**Jeito MAC de atender o telefone**

**Sempre que atender ao telefone, diga:**

“MAC Diagnósticos Médicos, [seu nome], [cumprimento] (como, 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.*

**Observação importante**: Sempre que atender o telefone, faça 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 primeira impressão no paciente.