



SCRIPT DE

AGENDAMENTO

Siga no Instagram
[@rinovack](#)

SUCCESS **ODONTO**
RICARDONOVACK

SUMÁRIO

- 1 Introdução
- 2 Primeiro contato
- 3 Follow Up
- 4 Contorno de objeções
- 5 Pacientes que não compareceram
- 6 Reativação e retorno de pacientes
- 7 Pacientes de convênio
- 8 Campanhas Internas

1 INTRODUÇÃO

→ Muitas clínicas sofrem com a **falta de pacientes** nas consultas. Por mais que isso pareça um problema irreversível, existe um conjunto de técnicas para que o atendimento da sua recepcionista seja mais assertivo desde o primeiro contato e aumente a taxa de agendamentos da sua clínica.

Muitas vezes quando esse atendimento não é feito da forma correta pode acarretar em um prejuízo financeiro para clínica, já que você acaba deixando escapar a chance de vender mais tratamentos por não saber como lidar com esses pacientes.

A seguir, apresentaremos todo **protocolo de agendamento incluindo uma série de scripts** que mostram detalhadamente como sua recepcionista deve agir e o que ela deve falar no momento do atendimento.

Isso aqui vai **melhorar muito a qualidade do atendimento** em diferentes etapas que antecedem a consulta, contribuindo para fechar mais tratamentos na sua clínica.

2. PRIMEIRO CONTATO

O contato deve ser feito logo após o paciente demonstrar interesse quanto mais rápido, maior a chance. Em um primeiro momento, optar prioritariamente por ligações telefônicas, ao invés de mensagens. Em caso de insucesso retornar à ligação após 12 horas, se ainda não conseguir contato, enviar a mensagem de avaliação no tópico

Script de ligação telefônica

“- Bom dia/ Boa tarde! - Posso falar com o(a) Sr.(a)xxxx, por gentileza?

[Apresentar-se com entusiasmo e bom-humor]

- Meu nome é xxxx Sou da clínica/ consultório xxxx
- Recebemos em nosso sistema o seu cadastro a respeito do interesse do procedimento XXX ou (consulta de avaliação).
- Mas antes gostaria de entender melhor qual a sua necessidade, o que te incomoda no momento?

[Aguardar resposta do paciente / Quebrar gelo e demonstrar atenção a sua necessidade]

-Então você deseja realizar um tratamento de _____, certo?

(“Desejo”)

-Que maravilha, você vai adorar o Dr(a) xxxx! Ele(a) tem.... *[Listar seus diferenciais]*. Tenho certeza que você ficará satisfeita.

[Orientar sobre a avaliação e custos]

- O atendimento do Dr(a). tem uma duração por volta de xx minutos, devido a sequência de exames que serão realizados.

-A consulta iniciará com o levantamento das suas necessidades, em seguida o Dr. realizará os registros fotográficos para fazer a sua avaliação e apresentação do seu plano de tratamento.

- Essa consulta completa tem o custo de R\$XX,XX
- Vou confirmar os meus horários disponíveis para realizar esse atendimento. Pode ser segunda às 15:00?

[Em caso positivo: repetir a data, horário e confirmar o endereço.]

[Em caso negativo: fazer as tentativas de agendamento

- 1ª tentativa: tentar marcar para o próximo dia na mesma semana (depois perguntar sobre turno e horário)
- 2ª tentativa: tentar marcar um dia da próxima semana (depois perguntar sobre turno e horário).
- 3ª tentativa: somente na terceira tentativa perguntar ao cliente qual o melhor dia e horário para fazer o agendamento.]
- Após marcar a avaliação: repetir a data, horário e confirmar o endereço.
Agradecer e despedir-se:
- Obrigado(a) pela sua atenção. Tenha um bom dia/uma boa tarde!

[Deixar o cliente desligar primeiro.]

3. FOLLOW UP

[Após o primeiro contato, é necessário fazer um acompanhamento com pacientes que não atenderam, não concluíram o agendamento ou não retornaram após a primeira consulta]

3.1 MENSAGEM WHATSAPP APÓS LIGAÇÃO NÃO ATENDIDA

“- Olá, bom dia! Tudo Bem ?!

Sou a XXXX da Clínica XXXXX! Recebemos em nosso sistema o seu cadastro a respeito da avaliação do procedimento XXX. Tentei te ligar mas não tive sucesso. Prefere que ligue em um outro horário [definir horário para novo contato] ou podemos conversar pelo WhatsApp? “

[Ligação: Retornar imediatamente ou dentro da programação.]

