

Por Marcelo Boeger

Além de investir na qualidade técnica e na de seus profissionais, para se sobressair em meio à concorrência e fidelizar a clientela, com os efeitos da pandemia na interação entre pessoas e espaços, nas formas de convivência e no comportamento do consumidor, os hospitais mais preocupados com a qualidade percebida tiveram que ressignificar o que é um “bom atendimento” buscando compreender as novas expectativas de seus clientes. Adicionalmente ao conforto físico, emocional e ambiental tiveram também que repensar a experiência digital gerada nos pontos de contato.

Algumas instituições de saúde foram ágeis. Tiveram que rapidamente perceber as transformações e mudanças nos hábitos de consumo de seus clientes, facilitando o acesso às informações nos pontos de contato, buscando a eficiência e conseqüentemente a velocidade de resposta frente às demandas – sem perder a pessoalidade e a humanização – mesmo com o atendimento remoto.

[Leia aqui na íntegra.](#)

**Fonte:** Medicina S/A, em 09.02.2022