

Prazer em Servir

como diferencial no atendimento ao cliente no Hospital Metropolitano

COSTA, Magda Oliveira; MORELATO, Lorena Rodrigues; SILVA, Vânia Oliveira.

Hospital Metropolitano - Serra - ES

Eixo: Gestão de Pessoas

Introdução:

A busca pela excelência no atendimento ao cliente é um diferencial almejado por empresas que querem se manter competitivas no mercado globalizado onde, preço e qualidade podem se equiparar, mas para encantar o cliente é necessário ir além e buscar estratégias inovadoras que possam atender as suas demandas latentes.

Objetivo:

Desenvolver a competência Atendimento ao Cliente sendo esta essencial e estratégica para o nosso negócio, por meio da padronização do atendimento, com uma abordagem humanizada e de excelência.

Metodologia:

Buscando diferenciar o processo de atendimento ao cliente o programa foi estruturado em várias etapas como forma de facilitar o processo de aprendizagem. A primeira etapa teve início em 2011 e as demais ocorreram de forma sucessiva até os dias atuais. As ações desenvolvidas no programa foram alinhadas à identidade corporativa da empresa e contou com o envolvimento de 95% dos colaboradores, tendo por base um diagnóstico feito nas áreas para identificar o que seria necessário desenvolver nos colaboradores e assim atingir um nível de atendimento que se tornasse um diferencial no mercado.

As estratégias de aprendizagem utilizadas foram: treinamentos em sala de aula, dramatizações, campanha de sensibilização dos colaboradores, desenvolvimento de mascote para o programa, concurso para a escolha do nome deste mascote pelos colaboradores e que envolvesse o conceito do programa, jogos educativos, criação de cartazes com as instruções de como abordar e atender o cliente, segmentados por setor, história em quadrinhos e vídeo de animação simulando o atendimento em todos os setores do hospital.

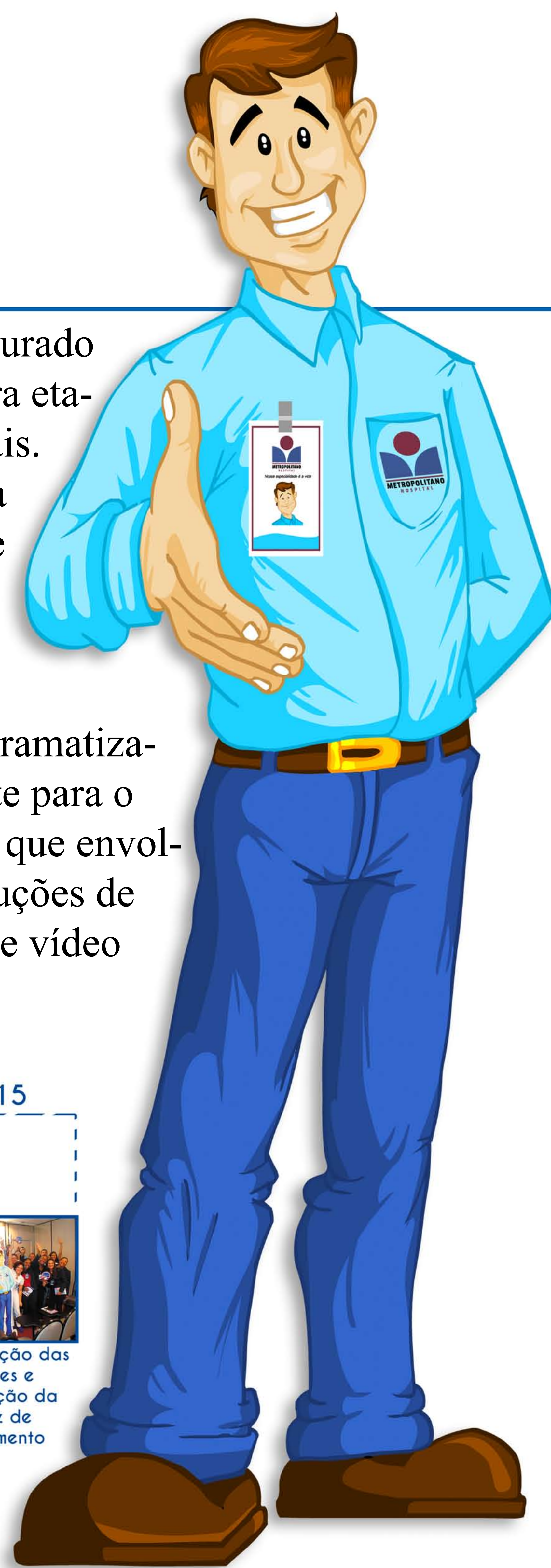


Resultados:

Os resultados positivos deste trabalho são observados e monitorados através de indicadores internos e pesquisa de satisfação do cliente, que em 2014, por meio do Instituto de Pesquisa Enquet, foi constatado que 93% dos clientes estão satisfeitos com a cordialidade no atendimento prestado.

Conclusão:

Com a implementação do programa foi constatado que, com a utilização de instrumentos diversificados e engajamento das equipes é possível inovar no atendimento ao cliente, tendo como foco a excelência nesta prestação de serviço.



Mascote criado: Alceu Dispor