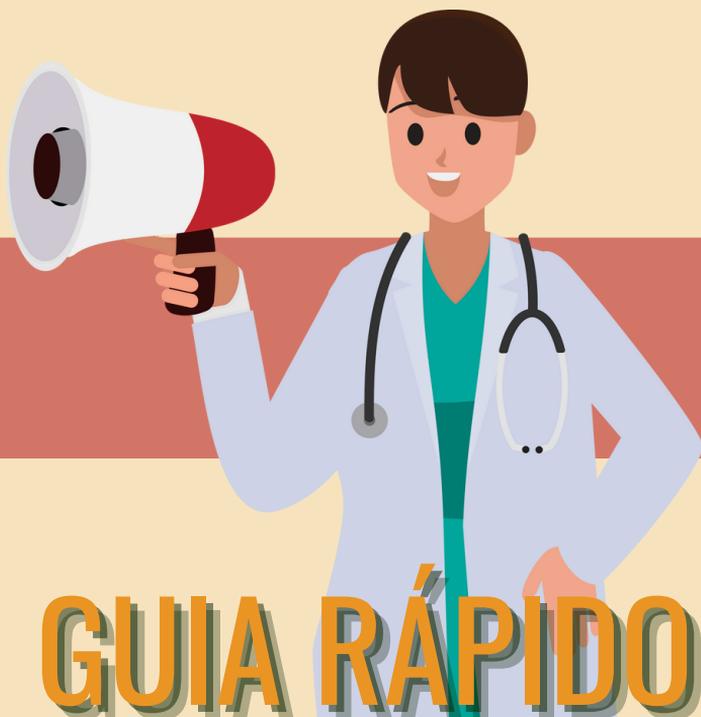


DXVET



GUIA RÁPIDO
PARA UMA
COMUNICAÇÃO
COM CLIENTES

SEM STRESS



INTRODUÇÃO

A comunicação eficaz é a base de uma prática veterinária de sucesso. Como veterinários, enfrentamos frequentemente conversas desafiantes que podem ser stressantes tanto para nós como para os nossos clientes. Este guia oferece frases práticas, dicas e modelos para o ajudar a lidar com estas situações com confiança e empatia.



1. FRASES-CHAVE PARA CENÁRIOS COMUNS

A Dar Más Notícias

- "Lamento trazer estas notícias. Com base nos resultados, [nome do animal] tem [condição]. Vamos discutir juntos os próximos passos."
- "Esta é uma situação difícil, mas estamos aqui para o apoiar durante este processo."



1. FRASES-CHAVE PARA CENÁRIOS COMUNS (CONT)

A Lidar com Clientes Difíceis

- "Compreendo que isto seja frustrante. Vamos trabalhar juntos para encontrar a melhor solução para [nome do animal]."
- "Ouvi as suas preocupações e gostaria de explicar o que estamos a fazer para ajudar."



1. FRASES-CHAVE PARA CENÁRIOS COMUNS (CONT)

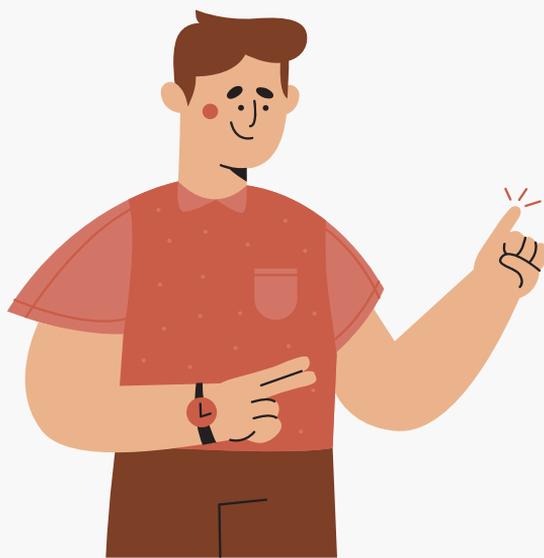
A Explicar Procedimentos de Diagnóstico

- "Este exame vai ajudar-nos a compreender melhor [questão específica] e a determinar o melhor plano de tratamento para [nome do animal]."
- "Deixe-me explicar o processo para que saiba exatamente o que esperar."



