

## Atendimento de Excelência no Laboratório Clínico

**Objetivo Geral:** Fornecer informações e capacitar profissionais para o atendimento público em laboratórios de análises clínicas. Proporcionar conhecimento para que o profissional possa treinar recepcionistas e atendentes no setor laboratorial.

### Objetivos Específicos:

- Conhecimento sobre o ambiente laboratorial – imagem e credibilidade
- Conhecimento sobre produtos e serviços prestados pelo laboratório clínico
- O processo de empatia – competências do recepcionista de laboratório
- Atendimento presencial, telefônico e online a informação para o cliente.
- Entrega de resultados, responsabilidade ética e sigilo
- Fidelização de clientes e qualidade do atendimento como diferencial competitivo.

**Justificativa:** Dados estatísticos seguros demonstram que cerca de 70% da fidelização de clientes, bem como sua satisfação; devem-se a forma como são atendidos. Portanto, superar a expectativa do cliente é responsabilidade do pessoal que os atende.

**Data:** 01/10/2022 (Sábado)

**Local:** Unidade Avançada de Pós-graduação, localizada no Via Café Garden Shopping. (Estacionamento Gratuito)

**Horário:** 8h às 17h

**Carga horária:** 8 horas

**Ministrante:** Prof. Amilton Marques

**Investimento:** R\$ 100,00