

labi
exames

Cultura Labi

labi

Através desse Guia vamos estudar juntos o nosso jeito de **ser**, **agir** e **falar**.

Vamos lá?

labi

01

Começando pelo básico

O básico é o que todos nós precisamos ter na ponta da língua! E, na verdade, até já temos. Mas sempre vale repetir.

labi

- a. Não medimos esforços para cuidar do nosso cliente e todos os detalhes importam!

Mas o que importa é transformar palavras em ação, não é mesmo?

Transformamos os nossos valores em 3 pilares, a nossa fórmula secreta para garantir que todos eles estarão presentes no nosso dia-a-dia SEMPRE!

NOSSOS PILARES



ACOLHER

Fazemos os clientes se sentirem especiais com um tratamento empático e humanizado.

NOSSOS PILARES

O QUE FAZER?

Seja gentil ao escolher as palavras que fala ou escreve nos nossos canais de atendimento online.

Entenda que essa não é uma situação corriqueira para o cliente e faça ele se sentir confortável.

NOSSOS PILARES

O QUE EVITAR?

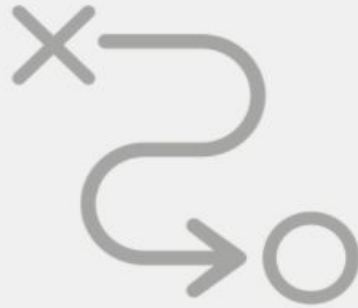
Não fale com outras pessoas enquanto atende um cliente pelo telefone

Não deixe o cliente se sentir pedindo favores

Evite olhar para telas enquanto estiver em uma conversa com um cliente

Faça sempre uma pergunta ao terminar o atendimento

NOSSOS PILARES



RESOLVER

Oferecemos soluções sob medida e as apresentamos de forma simples e concisa.

NOSSOS PILARES

O QUE FAZER?

Seja prático e objetivo.

Domine o conteúdo do seu dia-a-dia.

Ofereça orientações claras e sequenciais.

NOSSOS PILARES

O QUE EVITAR?

Não enrole a falar sobre qualquer assunto com um cliente.

Se não tiver resposta, avise o cliente que você vai em busca de orientação imediatamente.

Não dê informações de forma complexa e abstrata, usando termos técnicos.

NOSSOS PILARES



FACILITAR

Materializamos o jeito inteligente de fazer as coisas no Labi, surpreendendo as pessoas com conforto e praticidade.

NOSSOS PILARES

O QUE FAZER?

Vá além da solução óbvia e surpreenda.

Busque sempre a solução mais cômoda para o cliente.

Demonstre que vamos resolver os problemas de forma simples e rápida.

NOSSOS PILARES

O QUE EVITAR?

Não seja pessimista ao avaliar as possibilidades de solução para o problema do cliente.

Não faça uma solução parecer um problema para o dia a dia do cliente.

Evite parecer que somos burocráticos e lentos para resolver o problema.

labi

02

Colocando em prática

Agora que já sabemos quem somos na teoria, vamos ver como isso funciona no nosso dia-a-dia!

A experiência de um cliente ao utilizar nossos serviços divide-se em 4 etapas principais:

Etapa 1: Conhecimento

A nossa relação com o cliente começa na etapa em que ele busca nos conhecer melhor. Essa é a nossa oportunidade de apresentar o Labi, os nossos pilares e os nossos produtos.

RECEBIMENTO

- Recebemos **TODAS** as pessoas com a mesma atenção e acolhimento.
- Somos gentis e solícitos em **TODOS** os nossos canais.

Etapa 2: Compra

Comprar exames não é algo usual. Precisamos explicar as condições de forma clara e estarmos prontos para encontrar a melhor solução para o cliente.

ORÇAMENTO- Sim, nós temos os melhores preços!

1. Prepare o orçamento dos exames com cuidado e atenção.
2. Esteja sempre atento aos preparos necessários para orientar o cliente.
3. Pergunte se ele tem dúvidas, fale das condições de pagamento.

COMPRA- Como você gosta de ser atendido quando compra algo importante?