>Mensagem: Prosseguir conversa abaixo.

TESTE 01 (QUEBRA GELO E AUTORIDADE)

“-O motivo do meu contato é referente a marcação de uma consulta (gratuita), mas antes gostaria de entender melhor o que vem incomodando. O Sr(a), poderia me explicar melhor?

-Excelente! Atualmente, quem atende essa especialidade na nossa clínica é o Dr(a). Ele é especialista no procedimento e inclusive já realizou vários casos semelhantes a sua queixa. Posso te enviar algumas fotos para você conhecer?

[Enviar 3-5 Provas (Casos clínicos semelhantes)]

-Você viu como esses casos ficaram lindos?

-Tenho disponibilidade na segunda (data) às 15:00, posso agendar esse horário?

-O atendimento do Dr(a). tem uma duração por volta de XX minutos, isso devido a sequência de exames que serão realizados: Iniciará com o levantamento das suas necessidades, em seguida realizará os registros fotográficos e será feito a sua avaliação e apresentação do seu plano de tratamento.

-Essa consulta completa tem o custo de R\$ XX,XX.

-Tenho disponibilidade na segunda (data), às 15:00. Posso agendar esse horário?

-Confirmado segunda às 15:00. ok?

[Caso positivo, consulte o nosso Script de Comparecimento].

TESTE 02

-O motivo do meu contato é referente a marcação de uma consulta (gratuita), tenho disponibilidade na segunda data às 15:00. Esse horário ficaria bom para você, posso agendar? *[Sugerir um horário, de preferência para o dia seguinte].*

→ [Em caso negativo > Paciente achou caro]

1ª TENTATIVA:

-“ O valor dessa consulta é referente a todas as etapas do planejamento. Inclusive os exames e o plano de tratamento serão encaminhados para você, caso não queira realizar o tratamento com o Dr(a). Você já terá em mãos todas informações do seu tratamento, evitando novos gastos e aproveitando melhor seu tempo.”

[Tentar marcar para o próximo dia na mesma semana e depois perguntar sobre turno e horário. Caso o paciente não tenha respondido a pergunta anterior, enviar a seguinte mensagem 24 horas após:]

-“ Podemos confirmar este horário ?”

[Em caso negativo: fazer as tentativas de agendamento]

2ª TENTATIVA:

[Tentar marcar um dia da próxima semana e depois perguntar sobre turno e horário.]

[Caso o paciente não tenha respondido a pergunta anterior, enviar a seguinte mensagem 24 horas após a mensagem anterior:]

“ Olá Sr(a). como não tive sua resposta, tenho que finalizar seu atendimento, gostaria de agendar um novo horário ou posso encerrar?”

3ª TENTATIVA:

[Caso o paciente não queira marcar uma nova data:]

-Vou encerrar o contato no momento, contudo vou deixar agendado um novo contato para ver a sua disponibilidade. Tudo bem?

[Entrar em contato no prazo programado ou 30 dias após.]

>[Caso o paciente não autorizar agradecer e despedir-se;]

“Obrigado(a) pela sua atenção. Tenha um bom dia/uma boa tarde!”

3.2 PACIENTES QUE DEMONSTRARAM INTERESSE MAS NÃO AGENDARAM

[Entrar em contato conforme o prazo programado pela mensagem ou do contato anterior. Insistir mais 2x a cada 48 horas até o paciente manifestar não interesse.]

SCRIPT DE LIGAÇÃO

“Bom dia/ Boa tarde!

Gostaria de falar com o(a) Sr.(a)_____ por favor?

[Pedir para falar com o(a) dono(a) da linha, caso este(a) não se encontre, falar com algum responsável].

[Apresentar-se com entusiasmo e bom-humor]:

“Eu falo do consultório/clínica do Dr(a)_____ meu nome é_____.

Estou te ligando referente ao agendamento do dia xx/xx, em que não conseguimos realizar , por isso estou remarcan-do para o dia xx/xx [Verificar na agenda um dia e horário prévio] e gostaria de confirmar a sua disponibilidade para essa data?

>[“NÃO” -Em caso de indisponibilidade deste, perguntar sobre sua disponibilidade e fazer adequação na agenda]:

“Podemos agendar a sua avaliação para o dia xx/xx e hora xxh ? *[Sugerir um horário, de preferência para o dia seguinte. Caso o paciente não queira marcar uma nova data]:*

“- Sr(a)... vou deixar registrado o seu não interesse no mo-mento, contudo vou deixar em um futuro breve agendado um novo contato para ver a sua disponibilidade. Tudo bem ?”

