

## Disponibilidade

Andressa trabalha como recepcionista numa clínica odontológica. Ela é responsável por várias rotinas: agendamento de consultas, orientações sobre pré e pós operatório, dentre outras coisas.

A demanda de atendimento aumentou muito nas últimas semanas devido aos anúncios que o consultório tem feito nas redes sociais, o que fez com que Andressa acumulasse um alto nível de estresse.

Para ela lidar melhor com esse tipo de situação, recomenda-se que ela:

*Selecione 3 alternativas*

**A** Use os termos técnicos mais fáceis para explicar ao paciente o que ele precisa fazer.

**B** Deixe claro para a pessoa que Andressa está interessada no que ela tem a dizer.

**C** Seja paciente e não tente ser o dono da razão.

**D** Seja muito cuidadosa para não expressar hostilidade durante a conversa.