Ser excessivamente formal pode criar barreiras de comunicação ou dar a impressão de inacessibilidade. Por outro lado, ser muito casual pode comprometer o respeito profissional.

A chave é adaptar-se ao contexto e ao público-alvo, reconhecer o ambiente da empresa, a cultura organizacional e o nível de formalidade esperado em diferentes situações.

Seja transparente

A transparência é um pilar da confiança. No papel de secretária, muitas vezes você será a ponte entre diferentes departamentos ou entre a empresa e os clientes. Ser direto e claro em suas comunicações estabelece uma base de confiança.

Isso não apenas aumenta sua credibilidade, mas também evita complicações e mal-entendidos. Isso se refere inclusive em relação aos preços. É importante a clareza, para evitar surpresas aos pacientes.



Linguagem corporal

A comunicação vai além do falar, ouvir e escrever. Também existe a linguagem corporal, que fala muito sobre a pessoa. Um sorriso ou um gesto de aperto de mãos, por exemplo, são formas de se comunicar com outras pessoas.

Por isso, estabelecer um contato visual firme e consistente pode ajudar a secretária a criar uma sensação de confiança e abertura durante a conversa com o paciente. Isso pode ser essencial, principalmente no momento de discutir assuntos sensíveis ou pessoais, pertinentes ao tratamento.

Apesar de ser um diferencial, a secretária deve se atentar, pois é importante moderar, para não criar desconforto com o paciente. Você pode focar na expressividade através dos olhos, transmitindo compreensão.



Dica prática:

- ✓ Organize treinamentos focados em técnicas de linguagem corporal.

Escuta ativa

Na relação entre secretária e paciente, a habilidade de escutar ativamente não apenas demonstra respeito e empatia, mas também pode fazer com que o paciente revele informações cruciais para entender suas necessidades.

Estar atento a sinais verbais e não-verbais, como tom de voz do paciente e expressões. No caso de atendimentos por aplicativos de mensagens, sempre ler e confirmar com o cliente o que foi entendido.



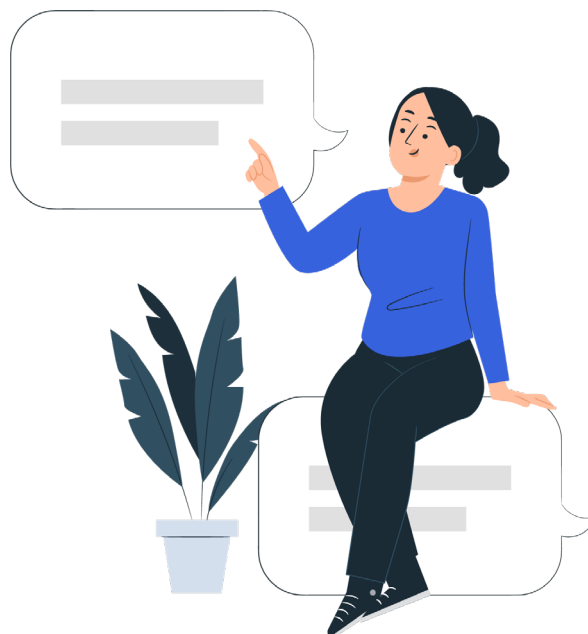
Dica prática:

- ✓ Estabeleça a prática de revisar os atendimentos feitos por aplicativos de mensagens, ou recapitular como foram alguns atendimentos na clínica.

Faça perguntas abertas

Perguntas abertas facilitam o diálogo e ajudam a construir um relacionamento confiável entre secretária e paciente. O principal benefício das perguntas abertas é do paciente relatar coisas além do que foi perguntado.

Com esse tipo de pergunta, é possível saber qual é a visão do paciente, em relação ao serviço, suas dúvidas e medos. Assim, poderá se aprofundar nas necessidades dele e identificar barreiras que podem surgir no caminho.



Dicas práticas:

- ✓ Secretária deve dar tempo ao paciente para expressar seus pensamentos sem interrupções precipitadas e, principalmente, não tentar antecipar o que ele vai dizer;
- ✓ Utilizar gestos afirmativos, como acenos de cabeça, para mostrar que você está engajado e compreendendo o que está sendo dito;
- ✓ Após ouvir o paciente, realizar um breve resumo do que foi dito, para garantir que não houve mal-entendidos e que todos os pontos cruciais foram capturados.

