

BEM-VINDOS  
OBRIGADA POR SUA PRESENÇA!



***Receita de Saúde***

*Coma de 3 em 3 horas*

*Pratique exercícios físicos*

*Beba 2 litros de água por dia*

*Seja gentil*

*Sorria*

# Reunião UN

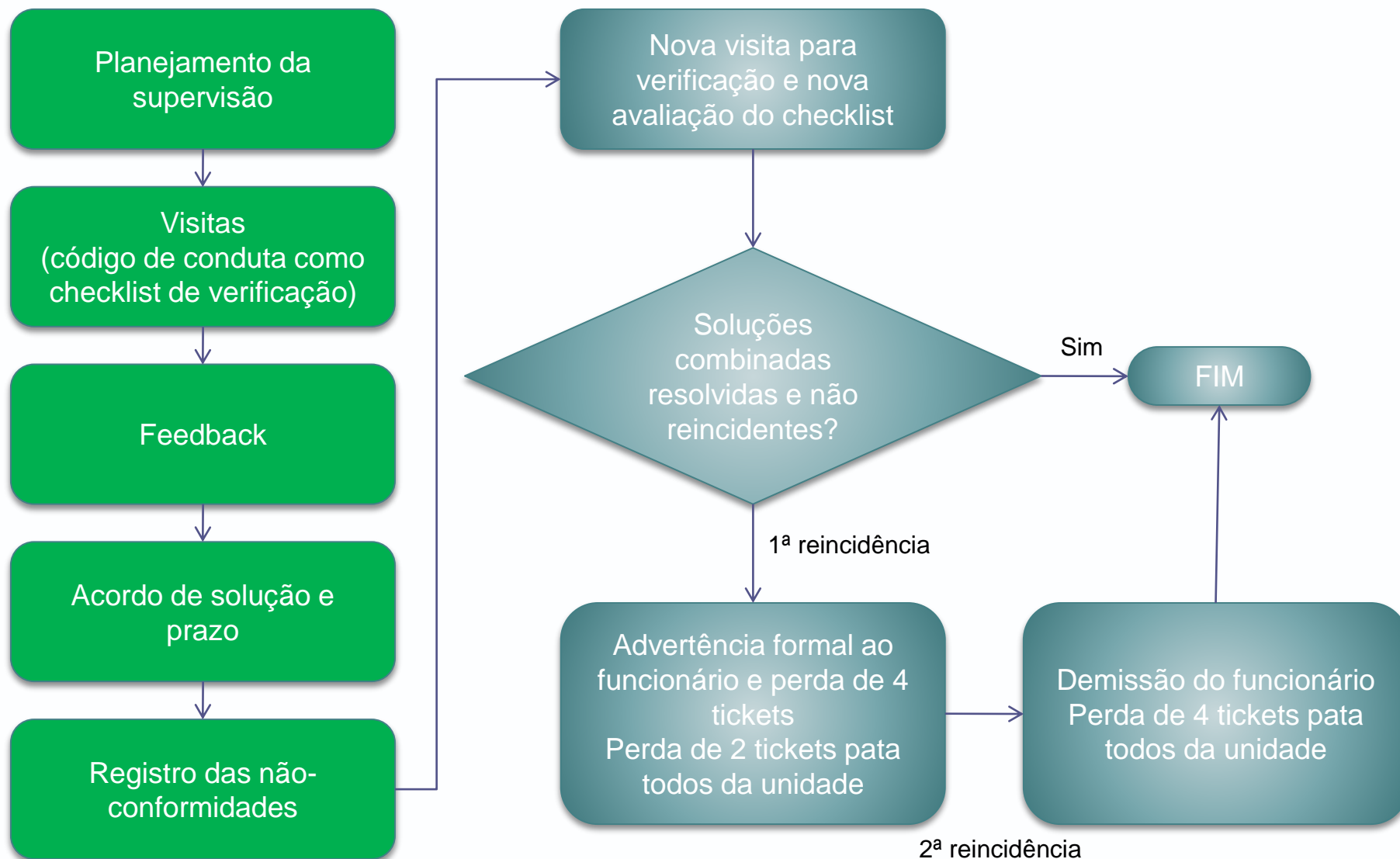
