

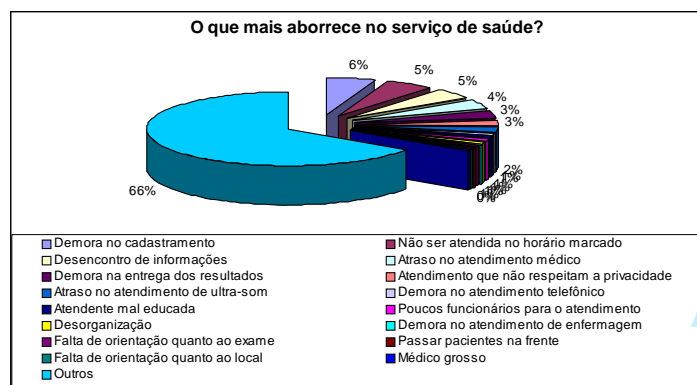
## Pesquisa RD Consultoria revela: O simples e bom atendimento ainda faz o diferencial

Pesquisa realizada pela **RD Consultoria**, em 5000 entrevistados de diversos seguimentos da área da saúde, comprova que o **Bom Atendimento** ainda é um grande diferencial para reter clientes.

Quando se pergunta ao cliente: **O que você valoriza nos serviços de saúde?** As respostas são surpreendentes:

● Bom Atendimento	27%
● Bom Atendimento Médico	8%
● Atendimento Excelente	6%
● Ótimo Atendimento	5%
● Profissionalismo	3%
● Excelente Atendimento Médico	2%
● Qualidade	2%

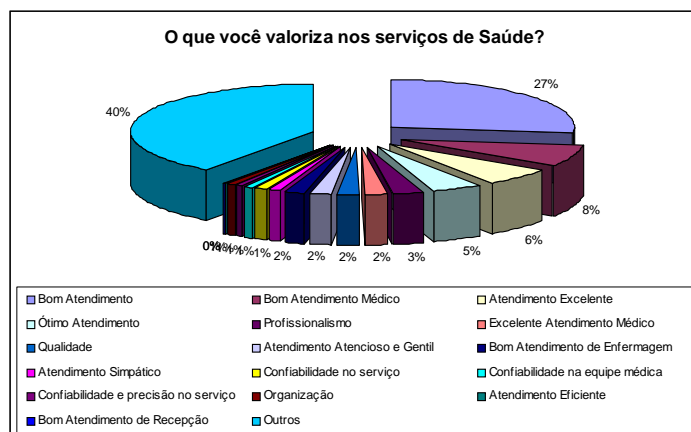
Veja o gráfico ao lado para novos itens.



Tendo isto, a **RD Consultoria** preparou uma palestra/ treinamento, que tem como objetivo central, conscientizar a equipe que presta atendimento, da sua importância no ciclo do encantamento ao cliente. ***"O atendente de telefone, da recepção, enfermagem e/ou técnico precisam refletir a do profissional médico e cumprir com a filosofia da organização e sua política da qualidade"***, disse Ronaldo Damaceno, que é formado em administração de empresas e que há 26 anos trabalha neste segmento, tendo experiência como auxiliar de enfermagem em pronto socorro, gerencia de plantonista médico em ambulatório noturno, gerencia de manutenção, gerencia de compras, gerencia de controle de qualidade e atualmente diretor da **RD Consultoria**.

Sabemos o quão difícil é acreditar neste resultado, já que o modismo da atual realidade, busca cada vez mais, estruturas luxuosas, alta tecnologia, informatização, caixas eletrônicos, URA, e outros serviços informatizados. Porém tudo acontece, ou seja, á **HORA DA VERDADE**, ainda é o **Bom Atendimento**.

Conheça mais sobre o assunto em nosso site: [www.rdconsultoria.com.br](http://www.rdconsultoria.com.br) ou pelo telefone (11) 3901-6734. Se preferir, mande-nos um e-mail: [rd@rdconsultoria.com.br](mailto:rd@rdconsultoria.com.br).



Quando se pergunta: **O que mais aborrece no serviço de saúde?** As respostas são muitas e de diferentes aspectos. Sendo assim, sintetizamos-as em pequenos grupos deixando-as em outros, as respostas que julgamos não pertencerem a nenhum dos grupos. Cabe lembrar que estas respostas representam um sentimento quanto ao atendimento recebido, sendo muito subjetivo, porém, podemos concluir que, ao trabalharmos estes itens, atenderemos suas expectativas. Veja as principais respostas abaixo:

● A demora no cadastramento	6%
● Não ser atendida no horário marcado	5%
● Desencontro de Informações	5%
● Atraso no atendimento médico	4%
● A demora na entrega de resultados	3%
● Atendimento sem privacidade	3%
● Atraso no atendimento de ultra-som	2%
● Demora no atendimento telefônico	1%

Observe o gráfico acima para os demais itens.

Fica então algumas perguntas aos nossos empresários e médicos:

- O seu quadro de funcionários, destinados ao atendimento está comprometido com o bom atendimento?
- Você procura incentivar seu colaborador a fazer o simples papel de ser um bom atendente?
- Quanto você vem investindo em sua equipe para adquirir conhecimentos para a realização correta do serviço de atendimento?

Cabe-nos dizer, que o atendimento é tão importante quanto a sua especialização, seu doutorado, ou a instalação física e a alta tecnologia. É preciso investir no bem mais precioso e que ainda hoje é reconhecido como sendo o mais importante, o velho e bom Atendimento.