[Caso o paciente não autorizar, agradecer e despedir-se.]

>[“SIM” - Confirmar o dia e horário de agendamento e perguntar]:

“- Caso não for possível o seu comparecimento, o Sr./ a Sra. pode me informar, por favor? *[Esperar a resposta do convida-do.]*

[Agradecer e despedir-se]:

“- Obrigado(a) pela sua atenção. Tenha um bom dia/uma boa tarde!”

3.3 OPORTUNIDADE DE VENDA

[Para pacientes que receberam um plano de tratamento mas ainda não deram início. Entrar em contato conforme o prazo programado na avaliação ou até 03 dias após. Insistir conforme novo prazo combinado com o paciente ou 48 horas após. Fazer até duas tentativas de contato e encerrar contato em caso de manifestação negativa.]

SCRIPT DE LIGAÇÃO

“Bom dia, tarde, noite _____ (nome do paciente), tudo bem?

Meu nome é "xxxxxx", eu sou secretário(a) do Dr.(a)xxxxx, ou da Clínica XXX

O Sr.(a) pode falar um instante?

Eu estou te ligando pelo seguinte: Você fez uma consulta de avaliação conosco no dia xx/xx. Por acaso você já iniciou seu tratamento odontológico em algum outro consultório?”

[Caso tenha iniciado, é importante perguntar o porquê da escolha por outro consultório, até mesmo para que vocês possam corrigir possíveis falhas.]

*[Caso **não** tenha iniciado ainda e dependendo da especialidade que o paciente necessita, você deverá falar da seguinte forma:]*

“Nós acabamos de fechar uma parceria com a empresa de [Implante, Ortodontia etc.] e nós conseguimos algumas condições bem interessantes.

Então eu estou te ligando, para ver a possibilidade de reagendarmos uma nova consulta, para o(a) Sr.(a) realizar uma reavaliação do seu caso e conversar novamente com o profissional, porque com certeza, com essa parceria que acabamos de fazer, nós vamos conseguir atingir uma condição que vai possibilitar o seu tratamento. Vamos reagendar?“

[Caso a resposta seja negativa, e ele(a) já tenha fechado com outro consultório, aproveite para perguntar se está tudo bem com ele(a) e se está necessitando de algo do consultório (Caso a receptividade seja boa, pode-se falar sobre alguma campanha que esteja sendo feita neste período).

Agradeça pelo contato e peça desculpas pelo transtorno.]

****SEMPRE CONSULTAR O DENTISTA RESPONSÁVEL SOBRE A SITUAÇÃO DESSE PACIENTES E SUAS POSSIBILIDADES***

4

CONTORNO DE OBJEÇÕES E DÚVIDAS

[Muitos pacientes apresentam dúvidas e objeções ao fazer o agendamento. É importante estudar todas as possibilidades de ações para propor ao paciente. Separamos algumas abaixo que são mais comuns]

[DÚVIDA: QUANTO CUSTA O TRATAMENTO? (EX: IMPLANTE)]

“Cada paciente é único e conseqüentemente cada tratamento é individual. Sendo assim, haverá procedimentos que necessitam de enxerto e implante, outros somente o implante sem enxerto, existem situações diferentes e com valores diferentes por isso não consigo te passar um valor antes da avaliação.”

[DÚVIDA: GOSTARIA DE SABER MAIS DETALHES SOBRE O PROCEDIMENTO]

“O implante proporciona conforto com muita eficiência na mastigação e na fala de forma bastante similar aos dentes naturais, além de devolver a beleza ao sorriso e qualidade à saúde bucal.

Estamos localizado na Rua xxxx nº xxxx - Bairro xxxx - Cidade xxxx - CEP xxxx “

[OBJEÇÃO: “ACHEI CARO!”]

“Bom, esse é o motivo da nossa ligação Sr.. O seu planejamento foi reavaliado pelos nossos especialistas (ou com o Dr(a)...), e conseguimos uma nova alternativa de tratamento com o custo menor. O Sr. Poderia vir a clínica hoje para conhecer esse novo plano de tratamento?”

