



Unimed

Encosta da Serra/RS

cuidado que
transforma

JEITO DE CUIDAR UNIMED



Cuidar de pessoas é o que nos motiva diariamente. Esse é o **Jeito de cuidar na Unimed!**

A empatia, a vocação e a dedicação são essenciais para o cuidado mútuo.

Para nós, cuidar de pessoas vai além do atendimento médico.

Trata-se de uma entrega que conduz o nosso dia a dia de ponta a ponta.

Começa aqui, entre nós, e se externaliza em atenção, dedicação e amor pelo que se faz. Sua função, qualquer que seja, é essencial para que lá na ponta, o cliente sinta o cuidado por meio do seu trabalho.

Um café quente, um ambiente limpo, um sorriso dado, uma atenção ofertada.

Tudo isso envolve o Jeito de Cuidar Unimed e você faz parte disso.



O que o cliente quer?



Agilidade



Respeito



Atenção



Melhor Serviço



Ser atendido com qualidade



Devemos colocar o cliente no centro de tudo que fazemos

O Jeito de Cuidar Unimed está voltado a todos os clientes, colaboradores, cooperados e prestadores, reconhecendo e estimulando suas ações, sua capacidade de desenvolver as competências comportamentais ligadas ao cuidar, ao acolhimento, à emoção, ao engajamento e à busca pela harmonia nas relações.





**Como geralmente o beneficiário
está se sentindo** quando procura pelo
nosso atendimento?



Vulnerável

Sensível

Inseguro

Precisando de ajuda



Humanização & Acolhimento

Como demonstrar ao cliente que ele pode contar conosco?

SER BOM OUVINTE

Saber ouvir é indispensável para quem atende ao público.

Olhar para o interlocutor e acompanhar suas ponderações e necessidades são requisitos importantes para identificar o tipo de cliente e atendê-lo da forma mais conveniente e eficaz possível.

SER EFICIENTE NA COMUNICAÇÃO VERBAL

Manter uma comunicação adequada, com expressão facial e corporal corretas, tom de voz harmônico de maneira que a mensagem consiga ser passada ao cliente.

TER PERCEPÇÃO

Compreender e captar as situações, o que exige sintonia e é fundamental no processo de atendimento. Perceber a essência dos fatos e situações.

TER PROFISSIONALISMO

Construir relações sadias, por meio de um bom relacionamento com o colega de trabalho, buscando a satisfação do nosso cliente.

TER EMPATIA

Se colocar no lugar do outro, procurando sempre atender às suas necessidades ou aos anseios e sentimentos. Para conseguir ser empático precisamos nos desfazer dos nossos preconceitos e preferências, evitando julgar o outro com base em nossas referências e valores.

REPRESENTAR A COOPERATIVA

Prestar informações corretas ao cliente atesta organização e eficiência, sendo um ótimo cartão de visitas tanto para o atendente, quanto para o cliente.

RESPONSABILIDADE

Apresentar atitudes éticas, pensando como um time.

Por que temos que atender bem nosso beneficiário?

Para manter a imagem positiva e prestar um bom serviço;

Informar e esclarecer as dúvidas;

Indicar opções e ajudá-lo a tomar decisões

Diagnosticar as necessidades dos clientes;

Amenizar e acalmar os ânimos;

Agilizar o processo e evitar perda de tempo.



Como fazer um atendimento de qualidade?

Com muito cuidado, vontade, profissionalismo, respeitando e valorizando o cliente, e lembrando sempre, que, ao iniciarmos um atendimento, devemos dedicar um tempo para: OUVIR o que as pessoas têm a dizer; CONSIDERAR os sentimentos das pessoas (nervosismo, desânimo etc.); COMPREENDER a importância das pessoas, para nós e para nossa cooperativa.



ATENÇÃO

- Dar boas-vindas;
- Ser cortês;
- Manter o bom humor;
- Olhar nos olhos do beneficiário;
- Compreender o outro, aceitando o seu modo de ser;
- Ter consciência de como agimos e de como nos comunicamos;
- Ser responsável e assumir nossas atividades de corpo e alma;
- Não utilizar expressões como: tia, anjo, querida, amor...;

- Não usar palavras no diminutivo: só um momentinho, um pouquinho...;
- Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos.
- Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;
- Dar atenção às reclamações e sugestões;
- Informar e orientar com segurança;
- Despertar sentimentos e motivar o cliente a formar uma imagem favorável a nosso respeito e da cooperativa;
- Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;
- Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos pessoais;
- Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes.

