

Por Daniela Teles (*)



Você sabia que em 2019 o Brasil foi o penúltimo colocado no ranking de simpatia no atendimento aos clientes? Mas, o que impede que o seu atendimento seja excelente?

Hipótese nº 1: *O cliente é muito exigente!*

De fato, o cliente está mais consciente de seus direitos e mais exigente em relação ao atendimento que recebe. O relatório sobre o cenário global de atendimento ao cliente realizado pela Microsoft e publicado em 2019 mostra que:

- Hoje, 54% dos clientes têm expectativas mais elevadas para o atendimento, em comparação com um ano atrás; e
- 96% dos entrevistados disseram que o atendimento ao cliente é importante na escolha de se tornarem leais a uma empresa.

Contudo, o cliente não está mais exigente apenas no Brasil. No mundo inteiro as pessoas esperam mais por um atendimento diferenciado, personalizado e encantador. A alta expectativa não é exclusiva dos hospitais, é encontrada também em bancos e salões de beleza, por exemplo. E ainda assim, temos um ranking nacional e outro mundial que nos mostram vários exemplos de empresas que conseguem oferecer excelentes experiências a esses clientes. Então a dúvida permanece: o que impede que o seu atendimento seja excelente?

Hipótese nº 2: *Não compensa! Vou me matar pra atender bem e vou ganhar o mesmo salário daquele colega que não faz nada direito!*

Pode até ser que na sua instituição não haja remuneração por resultados, nem qualquer outra forma de reconhecimento financeiro sobre seu desempenho. Mas pense comigo: ser excelente é uma escolha.

E como em qualquer escolha que se faça, você torna-se responsável por ela. Ou seja, quando você toma a firme decisão de ser excelente, você escolhe se diferenciar; escolhe ser melhor a cada dia. Isso significa que você assume um compromisso consigo mesmo de aprender e evoluir: aprender formas mais eficazes de se comunicar com o cliente, aprender novas técnicas de negociar com ele, de convencê-lo (negociação); aprender a ser mais criativo para resolver as intercorrências e

problemas que surgem no dia a dia.

Ora, quem vai ganhar com isso? Seus clientes? Sim. A empresa? Sim. Mas principalmente... VOCÊ. Considere que hoje você está nessa instituição. E amanhã? Onde estará? Em qual cargo estará atuando? Onde quer que você esteja, seu conhecimento irá com você. E as oportunidades surgem para quem está preparado. Portanto, prepare-se, pois a regra do jogo hoje é criar uma excelente experiência para os clientes.

Hipótese nº 3: *A instituição onde trabalho não me dá condições para atuar com excelência! Não existe padrão!*

Muitas empresas mantêm um discurso de que o cliente é importante e fazem propaganda de que estão preocupados com a qualidade de seu atendimento. Mas quando olhamos de perto os bastidores, ou seja, seus processos e políticas internas, percebemos que esse discurso não condiz com a realidade. Por vezes, as decisões são tomadas apenas visando custos mais baixos ou outros aspectos que, na prática, não imprimem excelência e humanização à experiência dos clientes.

Um grande erro de muitos RHs ainda é realizar treinamentos de atendimento sem antes ter um padrão de excelência em servir. A FATOR RH, com mais de 25 anos na área hospitalar, vem ajudando, com muitos casos de sucesso, as instituições de saúde (privadas, filantrópicas e públicas) a criar um Padrão Inteligente de Serviços para aumentar a qualidade percebida do cliente antes de se falar em treinamento, para os hospitais não jogarem dinheiro fora. Com um padrão bem estruturado, então, podemos oferecer uma experiência ao paciente realmente positiva.

Além disso, quando implantamos o modelo de Gestão de Pessoas por Competências (atrelados aos critérios da ONA), nós sempre recomendamos criar um indicador para medir, na avaliação de desempenho, se o líder ou colaborador realmente coloca em prática esse padrão de atendimento no dia a dia do hospital.

Por outro lado, com ou sem investimento no padrão ou em treinamentos, com melhores ou piores condições de trabalho, com ou sem um líder inspirador, cada profissional, em última instância, escolhe se vai ou não sorrir para o cliente, olhar nos seus olhos, lhe desejar bom dia.

Cada funcionário tem o poder sobre sua própria simpatia, e mais do que isso, sobre sua própria capacidade de mostrar empatia com os clientes; poder sobre sua iniciativa e sobre sua habilidade em lidar com clientes nervosos.

Por isso, mesmo que a sua instituição não invista na excelência, você continua tendo a possibilidade de ser excelente, pois ser excelente não é ser perfeito. Como fiz o filósofo Mario Sergio Cortella: "o profissional deve fazer o seu melhor nas condições que tem, enquanto não tem condições melhores para fazer melhor ainda". E afinal: você está fazendo o seu melhor ou somente o que é possível? Acredite, a decisão ainda é sua!

(*) **Daniela Teles** é Administradora Hospitalar, psicóloga, psicodramatista pela PUC-SP, especialista em coaching e gestão estratégica de pessoas, sócia e diretora da FATOR RH (www.fatorrh.com.br)

Fonte: Portal Hospitais Brasil, em 12.08.2020