\*\*Procedimento Padrão: Agendamento, Cancelamento e Reagendamento\*\*

\*Objetivo:\*

Garantir um processo eficiente e consistente para o agendamento, cancelamento e reagendamento de compromissos, proporcionando um serviço de atendimento ao cliente de qualidade.

\*Responsável:\*

A equipe da recepção é responsável pela execução deste procedimento, seguindo as diretrizes estabelecidas.

\*\*1. Agendamento:\*\*

1.1. \*\*Registro no Sistema:\*\*

- Todos os agendamentos devem ser inseridos no sistema centralizado da empresa imediatamente após a confirmação do cliente.

1.2. \*\*Informações Necessárias:\*\*

- Coletar informações essenciais, como nome completo, número de telefone, motivo da consulta e qualquer requisito especial.

1.3. \*\*Confirmação do Agendamento:\*\*

- Enviar uma confirmação do agendamento para o cliente, detalhando a data, hora e qualquer instrução relevante.

\*\*2. Cancelamento:\*\*

2.1. \*\*Recebimento de Solicitação:\*\*

- Aceitar solicitações de cancelamento por telefone, e-mail ou pessoalmente na recepção.

2.2. \*\*Verificação de Identidade:\*\*

- Verificar a identidade do solicitante para garantir segurança e privacidade.

2.3. \*\*Registro no Sistema:\*\*

- Registrar o cancelamento imediatamente no sistema, indicando o motivo, se fornecido pelo cliente.

2.4. \*\*Confirmação de Cancelamento:\*\*

- Enviar uma confirmação por e-mail ou mensagem de texto ao cliente e oferecer assistência para reagendamento, se desejado.

\*\*3. Reagendamento:\*\*

3.1. \*\*Recepção de Solicitação:\*\*

- Aceitar solicitações de reagendamento por telefone, e-mail ou pessoalmente.

3.2. \*\*Verificação de Disponibilidade:\*\*

- Verificar a disponibilidade de horários e datas alternativas no sistema.

3.3. \*\*Registro no Sistema:\*\*

- Registrar o novo agendamento no sistema, incluindo detalhes atualizados.

3.4. \*\*Confirmação de Reagendamento:\*\*

- Enviar uma confirmação do reagendamento ao cliente, destacando as informações atualizadas.

\*\*4. Situações Especiais:\*\*

4.1. \*\*Emergências ou Situações Inesperadas:\*\*

- Em caso de emergências ou situações inesperadas, fornecer opções flexíveis de reagendamento e manter a comunicação transparente.

4.2. \*\*Política de Cancelamento:\*\*

- Comunicar claramente a política de cancelamento, incluindo quaisquer taxas aplicáveis, quando apropriado.

\*\*5. Melhoria Contínua:\*\*

5.1. \*\*Feedback do Cliente:\*\*

- Coletar feedback dos clientes sobre o processo de agendamento para identificar oportunidades de melhoria.

5.2. \*\*Revisão Periódica:\*\*

- Revisar regularmente este procedimento para garantir sua eficácia e fazer ajustes conforme necessário.

Este procedimento padrão visa assegurar uma experiência consistente e eficaz para o cliente durante o processo de agendamento, cancelamento e reagendamento, contribuindo para a eficiência operacional e a satisfação do cliente.