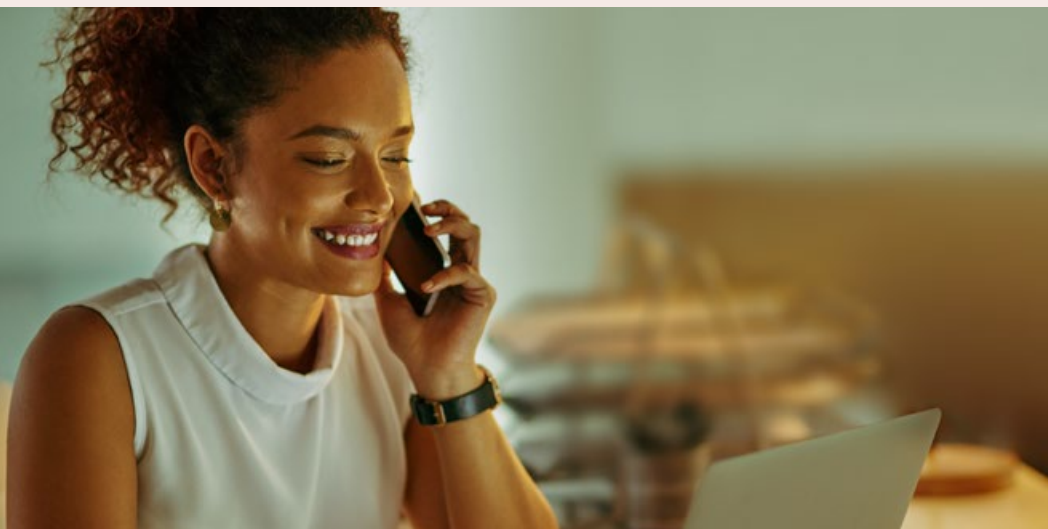
Passo a passo do atendimento



1. Telefônico

Um contato telefônico exige mais concentração do que uma conversa presencial. A pessoa que está “do outro lado”, não consegue ver a sua expressão facial e a linguagem corporal.

A linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor para responder suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. É fundamental que o atendente transmita segurança, compromisso e credibilidade a seu interlocutor.



1º Passo: Atender o mais rápido possível. Isso demonstra agilidade no atendimento – de preferência, atenda no máximo até o 3º toque.

2º Passo: Dizer o seu nome, identificar o consultório, clínica ou serviço.

3º Passo: Procure ter tudo à mão: caneta, papel, informações sobre os serviços e outros. Evite deixar o cliente esperando na linha, e se tiver que transferir a ligação, auxilie de forma ágil e correta.

4º Passo: Prestar informações de forma objetiva. Não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor.

5º Passo: Corrija seus vícios: “né, ah, tá, tipo, viu, entendeu?!...” são expressões que não devem ser utilizadas.

6º Passo: Valer-se da empatia (para personalizar o atendimento, pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como “meu bem”, “meu amor”, “coração”, entre outras).

7º Passo: Evitar fazer ruídos durante a ligação telefônica (deve-se evitar comer ou beber enquanto se fala).

8º Passo: Não confie na memória: anote todos os recados e os direcione à pessoa que precisa recebê-los.

9º Passo: Eliminar frases que possam desapontar ou irritar o usuário, como: “Não sabemos”, “Não podemos”, “Não temos”, ou seja, não negar informações. Neste caso: “Vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato. Pode nos dar um número de telefone para contato?”.

10º Passo: Agradecer ao usuário pela ligação. Um simples sorriso reflete na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada. Seja sincero, pois qualquer falta de sinceridade pode prejudicar a sua imagem: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas.

11º Passo: Encerre a ligação cordialmente:

“Obrigada pela ligação”, “Tenha um bom dia”, “Bom final de semana”, “ótima recuperação”.



2. Presencial

1º Passo: Saudação (bom dia, boa tarde ou boa noite), perguntar o nome do cliente e em que posso ajudar?

Chame-o pelo nome, é muito importante para identificar que você está prestando atenção nele e na situação.

2º Passo: Identifique as necessidades do visitante/ usuário;

– Ouça atentamente a descrição do serviço solicitado. Utilize palavras como: entendo, compreendo...

3º Passo: O visitante/usuário tem o direito de ser recepcionado de forma ética e respeitosa, sem que haja diferença de tratamento em razão da condição cultural, social e física:

– Não escreva ou faça qualquer outra atividade enquanto estiver falando com ele;

– Esteja atento às condições físicas e intelectuais do usuário (ofereça ajuda aos idosos e às pessoas com deficiência, por exemplo).

4º Passo: O visitante/usuário deve receber assistência personalizada desde o momento de sua chegada até à despedida:

- Demonstre estar disponível para realizar sua tarefa de atendente;
- Se houver demora no atendimento, peça desculpas;
- Mantenha a atenção à necessidade do usuário até sua partida.

5º Passo: O visitante/usuário deve ser orientado e ajudado de forma a ter as suas necessidades atendidas:

- Preste atenção à comunicação não verbal;
- Não deixe nenhuma indagação sem resposta;
- Demonstre que sabe lidar com situações não previstas.

6º Passo: Tenha sempre em mente que você é representante da Unimed, ou seja, devemos atender às necessidades do usuário e não usar uma norma interna da empresa para nos vermos livre dele.

7º Passo: Mantenha o ambiente de trabalho organizado e limpo, com acomodações adequadas para o usuário, evite deixar pilhas de papel, processos e documentos desorganizados sobre a mesa.

8º Passo: Não fique no celular enquanto atende, mantenha desligado ou no silencioso.

9º Passo: Deixe o cliente confortável e descontraído. Oferecer água e pedir que sente enquanto aguarda, são cuidados simples que fazem a diferença.



3. Apresentação pessoal



1º Passo: Mantenha a higiene corporal.