---

Gerência Geral

UGQ

09/10 de junho de 2014

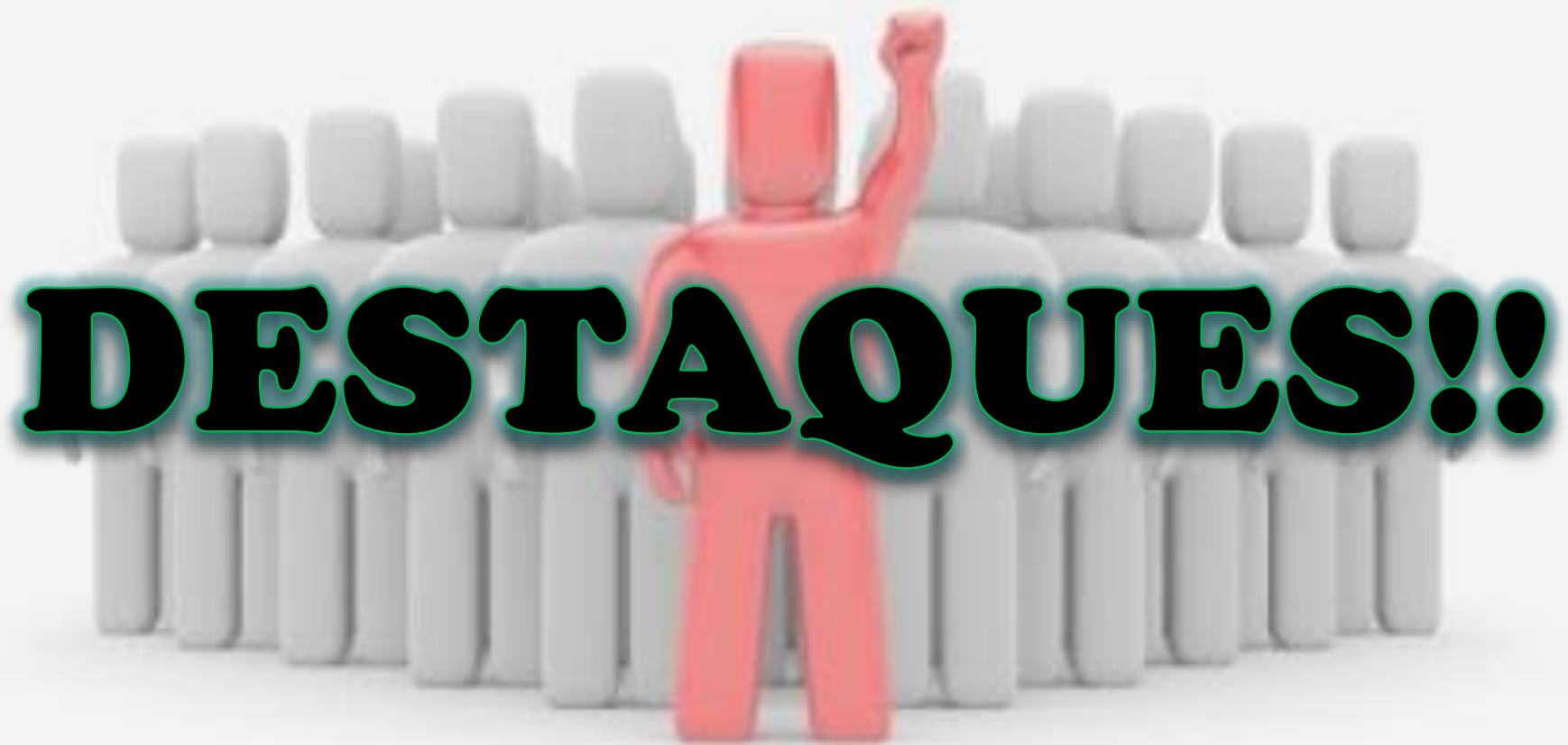
- Objetivos da Reunião
- Processo de Supervisão
- Supervisão Realizada
  - Resultados
  - Premiações
- Boas Práticas
- Estado Base



