



## Atendimento do suporte – consultores

Olá pessoal.....

Sabemos o quão importante é um bom atendimento do suporte em qualquer área de atuação, e mais ainda quando se trata de saúde.

Por este motivo a TCM conseguiu criar um modelo de atendimento ao cliente inédito.....temos certeza que você nunca viu algo parecido.

Então vamos lá, venha conhecer como funciona o atendimento no suporte técnico ao Esmeralda Visual.

Pelo fato do sistema Esmeralda Visual estar presente em todo o território nacional, foi necessário buscar profissionais em todas as regiões, com experiência em laboratórios e em tecnologia da informação.

Após a etapa de encontrar os profissionais que chamamos de consultores, realizou-se com cada um deles uma imersão de no mínimo um ano de treinamento teórico e prático na sede da TCM em Florianópolis, e gradativamente foram sendo lançados ao trabalho de atendimento interno e externo realizando suporte, implantação, treinamentos e consultoria para ajudar ao máximo o desenvolvimento do laboratório.

Mensalmente é feito um rodízio de consultores no atendimento do suporte interno da TCM.....; mas como funciona isso???

Todos os consultores são PJ (Pessoa Jurídica), devido a escolha da empresa em ter profissionais regionalizados, pensando em prestar um atendimento diferenciado, então estes mesmo consultores fazem um revezamento mensal, vindo de suas localidades e ficando no mínimo um mês no atendimento interno da TCM, o que traz um grande benefício tanto para eles, quanto para vocês clientes.

### Vamos enumerar estes benefícios!!!

**Benefício número 1.** O consultor está em constante aprendizado, se reciclando todas as vezes em que está atendendo no suporte interno da TCM, ou seja, se capacitando com frequência.

**Benefício número 2.** O consultor sempre que está no atendimento interno traz a sua vivência do atendimento externo presencial nos laboratórios, estando atualizado das necessidades que surgem no dia a dia e, portanto, apresenta sugestões ao Núcleo de Pesquisa e Desenvolvimento para avaliação de tais necessidades e possível implementação e melhoria no sistema, além da troca de conhecimentos com os outros consultores.



**Benefício número 3.** O suporte interno prestado pelo consultor é infinitamente melhor e mais eficaz pelo fato deste profissional ter um grande know how na rotina do laboratório pois vivencia isso, é uma realidade para ele estar dentro de diversos laboratórios. O ganho que os clientes têm com este nível de atendimento é enorme, os dois lados conseguem falar a mesma linguagem, proporcionando mais precisão e rapidez no entendimento e na resolução dos problemas.

Para finalizar, é importante ressaltar que toda essa logística e metodologia inovadora de atendimento foi muito bem estudada para que os consultores consigam prestar um suporte de qualidade, então a TCM montou uma estrutura de alto nível para que eles fiquem hospedados no período em que estão atendendo no suporte interno, tendo assim conforto e qualidade de vida enquanto estão fora de suas regiões.

Esta estrutura chamamos de sede social da TCM e fica localizada a 300 metros da empresa, às margens da Lagoa da Conceição e também está à disposição dos clientes e demais colaboradores para que possam desfrutar momentos agradáveis de confraternização.

Profissionais capacitados, valorizados e motivados, com excelentes condições de trabalho, essa somatória com certeza influencia diretamente no bom atendimento a você cliente!!!

Conte com a nossa equipe e nos ajude a atendê-los cada vez melhor!!!

Até mais....

Atenciosamente,

Núcleo de Atendimento ao Cliente