

# GESTÃO E MARKETING PARA SECRETÁRIAS

## Consultório Médico

“Gestão” são ações estratégicas com pessoas e processos.

“Marketing” é toda atividade voltada para criar, identificar e satisfazer as necessidades do cliente com rentabilidade

### A SECRETÁRIA E A GESTÃO NO CONSULTÓRIO MÉDICO

Os profissionais de saúde buscam conhecimentos na área de gestão para preencher uma carência em relação ao conhecimento técnico gerado nas faculdades e ficar competitivos frente aos concorrentes e pacientes mais exigentes.

Estudiosos alegam ser a secretária, em muitos casos, tão ou mais importante para o consultório quanto o atendimento do médico.

Como gestora cabe a ela gerenciar o consultório médico em toda a sua abrangência.

O sucesso de um consultório está ligado a dois fatores primordiais: a competência técnica do médico e sua capacidade em gerir as tarefas administrativas, das quais faz parte a gestão de marketing e de finanças.

Gestão é uma forma racional de planejar as atividades da clínica, organizar as tarefas e executar com coerência.

A excelência no atendimento é vital para evidenciar as novas práticas de marketing como diferencial na construção do relacionamento e fortalecimento da imagem junto aos pacientes. O objetivo é identificar atitudes e comportamentos que geram insatisfação e superá-las. Entender tão bem o “PACIENTE”, a ponto de prever a sua carência e necessidade. Avalie o quanto cada paciente representa para o seu consultório.

Consultórios de sucesso desenvolvem relacionamentos duradouros e personalizados com seu pacientes.

A essência do relacionamento é fidelizar o paciente com laços emocionais com o médico, secretária e consultório. Secretária e médicos satisfeitos significam pacientes satisfeitos. Paciente satisfeito significa empresa de sucesso.

### CARACTERÍSTICAS DA SECRETÁRIA VOLTADA PARA O MARKETING

Visão empreendedora, capaz de tomar decisões para o funcionamento da empresa.

Prioriza o paciente e o enxerga como cliente, atendendo com diferença e encantamento.

É planejada, organizada, cooperativa, confiante e disciplinada.

Excelente relacionamento com pacientes, atenciosa, bem humorada, cordial e gentil.

Está atenta ao ambiente e supera todas as expectativas do paciente.

**Seja uma secretária voltada para o seu cliente!**

Farmácia



Nossa Senhora de  
**Fátima**

Manipulação e Homeopatia

Tel: 65 3617-5222



Material elaborado pela  
L&L Consultoria de Marketing