2. DICAS DE COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

A forma como comunicamos vai além das palavras que escolhemos. Expressões faciais, postura e tom de voz desempenham um papel crucial na forma como a nossa mensagem é recebida. Ao dominar a comunicação não verbal, pode transmitir empatia, confiança e profissionalismo, criando uma relação mais sólida e positiva com os clientes. Vamos explorar algumas práticas simples mas eficazes para melhorar a sua interação no dia a dia.



2. DICAS DE COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

01

CONTACTO VISUAL

Mantenha um contacto visual consistente, mas sem ser demasiado intenso, para mostrar que está envolvido.

02

POSTURA ABERTA

Evite cruzar os braços; incline-se ligeiramente para a frente para demonstrar interesse.

03

TOM DE VOZ

Use um tom calmo e constante, mesmo em situações tensas.

04

ESCUTA ACTIVA

Acene ou responda com afirmações como "Entendo," ou "Compreensível."

3. MODELOS PARA POUPAR TEMPO

Lembrete por Email/SMS:

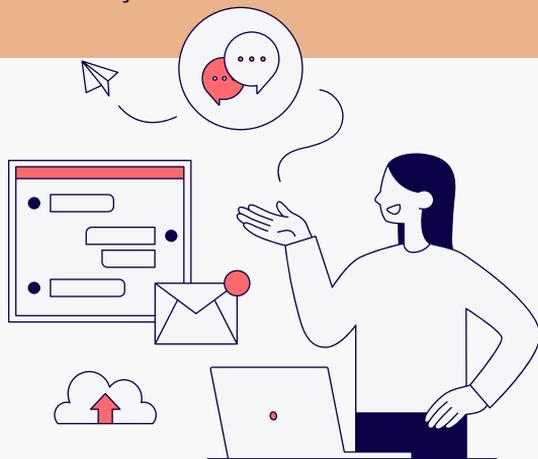
Olá [Nome do Cliente], um lembrete sobre a consulta de [nome do animal] no dia [data] às [hora]. Por favor, entre em contacto connosco se tiver alguma questão. Até breve!"

Instruções de Pós-Procedimento:

"Obrigado por confiar-nos os cuidados de [nome do animal]. Em anexo estão as instruções de cuidados pós-procedimento. Não hesite em contactar-nos caso tenha alguma dúvida."

Acompanhamento:

"Olá [Nome do Cliente], esperamos que [nome do animal] esteja a recuperar bem! Informe-nos se precisar de ajuda ou tiver alguma atualização."



4. ESTRATÉGIAS PARA REDUZIR O STRESS

01

PAUSAR ANTES DE REAGIR

Respire fundo para acalmar os nervos antes de responder a clientes tensos.

02

DEFINIR LIMITES

Redirecione educadamente conversas que saiam do tópico para manter o profissionalismo.

