



INFORMATIVO SECRETÁRIA

Amiga Secretária

Dicas para um bom atendimento

Pequenas atitudes ajudam tornar o consultório um local agradável

Ser secretária significa atender a vários perfis de pessoas diariamente, sejam elas pacientes ou não. Por isso, manter um estilo de atendimento padrão, e que agrade a todos eles, pode passar uma imagem positiva e profissional de si mesma, além de ajudar a melhorar a credibilidade do médico para o qual trabalha. Segue abaixo algumas dicas que, com certeza irão agradar a todos, inclusive você.

Cumprimente e sorria sempre. Se o primeiro contato, com qualquer pessoa, for positivo, gentil e educado, a pessoa corresponderá a tratando da mesma maneira. Use sempre "olá", "bom dia" e "boa tarde".

O corpo fala, portanto sempre olhe nos olhos da pessoa e esteja sempre com o tronco na direção da mesma.

Sente-se de forma sempre ereta, pois passa profissionalismo, segurança e confiança.

Pergunte o nome da pessoa com quem você fala, e use-o.

Não trate a pessoa por adjetivos e apelidos.

Aja suavemente. Ao bater gavetas, fazer barulho com objetos ou falar alto, tem-se a impressão que a secretária está irritada e/ou insatisfeita.

Aprenda a usar corretamente a língua portuguesa. Além de clareza nas informações, essa iniciativa irá passar confiabilidade.

Vista-se discretamente. Não use decotes, transparências, e roupas muito justas ou curtas.

Ao despedir-se, agradeça e coloque-se à disposição, sorrindo sempre.

Siga uma pequena, mas muito importante regra para lidar com o público: "respeite para ser respeitado".

Fonte:

http://www.administradores.com.br/artigos/dez_dicas_de_atendimento/20270/



INFORMATIVO SECRETÁRIA

Amiga Secretária

Postura profissional

Alguns itens contribuem para a credibilidade do consultório

Uma das funções da secretária é zelar pela imagem do chefe, do consultório e garantir a maior eficiência nos processos que envolvem a rotina de trabalho. Para isso, alguns itens devem ser levados em consideração, e assim os resultados são garantidos.

Por exemplo: Se o seu chefe estiver atrasado, não diga ao telefone que ele "ainda não chegou". A palavra ainda dá a entender que você, como secretária, também acha que seu chefe já deveria ter chegado. Impensadamente, a pessoa do outro lado irá confirmar o que você acaba de dizer. As secretárias não podem deixar transparecer que ele está atrasado ou algo parecido.

Além disso, o uso do tempo de seu chefe é o principal desafio da secretária e, para tanto, ser pró-ativa é muito importante. Às vezes, será necessária uma certa "intromissão" em alguns assuntos, pois não deve-se esperar que o chefe diga o que tem de fazer. Assim, você poupa o seu chefe de perder o tempo (que poderia estar sendo usado para resolver algo muito mais importante). Procure ir sempre além do que as suas atribuições e sua delegação permitem. O tempo de seu chefe vai render muito mais.

Por fim, mas não menos importante, siga o lema da

secretária de sucesso: "quando não se pode fazer o que se deve, deve-se fazer o que se pode".

Fonte:

http://www.hc.unicamp.br/info_funcionarios/secretarios/dicas1.htm



INFORMATIVO SECRETÁRIA

Amiga Secretária - Marketing Pessoal

Mantenha o estresse bem longe

Saiba como ter uma qualidade de vida melhor

Colocar em prática todas as dicas colocadas neste jornal pode não surtir o mesmo efeito se feito sem vontade, ou pior, se a secretária estiver irritada, cansada, enfim, estressada. Por isso, cuidar do estresse é algo fundamental para manter os pilares da sua vida sempre firmes.

Para se ter uma ideia da seriedade do estresse, existe até um dia do Combate o Estresse, nas cidades de Campinas, São Paulo, São Carlos e Rio de Janeiro, "celebrado" no dia 23 de setembro. Mas fique tranquila, pois esta é uma doença que atinge cerca de 70% da população economicamente ativa do Brasil. Dessa forma, ser uma profissional não estressada pode até ser um diferencial, já que o problema impede uma boa produtividade dos trabalhadores.

Veja abaixo algumas dicas de como combater o estresse:

ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL:

Prefira alimentos naturais, com menos conservantes, ricos em fibras e em vitaminas e sais minerais. Evite o excesso de sal, açúcar, frituras, chocolate e café. Faça as refeições em horários regulares (o ideal é de 3 em 3 horas), e com calma. Beba muita água e procure alimentos com baixo teor calórico.

ATIVIDADE FÍSICA

Para uma sensação de bem estar, provocado pela endorfina e serotonina, faça exercícios regularmente. Futebol, aeróbica, natação, caminhada, tanto faz. O importante é escolher uma atividade que você realmente goste e praticá-la com regularidade.

RELAXAMENTO

Do mesmo modo que pensamentos negativos e ansiedade podem provocar o estresse, pensamentos positivos e mentalização de

cenas agradáveis podem ajudar a atingir calma e tranquilidade. Massagens, técnicas de respiração e meditação também são eficientes

ATITUDE POSITIVA E AUTO-ESTIMA

Olhe ao redor e veja quem são as pessoas felizes. As pessoas que são cheias de energia e apresentam grande auto-estima normalmente não ficam estressadas facilmente.

FLEXIBILIDADE

Hoje as mudanças são muito mais comuns na vida cotidiana. Aceitá-las, entender que existe mais de uma maneira de resolver um problema e expandir os horizontes são iniciativas muito importantes para adaptar-se a diferentes rotinas e situações.

ADMINISTRAÇÃO DE TEMPO

A administração eficaz do tempo é uma das chaves para combater o estresse. Com ela, pode-se estabelecer prioridades, objetivos a longo prazo e, talvez o mais importante, reservar alguns momentos para si, algo fundamental para descansar a mente.

Fonte:

<http://www.sitemedico.com.br/sm/materias/index.php?mat=448>