1. Explique as formas de pagamento.
2. Indique a praticidade das compras em nosso site.
3. Se o cliente demonstrar dificuldade para compra no site, faça venda via link de pagamento (atendimentos domiciliares)

AGENDAMENTO- A gente facilita tudo, do início ao fim!

Conduza o cliente ao pagamento, nosso sistema de orçamento permite o envio com um link pagável.

Agendamentos domiciliares devem ser feitos com máximo de atenção e cuidado na digitação dos dados.

Etapa 3: Coleta de Exame

A etapa da coleta é a mais delicada da nossa jornada. Não medimos esforços para manter o conforto do cliente neste momento da sua experiência no Labi.

COLETA: UAU! NEM PERCEBI A PICADA DA AGULHA

Como deve acontecer a coleta?

1. Convide o cliente para se sentar e, se você perceber que ele está nervoso, ofereça para realizar a coleta deitado ou ajude a acalmá-lo.
2. Manuseie o material de forma visível permitindo que o cliente veja que todo material é descartável.
3. Mostre os tubos de coleta, explique quais serão os exames e peça para o cliente conferir o nome nas etiquetas
4. Deixe o cliente escolher qual braço de sua preferência para a coleta
5. Peça licença, garroteie, esterilize a região com álcool e faça a coleta. Depois descarte o material na frente do cliente.

DESPEDIDA- Nosso dever é garantir que o cliente está bem para ir para casa.

Entregue o protocolo, esclareça o prazo do resultado e como ele pode ser retirado: através do site ou na unidade. Para facilitar a compreensão pinte a área com o login e senha de acesso ao resultado dos exames. Acompanhe o cliente até a saída e garanta que ele está bem o suficiente para ir embora.

labi

03

Nossa linguagem

Nós sabemos que cada pessoa tem seu jeito de falar, mas quando falamos pelo Labi estamos representando todas as pessoas que trabalham com a gente. Por isso, precisamos **TODOS** falar a mesma língua!

Meu nome é...

Nós somos o Labi Exames, mas os conhecidos nos chamam apenas de Labi.

Como fala?

A pronúncia correta é *Labí*. Isso mesmo, como se houvesse um acento no “i”.

Não pronunciamos *Lábi*, nem *Lébi*, ok?

Gênero, número e grau

Correto

O Labi Exames,
O Labi, As unidades
do Labi

x

Errado

A Labi Exames,
A Labi, O laboratório
Labi, Os Labis

Labi

Nós falamos o português correto sempre:

✓	Acentos	✗
você, horário, médico, avó, pudéssemos...		voce, horario, medico, avo, pudessemos...
✓	Vírgulas	✗
Boa tarde, como posso lhe ajudar?		Boa tarde como posso lhe ajudar
✓	Pontuação	✗
Obrigada! Até o seu exame.		Obrigada Ate o seu exame
✓	Abreviações	✗
você por favor tudo bem sempre estou		vc pfv td smp to

Nós somos próximos e acolhedores sempre



você
lhe/te*

Pronomes



Sr. Sra.
Srta.
Tu



Como eu posso lhe
ajudar?
Como você está?
Você precisa de alguma
ajuda?

Exemplo



Como eu posso ajudar
a Sra.?
Como o Sr. está?
Tu precisa de alguma
ajuda?

**Apesar da gramática indicar o uso do "lhe", podemos optar pelo uso do "te" para soarmos mais informais.*

NOSSA LINGUAGEM ATIVA

1. Quando nós **começamos** uma conversa
2. Quando estamos **entrando em contato** com alguém pelo telefone, e-mail ou redes sociais
3. Quando **abordamos alguém** para oferecer ajuda ou passar informação.

Quando estamos nos comunicando de forma ativa precisamos focar nos scripts de atendimento, usar uma linguagem mais formal.

Nesse caso, nunca usamos:

Gifs

Emojis

Mensagens de áudio

NOSSA LINGUAGEM RECEPTIVA

1. Quando **outra pessoa começa uma conversa com a gente.**
2. Quando um **cliente nos chama** em algum dos nossos canais de atendimento
3. Quando **clientes interagem conosco** nas nossas redes sociais **de forma espontânea.**

Quando estamos nos comunicando de forma reativa podemos nos adaptar a forma de linguagem do cliente. Essa técnica transparece empatia e permite que o cliente se sinta mais confortável.

