

Atendimento Face a Face

Fase I

Acolhimento/Recepção ao Paciente
Fase de contato/Início do Atendimento

Fase II

Fase de Prestação de Serviços/Durante o
Atendimento

Memoficha

Fatores Positivos/ Aspectos que podem influenciar positivamente a eficácia do atendimento.

Fatores Negativos/ Aspectos que levam à ineficácia do atendimento.

Acolhimento/ Recepção ao Paciente

Fase de contato / Início do atendimento

“A primeira impressão é a que mais perdura na mente das pessoas”

É fácil causar boa impressão.

Um Farmacêutico deve preocupar-se nesta fase com:

1º Identificar o tipo de paciente (pessoa)

2º A transmissão da Imagem

3º Comportamento gera Comportamento

1º Identificar o tipo de Paciente (pessoa)
O Farmacêutico deve procurar, desde o primeiro momento
aperceber-se:

Do Quadro de Referência do Cliente:

“Status” Social

Linguagem/ Vocabulário

Estado Emocional

Cultura

2º Transmissão da Imagem
Interação com o Paciente
Deverá ter sempre presente que:

Para o Paciente somos sempre o “espelho”
da Farmácia

A relação é sempre de interesse mútuo.

O alvo da atividade farmacêutica é o cuidado
ao Paciente

É através do comportamento dos seus
profissionais (atendedores) que a Farmácia
comunica e se relaciona com o Paciente

3º Comportamento Gera Comportamento

Deverá ter sempre presente que:

- O **Comportamento** não nasce conosco – não é inato, mas adquirido
- O **Comportamento** é “algo” que se usa – como se usa um chapéu, uma gravata, um vestido, etc.
- O **Comportamento** de quem atende é o modo de estar no Atendimento
- A eficácia de quem atende depende do seu **Comportamento** – nós somos para os outros o comportamento que assumimos perante eles.

Comportamento que se aconselha adotar

Desde a fase inicial do atendimento

Criar/ Estabelecer Empatia

Ação de Comando: “Ir ao encontro do outro”.

Sincronizar / Sintonizar

Comportamento Eficaz do Atendedor

Olhar – devemos olhar e imediato para o Paciente e interromper o que se está a fazer

Saúda – “bom dia ... boa tarde...”

Prossegue – “em que posso ser-lhe útil?” “em que posso ajudá-lo (a); “ por favor... com licença...”

Assumindo a direção das Operações, com delicadeza, mas sem perder tempo

Coloca-se em escuta ativa:

Pontuando com palavras ou frases curtas o que o Paciente nos diz: “ Percebo”, “entendo”, ou com expressões mímicas de interesse, olhando ao mesmo tempo para o Paciente

Sete Regras básicas para provocar simpatia / Criar um ambiente empático

1º Ter interesse real pelo Paciente e ir ao encontro dele, pois, trata-se de uma pessoa muito importante (é o nosso cliente)

2º Cuidar da apresentação pessoal, sentir-nos-emos mais a vontade na nossa função e mais dispostos a mostrar simpatia.

3º Sorrir é um sinal mudo de boas-vindas que acalma e faz o paciente sentir-se bem vindo. **O sorriso é uma ajuda preciosa para conseguir manter o sangue frio. É difícil irritarmo-nos sorrindo!**

4º Chamar o Paciente pelo nome. **O Paciente fica com a sensação de que foi reconhecido e de que lhe dão importância e, em troca, sente-se mais disposto a mostrar-se simpático.**

5º Ouvir o que o Paciente diz é sempre mais importante do que aquilo que se tem a dizer. Aplicar a Escuta-Ativa. Escutar até o fim. Não cortar a palavra (corre-se o risco de causar irritação ou de gerar equívocos).

6º O olhar é um sinal de empatia e o primeiro meio a indicar a comunicação.

7º Articular bem. Nem cigarro, chicletes e balas é permitido. O paciente necessita sempre escutar uma informação clara para a sua forma de raciocinar, objetiva e pronunciada de uma forma correta e audível.