Ao manter uma postura de escuta ativa e habilidades de fazer perguntas abertas, as secretárias não apenas compreendem melhor o problema do paciente, mas também criam uma base sólida para vendas e relacionamentos duradouros.

Superando as objeções

No decorrer do atendimento, é normal deparar-se com situações em que pacientes expressam objeções. Essas discordâncias podem surgir devido a várias razões, como falta de compreensão, preocupações legítimas, ansiedades ou restrições financeiras.

Exemplos de objeções frequentes:

Objeção financeira: “O procedimento é muito caro para o meu orçamento.”

Exemplo de resposta: Entendo que o custo pode ser uma preocupação. Oferecemos planos de pagamento flexíveis que podem tornar o tratamento mais acessível para você. Além disso, considere o investimento em sua saúde a longo prazo.”

Medo ou preocupação com efeitos colaterais: “Tenho medo dos possíveis efeitos colaterais do tratamento.”

Exemplo de resposta: “É natural se preocupar com os efeitos colaterais. Nosso médico é altamente experiente e tomará todas as medidas para minimizar qualquer risco. Além disso, podemos fornecer informações detalhadas sobre os possíveis efeitos colaterais para que você possa tomar uma decisão informada.”



Dúvidas sobre a eficácia: “Não estou convencido de que esse tratamento realmente funcione.”

Exemplo de resposta: “Compreendo sua dúvida. Temos um histórico comprovado de sucesso com este tratamento e muitos pacientes alcançaram resultados positivos. Posso fornecer estatísticas e depoimentos de outros pacientes que obtiveram sucesso.”

Medo de procedimentos invasivos: “Tenho medo de fazer a cirurgia.”

Exemplo de resposta: “Entendemos seu receio. Vamos agendar uma consulta com o médico para que você possa discutir o procedimento em detalhes e esclarecer todas as suas preocupações. Ele pode explicar as etapas e os benefícios.”

Conflitos com horários: “Meus compromissos atuais não permitem que eu faça esse tratamento.”

Exemplo de resposta: Vamos trabalhar juntos para encontrar horários de consulta que se ajustem à sua programação ou discutir opções alternativas, como consultas online, para garantir que o tratamento seja conveniente para você.”

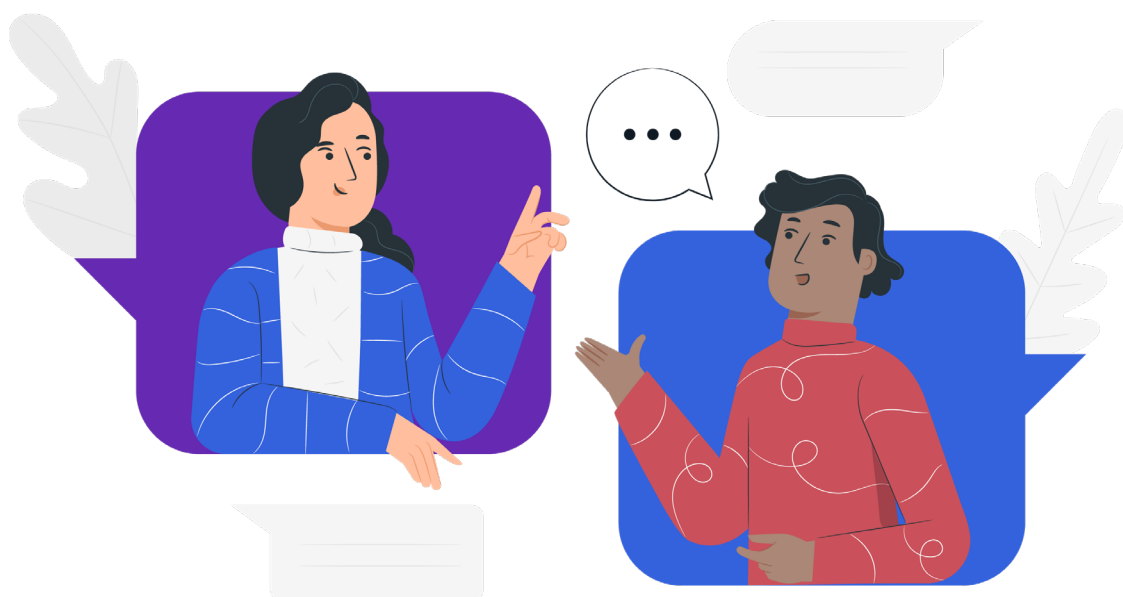
Lidar com essas objeções com empatia, educação e apresentação de informações relevantes é essencial para ajudar os pacientes a tomar decisão com segurança.