- Educação e simpatia com clientes e colegas
- Pontualidade
- Limpeza e organização da unidade
- Conferência cruzada
- Imagem pessoal
- Identificação dos materiais de coleta e solicitação de verificação pelo cliente
- Sigilo das informações
- Utilização de EPIs



- ❏ Educação e simpatia com clientes e colegas
- ❏ Café e frutas para os clientes
- ❏ Controle de temperatura do refrigerador/congelador de armazenamento das amostras
- ❏ Ofereço orçamento e argumento benefícios quando o plano do cliente não é conveniado ao laboratório
- ❏ Utilização do Accuvein
- ❏ Informação ao cliente sobre os materiais descartáveis





## TOP 7

Coletora

**Graça - Jacaraípe**

Recepcionista

**Ana Cláudia - Guarapari**

Proatividade

**Marcia – Terra Vermelha / Maxciella - Linhares**

Revelação

**Irislania – Novo México**

Cordialidade

**Glorinha – Jardim da Penha**

Sinergia em equipe

**Unidade Campo Grande**

Posto nota 10!

**Unidade Praia do Canto**



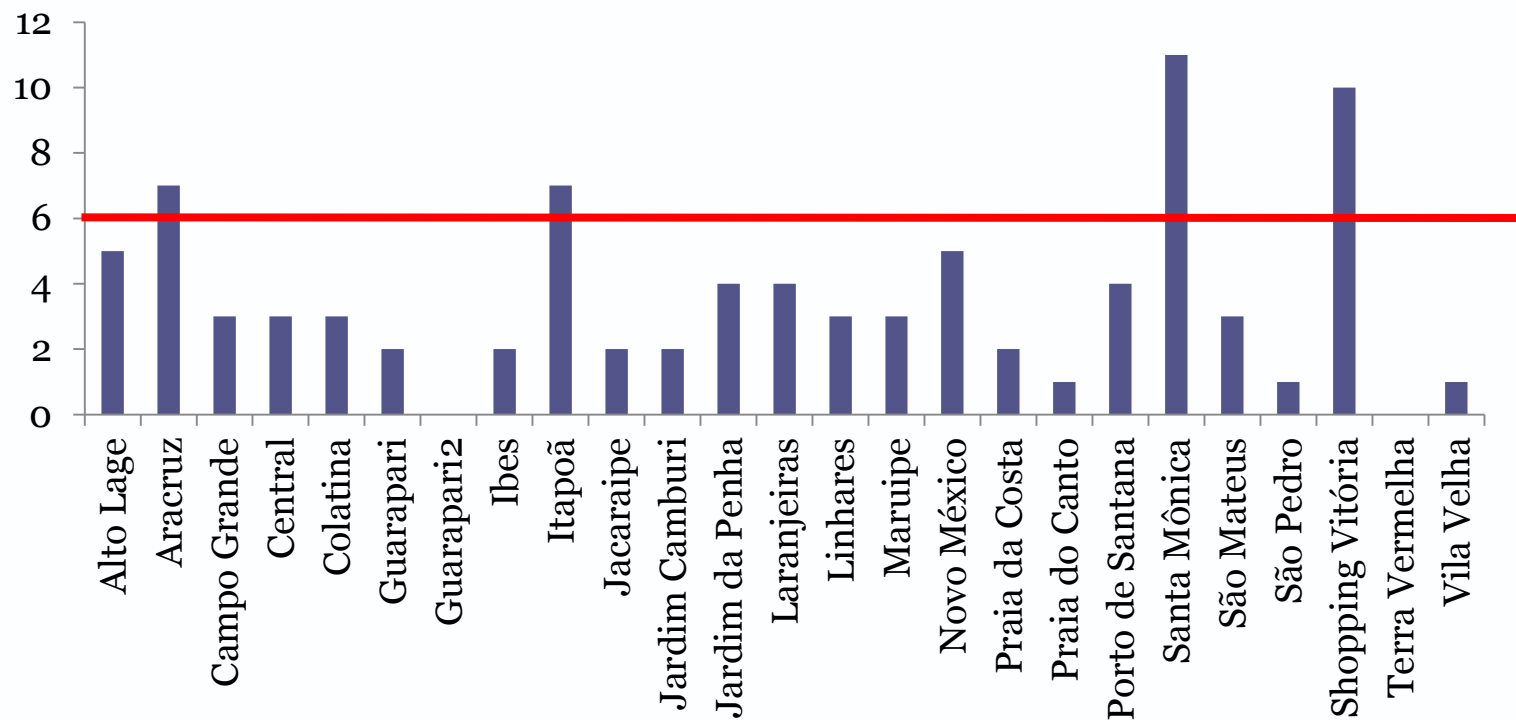
Ganhará 4 tickets adicionais no mês seguinte à premiação a unidade que:

