

Agendamento.
Por Juliana Fernandes Gontijo.

- Clínica médica, bom dia!
 - Quero marcar uma consulta.
 - Qual dia e horário a senhora prefere?
 - Sábado, às 2:40 da madrugada.
 - Senhora, é alguma brincadeira? Nossa clínica não atende nesse horário!
 - Qual é o seu nome, moça?
 - Margaret.
 - Então, Margaret, o horário que eu tenho disponível é esse!
 - Mas senhora...
 - Posso continuar?
 - Sim, claro!
 - Você me perguntou o meu horário disponível e não me disse os horários que a clínica oferece.
 - Desculpe-me, senhora.
 - Eu não tenho como sabê-los, concorda comigo?
 - Nossa clínica funciona para atendimento a clientes de segunda a sexta, de 14 às 19 horas. Mas a doutora Karla não atende na quinta-feira.
 - Agora, sim, entendi.
 - Então, qual horário prefere?
 - E qual horário você tem disponível?
 - A senhora precisa me dizer qual horário deseja para eu dizer se temos disponível.
 - Diga, por favor, o primeiro horário que você tem e eu falo se posso ou não, certo?
 - Hoje, às 17 horas, pode ser?
 - Infelizmente, não. Trabalho nesse horário.
 - Terça às 14, 14 e 30 ou 15 horas.
 - Às 15 horas.
 - É primeira consulta? Seu nome completo. Particular ou convênio? Telefone...
 - Primeira consulta. Nataly Vontshoyer, meu nome é Karla. Meu número é...
 - Doutora Karla?! Por que a senhora não me disse antes?
 - Minha querida, como você atende os clientes assim?
 - Mas doutora o que aconteceu com sua filhinha?
 - Não seja ingênuo, Margareth! Minha filha não está doente!
 - Mas é que...
 - Nenhum cliente é obrigado a saber quais horários temos disponíveis, não é verdade?
 - Mas o que estou fazendo errado?
 - Quando o cliente pede uma consulta é porque ele tem um problema. Em nosso caso, a criança dele tem um problema! Talvez seja até uma urgência.
 - A senhora vai me demitir?
 - Continuando! Logo os pais gostariam de uma consulta, talvez até para a semana que já passou, não é verdade? Então, ofereça o primeiro horário a ele e pergunte se está de acordo, caso ele não peça uma data determinada. Só depois fale os horários da clínica.
 - Ah...
 - Escute a dor primeiro, Margaret, depois ofereça a solução.
 - Entendi. A senhora desculpa o meu erro?
 - Na verdade, há algum tempo, venho observando seu atendimento e preferi fazer desta forma para você entender onde estava o problema. Agora você percebe?
 - Hum... Entendi. Vou fazer melhor de agora em diante, doutora! Muito obrigada por me ajudar a entender isso.
 - Por nada, Margareth. Assim você não correrá mais o risco de receber uma resposta como 2 e 40 da madrugada de sábado, não é verdade? O cliente poderia responder assim caso estivesse estressado. E não seria nada agradável se você retrucasse. Já pensou nisso?
-