- Se o cliente enviar gifs, você pode responder com gifs também.
- Se um cliente enviar emojis, você pode responder com emojis.

04

Comunicação por tipo de canal

Canais são os meios pelos quais entramos em contato com nossos clientes. Cada um de nossos canais tem características próprias que devemos respeitar sempre.

No Labi, temos 4 canais de atendimento principais onde interagimos com nossos clientes:

Canais de comunicação

WhatsApp:

Tirar dúvidas gerais sobre produtos, orçamentos e preparo para exames, além de agendar a coleta domiciliar.

Também usamos para pós-atendimento.

Escala de comunicação: **Ativa** e **Receptiva**

Dicas do Canal

Não envie textos muito longos em uma única mensagem.

Aproveite para solicitar a foto do exame médico caso haja alguma dúvida em relação ao orçamento dos exames.

Canais de comunicação

Telefonia:

Tirar dúvidas gerais sobre produtos, orçamentos e preparo para exames, além de agendar a coleta domiciliar.

Também usamos para pós-atendimento.

Escala de comunicação: **Ativa** e **Receptiva**

Dicas do Canal

Evite deixar chamadas em espera.

Seja empático e atencioso caso o cliente não entenda alguma informação e você precise repeti-la.

Caso você não tenha a resposta, peça ao cliente para retornar o contato em determinado tempo, enquanto você faz a verificação.

Demonstre alegria e confiança ao falar. Pergunte sempre se você pode ajudar em algo mais ao final de um atendimento.

Canais de comunicação

Redes Sociais:

Ampliar nossa mensagem no Facebook, Instagram e LinkedIn, criando um universo de conteúdos que promovem a marca.

Também usamos para:

Comunicar promoções.

Fazer atendimento e tirar dúvidas.

Fazer relacionamento com imprensa.

Escala de comunicação: **Ativa** e **Receptiva**

Dicas do Canal

Evite o excesso de informalidade e não confunda a conta do Labi com sua conta pessoal.

Resolva demandas que surgirem em redes sociais no próprio canal, evitando orientar que o cliente ligue para a Central para tirar dúvidas.

Lembre-se das orientações gerais sobre gramática da nossa linguagem.

Canais de comunicação

Unidades:

Apresentar os exames, testes, check-ups e vacinas, fazer coleta das amostras com todo cuidado e atenção.

Também usamos para:

Materializar conceito de qualidade.

Fazer orçamentos.

Entregar resultados impressos.

Escala de comunicação: **Ativa** e **Receptiva**

Dicas

Olhe sempre nos olhos do cliente ao realizar um atendimento

Evite se esconder atrás de telas e não dar a atenção necessária ao cliente.

Não se esqueça: você é a representação humana do Labi para o cliente, surpreenda-o com a sua postura profissional.

labi

05

Respostas rápidas e certeiras

Na nossa sessão de respostas rápidas e certeiras você vai encontrar dicas de como responder as perguntas mais comuns que recebemos no nosso dia a dia.

Respondendo o cliente

O que é o Labi?

O Labi é um laboratório de exames de análises clínicas, consultas e vacinas focado em eficiência e com os melhores preços de mercado.

Quais exames o Labi faz?

Nós fazemos mais de 700 tipos de exames, aplicação de vacinas e consultas.

Vocês também fazem exame por convênio?

Sim! Nesse caso, é necessário ter o pedido médico com data, assinatura e carimbo do médico.

O Labi faz exames sem pedido médico?

Sim! O pedido médico não é necessário, mas se o paciente tiver o pedido podemos ajudar a conferir exatamente o que o médico solicitou.

Mas isso é permitido?

Sim! O pedido médico é uma exigência apenas dos convênios médicos. E, exames particulares não precisam obrigatoriamente de requisição.

labi

exames



/labiexames



/labiexameslaboratoriais

labiexames.com.br

Obrigado.