- Tiver 100% de OS's particulares pagas
- Menos do que 6 não conformidades
- Tiver a menor soma de não conformidades e % de inconsistências nas guias (qtde de inconcistências / qtde de guias).

*De acordo com o resultado financeiro da unidade será dado um prêmio adicional em ticket.*

# NÃO-CONFORMIDADES POR UNIDADE

**N.C.**



Fonte: Relatório de visita as UN.

U.N.	N.C.	%	RESULTADO
Praia do Canto	1	1,31%	2,31
Terra Vermelha	0	2,53%	2,53
São Pedro	1	2,71%	3,71
Praia da Costa	2	1,86%	3,86
Guarapari	2	1,94%	3,94
Campo Grande	3	1,39%	4,39
Colatina	3	1,55%	4,55
Central	3	2,99%	5,99
Porto de Santana	4	2,02%	6,02
Laranjeiras	4	2,04%	6,04
Ibes	2	4,28%	6,28
Jardim Camburi	2	4,87%	6,87
Jardim da Penha	4	3,24%	7,24
Jacaraípe	2	5,49%	7,49
Novo México	5	2,75%	7,75
Maruípe	3	5,30%	8,3
Alto Lage	5	4,24%	9,24
Vila Velha	1	8,29%	9,29
Linhares	3	7,69%	10,69
Aracruz	7	4,43%	11,43
Itapoã	7	4,98%	11,98
Shopping Vitória	10	3,56%	13,56
Santa Mônica	11	4,80%	15,8
São Mateus	3	17,25%	20,25

Chamar o cliente pelo nome completo

Combinação dos seus pensamentos e sentimentos habituais, tanto físico quanto mentais.

## **Estados são contagiosos!**

Você normalmente contagia ou é contagiado?

Qual estado você normalmente contagia?

Qual estado você normalmente se deixa contagiar?



# A PEDRA

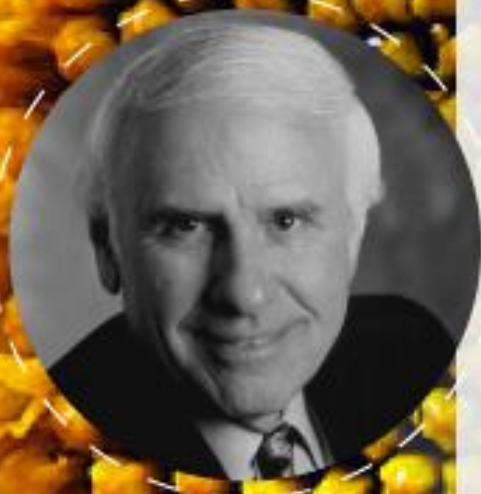
Antonio Pereira Dias Neto

O distraído nela tropeçou,  
o bruto a usou como projétil,  
o empreendedor, usando-a, construiu,  
o campônio, cansado da lida,  
dela fez assento.  
Para meninos, foi brinquedo,  
Drummond a poetizou,  
Davi matou Golias...  
Por fim;  
o artista concebeu a mais bela escultura.  
E em todos os casos,  
a diferença não era a pedra.  
Mas o homem.





PENSAMENTO DA SEMANA



“Eu costumava dizer: Espero mesmo  
que as coisas mudem. Depois  
aprendi que as coisas só vão mudar  
para mim quando eu mesmo mudar.”

*Jim Rohn*



*Por que valeu a pena  
a reunião de hoje?*