

Jeito MAC de atendimento ao telefone

Sempre que atender ao telefone, diga:

“MAC Diagnósticos Médicos, [seu nome], [cumprimento] (Bom dia ou Boa tarde).”

Aguarde a resposta.

Diga:

“Tudo bem? Como se chama?”

Aguarde a resposta.

Diga:

“Como eu posso te ajudar [nome do paciente]?”

Sempre procure chamar o(a) paciente pelo nome, preste atenção no nome dele(a). Se for preciso anote.

Aguarde a resposta e siga o atendimento.

Para finalizar:

Diga:

“Posso ajudar em algo mais?”

Aguarde a resposta.

Diga:

“MAC Diagnósticos Médicos agradece seu contato, tenha um ótimo dia.”

Observação importante: Sempre que atender o telefone, faça isso com um tom de voz receptivo, e se possível com um sorriso. Sim, com um sorriso. É possível saber se uma pessoa está sorrindo ou sendo receptiva apenas pela voz. Com a entonação correta é possível causar uma ótima impressão no paciente, mesmo sendo pelo telefone.