03

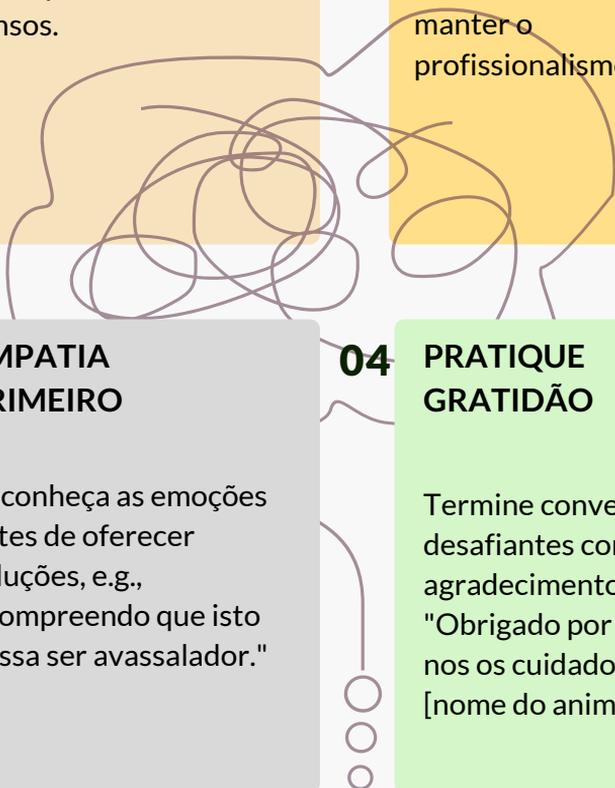
EMPATIA PRIMEIRO

Reconheça as emoções antes de oferecer soluções, e.g., "Compreendo que isto possa ser avassalador."

04

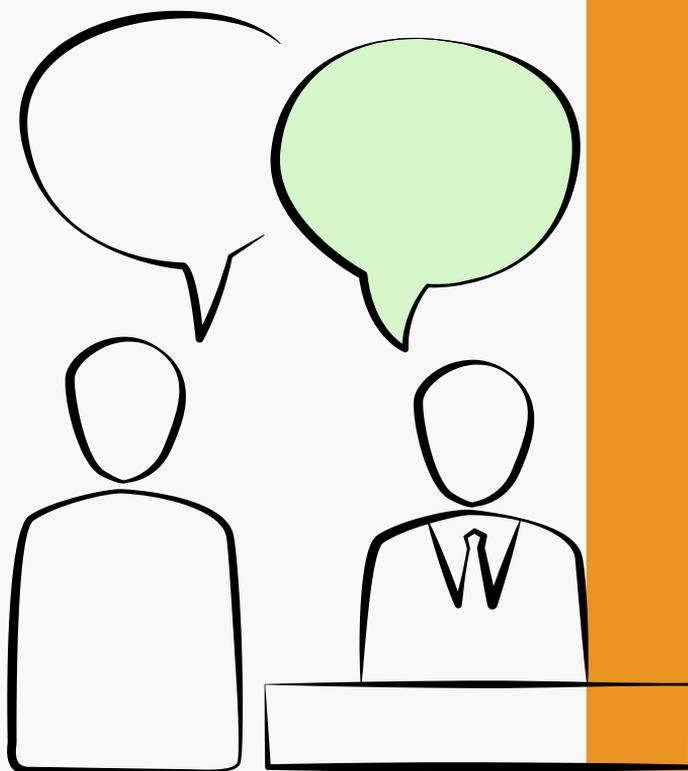
PRATIQUE GRATIDÃO

Termine conversas desafiantes com um agradecimento, e.g., "Obrigado por confiar-nos os cuidados de [nome do animal]."



5. CONSTRUIR CONFIANÇA ATRAVÉS DA COMUNICAÇÃO

A confiança constrói-se com consistência e compaixão. Usando estas ferramentas e dicas, pode fortalecer as relações com os seus clientes, reduzir mal-entendidos e criar uma experiência mais positiva para todos os envolvidos.





CONCLUSÃO

Com as estratégias de comunicação certas, pode transformar até as conversas mais desafiantes em oportunidades para construir confiança e fortalecer as relações com os clientes. Tenha este guia à mão como referência rápida para o ajudar a comunicar com confiança e cuidado todos os dias.



A DxVet é dedicada a apoiar veterinários no seu dia a dia, oferecendo soluções práticas e recursos digitais de alta qualidade. Desde diagnósticos remotos até materiais educativos, a nossa missão é facilitar o trabalho dos profissionais da área e promover o bem-estar dos animais. Trabalhamos para fortalecer a prática veterinária, combinando conhecimento especializado e inovação para criar um impacto positivo no sector.

DXVET

@dxvet

www.dxvet.pt

Todos os direitos reservados.