COMERCIAL · POP-CRC-001

Descrição do Cargo: CRC Base

A CRC Base é quem negocia o plano de tratamento com o paciente e cuida do relacionamento com ele. Este documento reúne o que se espera do cargo: requisitos, atividades, entregas e indicadores.

Versão: 1.1 **Data:** 19/10/2026 **Responsável:** Millena

Identificação do cargo

Cargo	Função	Setor	Superior
Atendente comercial	CRC Base (Central de Relacionamento com o Cliente)	Comercial	Gerente da unidade

Missão do cargo

A CRC Base negocia os planos de tratamento diretamente com os pacientes e cuida do relacionamento com eles antes, durante e depois da venda. No dia a dia, ela:

- Atende pacientes por telefone e pessoalmente, entende o que precisam e encaminha para a pessoa certa
- Agenda atendimentos e fecha contas
- Registra tudo no CRM: dados dos pacientes e etapas do funil de vendas
- Cuida da base de pacientes e entra em contato com os inativos
- Alimenta as redes sociais da unidade
- Planeja o próprio dia e segue as normas internas

Requisitos

- **Escolaridade:** ensino superior completo
- **Experiência:** nível I, até 1 ano de experiência; nível II, até 6 meses de experiência

Responsabilidades do cargo

Responsável por	Sim ou não
Material ou produto	Não
Ferramentas e equipamentos	Sim
Valores	Sim
Contatos	Sim
Dados confidenciais	Sim
Subordinados	Não

Competências

- Ser exemplo para a equipe, com conhecimento, proatividade e domínio das funções
- Comunicar-se de forma clara e objetiva
- Agir com postura ética e profissional
- Ter atenção, agilidade e dinamismo
- Lidar com a diversidade e contornar situações difíceis
- Estar atenta a todas as operações da unidade
- Ter empatia, dizer e praticar a verdade

Atividades

Atendimento e relacionamento

- Atender os pacientes
- Orientar sobre as normas e procedimentos da clínica
- Manter o cadastro dos pacientes atualizado
- Ligar para todos os pacientes que fizeram consulta na clínica
- Ligar para todos os pacientes que fizeram orçamento e não fecharam

CRM e resultados

- Gerar relatórios e alimentar o funil de vendas no CRM
- Manter as informações das campanhas e do funil sempre atualizadas e corretas
- Enviar ao gerente, toda semana, os resultados de conversão das campanhas (ROI)

Marketing

- Divulgar as campanhas de marketing para os pacientes de cada campanha
- Atender às demandas do marketing da SET9 nas campanhas de produtos
- Alimentar as redes sociais da unidade, seguindo as orientações do marketing

- Registrar com fotos e vídeos os casos clínicos e fazer o *over delivery* nos tratamentos de maior valor (uma entrega a mais, como uma sessão de fotos de presente ou uma comemoração na entrega do caso)

Reuniões e equipe

- Participar das reuniões, cursos e treinamentos quando convocada
- Manter sigilo sobre o que é discutido nas reuniões
- Colocar em prática as ações combinadas nas reuniões
- Levar objeções e sugestões de melhoria à direção nas reuniões ou em horário agendado

Geral

- Usar os recursos da empresa com economia
- Cuidar da conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos
- Executar outras tarefas parecidas, conforme a necessidade ou a pedido do gerente

Entregas

- Prospecção e acolhimento de novos pacientes
- Gestão dos pacientes ativos e inativos da unidade

Indicadores de desempenho

Indicador	O que mede
Qualidade e tempo de atendimento	Como e em quanto tempo o paciente é atendido
Satisfação	Satisfação dos pacientes e da equipe
Índice de conversão	Orçamentos fechados sobre orçamentos apresentados