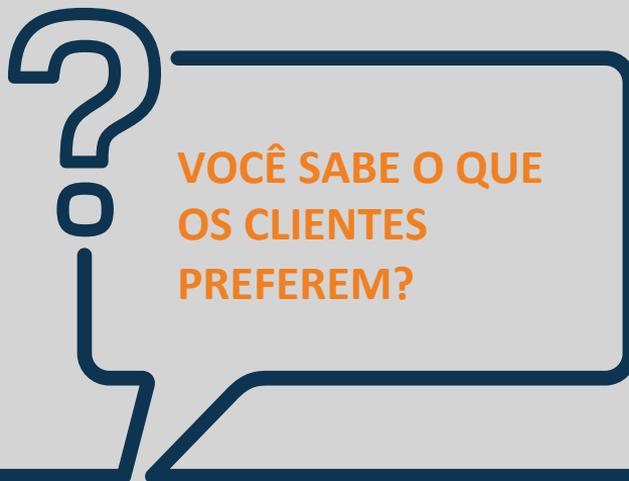




ANÁLISE DE AMBIENTE RECEPÇÃO





01

Marcas que gerem percepção de ganho de auto-estima.

02

Localização em bairros de alto padrão com outras experiências para serem vividas.

03

One Stop Shop

04

Estacionamento e manobristas.

05

Parceria com indicadores premium de outras áreas da saúde.

06

Atendimento premium e staff para atender a expectativa desejada.

07

Marcas criadas na publicidade e não na propaganda,



ANÁLISE DE DESEMPENHO

POTENCIALIDADES X FRAGILIDADES



PESSOAS

Pessoas são todos os envolvidos, direta ou indiretamente, na prestação do serviço. *A força de trabalho é a matéria-prima.* Portanto, a **preocupação** com as pessoas é fundamental. **O treinamento, a capacitação, a motivação e a orientação** ao cliente devem ser constantes pois geram **impacto direto na qualidade** do serviço prestado.

ANÁLISE DO DESEMPENHO		
QUESITOS	POTEN.	FRAG.
PESSOAS		
Motivação da equipe		
Quantidade e organização das pessoas (organograma)		
Pró-atividade da equipe (independência)		
Treinamento da equipe para o atendimento ao público		
Relacionamento interpessoal		
Remuneração e recompensas		
Ferramentas de gestão		



ANÁLISE DE DESEMPENHO

POTENCIALIDADES X FRAGILIDADES



AMBIENTE E EVIDÊNCIAS FÍSICAS

Provas físicas ou **evidências físicas** é a *percepção do ambiente onde o serviço é prestado*. Relaciona-se a diversos fatores que vão desde a apresentação pessoal dos funcionários e cartões de visitas até a organização das instalações e equipamentos. É a forma como a empresa interage com o cliente e o ambiente onde isso ocorre.

ANÁLISE DO DESEMPENHO

QUESITOS	POTEN.	FRAG.
AMBIENTE E EVIDÊNCIAS FÍSICAS		
Facilidade para estacionar		
Logo com registro no INPI e CRO		
Fachada atraente		
Ergonomia		
Sinalização interna		
Conforto (sonoridade, temperatura, atrativos etc)		
Vestimentas e paramentos		
Higiene e cuidados com esterilização		



altera

MARKETING EM SAÚDE



19 98405 1118



facebook.com/**alex.martiniano.altera**
alex@alteracis.com.br



19 3397 6747



19 98405 1117

facebook.com/**alteramkt**
www.alteramkt.com.br
atendimento@alteracis.com.br