2º Passo: Mantenha os cabelos limpos, penteados ou presos com acessórios discretos. Os homens com barbas aparadas.

3º Passo: Mantenha as unhas limpas e bem feitas, jamais lascadas com esmaltes e com cores vibrantes.

4º Passo: Usar maquiagens discretas em tons leves e naturais.

5º Passo: Cuide dos seus dentes, mantendo-os sempre escovados. Lembre-se que o sorriso é importante.

6º Passo: Manter o uniforme limpo e alinhado.

7º Passo: Não mastigar chiclete ao atender o cliente.

8º Passo: Evite usar calçados com cores chamativas ou que não estejam de acordo com o uniforme.

Como lidar com o beneficiário?



IMPACIENTE | Tratá-lo com brevidade, mas com muita cortesia.

O que fazer? Esse tipo de cliente exige sinceridade, segurança nas respostas e autocontrole.

SILENCIOSO | Demonstra não ter conhecimento, aparenta um ar de cansaço, mostrando-se sempre pensativo e quase não conversa.

O que fazer? Induzir o cliente ao diálogo, bastando apenas formular perguntas claras e objetivas, num clima de consideração e atenção.

BARGANHADOR | Procura insistentemente por vantagens.

O que fazer? Agir com tato, analisando minuciosamente sua fala para que se possa argumentar com convicção.

INDECISO | Apresenta ar de apreensão permanente, sempre quer conversar mais, perguntar sobre coisas que já perguntou. Às vezes tem raciocínio lento.

O que fazer? Agir com moderação, calma e paciência, respondendo sempre e sinceramente as perguntas feitas

AGITADOR | Pessoa inquieta. Geralmente interrompe sua fala e não tem paciência de ouvir a explicação.

O que fazer? Agir com calma, falando moderadamente, sem se irritar. Usar respostas claras e objetivas.

DE BOM SENSO | É uma pessoa amável, agradável e inteligente.

O que fazer? Agir com atenção, mantendo sempre o clima de simpatia e cordialidade.

INTELIGENTE | Sabe tudo sobre tudo, não gosta de argumentos fracos.

O que fazer? Usar do bom senso e lógica, nunca omitindo informações. É muito importante estar bem informado, tendo bastante segurança em tudo o que diz.

IMPORTANTE | É uma pessoa que fala “eu sei “ depois de qualquer afirmativa. Pouco argumenta e quase nunca ouve os seus interlocutores.

O que fazer? Ter muita habilidade, dar valor ao cliente, sem, contudo bajulá-lo.

AGRESSIVO | Gosta de discutir por qualquer coisa, seja muito ou pouco importante. Critica abertamente, e tudo é um motivo para briga.

O que fazer? Não interromper a fala do cliente, deixe-o liberar a sua raiva. Nunca diga que ele está nervoso isso o deixará mais furioso. Use frases que ajudam a acalmar. Por exemplo:

“Imagino como o senhor está se sentindo”;

“O senhor tem razão!”; “Faremos tudo para resolver o problema”.



Os 10 Mandamentos das relações humanas

1. Fale com as pessoas

Nada é tão agradável e animador quanto uma palavra de saudação, particularmente hoje em dia, quando precisamos mais de “sorrisos amáveis”.

2. Sorria para as pessoas

Lembre-se que acionamos 42 músculos para franzir a testa e somente 14 para sorrir.

3. Chame as pessoas pelo nome

A música mais suave para muitos ainda é ouvir o seu próprio nome.

4. Seja amigo e prestativo

Se você quiser ter amigos, seja amigo.

5. Seja cordial

Fale e aja com toda sinceridade: tudo o que você fizer, faça-o com todo o prazer.

6. Interesse-se sinceramente pelos outros

Lembre-se de que você sabe o que sabe, porém você não sabe o que outros sabem. Seja sinceramente interessado pelos outros.

7. Seja generoso em elogiar e cauteloso em criticar

Verdadeiros líderes elogiam, sabem encorajar, dar confiança e elevar os outros.

8. Saiba considerar os sentimentos dos outros

Existem três lados numa controvérsia: o seu, o do outro, e o lado de quem está certo.

9. Preocupe-se com a opinião dos outros

Três comportamentos de um verdadeiro líder: ouvir, aprender e saber elogiar.

10. Procure apresentar um excelente serviço

O que realmente vale em nossa vida é aquilo que fazemos para os outros.



Aqui tem
amor

Aqui tem
**Jeito de
Cuidar**

Aqui tem
Unimed

Somos uma cooperativa de saúde,
temos a vocação para cuidar das pessoas.

Cuidar é nossa essência e o que nos move
todos os dias.

Cuidamos de pessoas e levamos este
propósito além, valorizando também o
mundo em que elas vivem.

Por isso, viva para cuidar: dos clientes,
cooperados, colegas, amigos, família e
principalmente, **CUIDE DE VOCÊ.**

Unimed 
Encosta da Serra/RS

cuidar de pessoas é
o que nos motiva,
diariamente.

ESSE É O JEITO DE CUIDAR UNIMED



somoscoop

Unimed 
Encosta da Serra/RS