Criar relacionamento

O relacionamento com o paciente é uma das formas de gerar cada vez mais valor ao serviço prestado, e no contexto clínico, cada paciente é único e por isso é extremamente importante que seja feito de forma personalizada.

Ter um cuidado com o paciente é um dos caminhos para criar esse relacionamento. Enviar lembretes de consultas ou outras mensagens, como desejos de melhoras após um procedimento, ou lembrete de aniversário, demonstra nosso compromisso com o seu cuidado.

Além disso, as mensagens personalizadas fortalecem o relacionamento médico-paciente, criando uma atmosfera de confiança e proximidade. Isso também ajuda a estabelecer um ambiente onde os pacientes se sintam à vontade para compartilhar suas preocupações e perguntas



Detalhes importantes para uma comunicação personalizada

Enquanto você trabalha para estabelecer uma conexão duradoura, detalhes específicos do paciente podem ser seu maior aliado. Anotar pequenas observações, preocupações ou até mesmo preferências pode dar um toque pessoal às interações futuras, criando um caminho para um relacionamento mais profundo e enriquecedor.

Coleta de Feedback

O feedback do paciente pode ser uma fonte inestimável de informações para melhoria. Principalmente em relação ao atendimento, para saber em quais pontos ele pode ser aperfeiçoado. Utilize pesquisas de satisfação para colher informações importantes do seu paciente.

Exemplo de mensagem:

Assunto: Lembrete de Consulta Importante

Olá **[Nome do Paciente]**,

Esperamos que você esteja bem. Este é um lembrete da sua consulta marcada para **[Data e Hora]** com o **Dr./Dra. [Nome do Médico]** na **[Nome da Clínica]**.

Lembramos a importância deste tratamento para o seu bem-estar e para garantir que você esteja recebendo o melhor cuidado médico possível. Se você não pode comparecer à consulta, por favor, entre em contato conosco o mais rápido possível para reagendar.

Ficamos à disposição para responder a quaisquer perguntas ou preocupações que você possa ter. Agradecemos a sua confiança em nossa clínica e esperamos vê-lo em breve.

Agradecemos a sua confiança em nossa clínica e esperamos vê-lo em breve.

Atenciosamente,

[Seu Nome]
[Nome da Clínica]
[Número de Contato]

Dica importante:

Utilize nosso software para deixar essa interação de forma automatizada, poupando tempo e evitando esquecimento, além de controlar toda sua clínica em uma única plataforma.

Conclusão

O desenvolvimento constante das secretárias não é apenas uma estratégia para fomentar uma cultura de excelência e profissionalismo, é uma necessidade, em um mercado cada vez mais exigente.

O treinamento em técnicas de vendas e atendimento ao cliente, fundamentado na transparência e no uso ético de táticas cria uma dinâmica que não apenas atrai novos pacientes, mas também nutre e sustenta relacionamentos de longo prazo com os já existentes.

Esta abordagem centrada no paciente, onde cada interação é vista como uma oportunidade valiosa para demonstrar empatia, pode elevar significativamente a experiência do paciente.

Tanto o aprimoramento das habilidades de comunicação quanto o conhecimento sobre os serviços disponíveis, funcionam como um pilar central para o sucesso sustentável. O compromisso com a clareza e a transparência nas interações com os pacientes servem como um sólido alicerce para construir confiança e lealdade.



**Conheça nosso
software**