[OBJEÇÃO: “NÃO TIVE CONDIÇÕES FINANCEIRAS”]

“Bom, esse é o motivo da nossa ligação ao Sr. O seu planejamento foi reavaliado pelos nossos especialistas e conseguimos dividir o seu plano de tratamento em etapas, com isso serão feitos os procedimentos com

maior urgência e conforme você for se realizando, iremos dando continuidade as outras etapas. O Sr. Poderia vir a clínica hoje para conhecer esse novo plano de tratamento?”

["NÃO PUDE POR PROBLEMAS PESSOAIS"]

(Procure entender o caso, sem entrar na intimidade do paciente). “O senhor gostaria de agendar um retorno, qual o melhor dia e horário para que possa entrar em contato novamente? (Não insistir muito , voltar a ligar uns 07 dias após).”

["OUVI DIZER QUE É DEMORADO"]

Aqui na clínica/ Consultório do DR(a) temos uma equipe com todas especialidades, um corpo clínico pronto para te atender. Todo planejamento é discutido em equipe, caso um dos especialistas no momento não possa te atender o seu colega estará a par do seu tratamento e poderá dar continuidade. Sem falar que contamos com o próprio laboratório de imagem, sendo que tudo é realizado aqui, sem precisar sair da clínica.

****Contornar e, se possível, superar as objeções apresentadas.***

[Convidar para retornar à clínica:]

“Podemos marcar um horário no dia xx/xx hora xx:xx para você vir a clínica e conversarmos a respeito? “

[Verificar na agenda um dia e horário previsto e passar para o paciente, em caso de indisponibilidade deste, perguntar sobre sua disponibilidade e fazer adequação na agenda.]

[Perguntar se ele pode lhe indicar algum conhecido ou familiar:]

“- O(a) Sr.(a) conhece alguém para nos indicar?”

[Agradecer e despedir-se:]

“- Obrigado(a) pela sua atenção. Tenha um bom dia/uma boa tarde!”

****Deixar o cliente desligar primeiro***

5

PACIENTES QUE NÃO COMPARECERAM

[Entrar em contato imediatamente a não comparecimento a sua consulta ou cancelamento. Reagendar nova consulta no máximo 24 horas após.]

SCRIPT MENSAGEM WHATSAPP APÓS O PACIENTE FALTAR À CONSULTA

“- Bom dia/ Boa tarde! - Posso falar com o(a) Sr.(a)_____, por gentileza?

-Meu nome é _____. Sou da clínica/ consultório_____ O(a) Sr.(a) tem um plano de tratamento para realizar conosco e gostaria de agendar um atendimento para o dia xx/xx e mês xxx às xx:xx. Podemos confirmar seu agendamento? “

[Em caso negativo: fazer as tentativas de agendamento]

-1ª tentativa: tentar marcar para o próximo dia na mesma semana (depois perguntar sobre turno e horário)

-2ª tentativa: tentar marcar um dia da mesma semana (depois perguntar sobre turno e horário).

-3ª tentativa: somente na terceira tentativa perguntar ao cliente qual o melhor dia e horário para fazer o agendamento.

[Após marcar a avaliação: repetir a data, horário e confirmar o endereço. Agradecer e despedir-se]:

“- Obrigado(a) pela sua atenção. Tenha um bom dia/uma boa tarde!”

**Deixar cliente desligar primeiro.*

6 REATIVAÇÃO E RETORNO DE PACIENTES

MENSAGEM DE WHATSAPP - REALIZAÇÃO DE SEGUNDO TRATAMENTO

“- Bom dia/ Boa tarde!

- Posso falar com o(a) Sr.(a)_____, por gentileza?

-Meu nome é _____Sou da Clínica/Consultório do Dr(a)_____.

-Verificando no nosso sistema identificamos que o Dr(a), finalizou o tratamento de xxxx, com isso o Dr(a)._____ avaliando o seu prontuário para concluir identificou que há outras necessidades para serem tratadas. Sendo assim ele(a) solicitou que entrasse em contato com você para agendar uma nova avaliação para observar se houve alguma alteração no último diagnóstico ou se mantêm as mesmas necessidades.

-Estou remarcando para o dia xx/xx [*Verificar na agenda um dia e horário prévio*] e gostaria de confirmar a sua disponibilidade para essa data?”

**[Em caso negativo, consultar o contorno de objeções no tópico 5]*

6. 2 - REATIVAÇÃO DE PACIENTES QUE NÃO RETORNARAM (DE 6 A 12 MESES)

6.2.1 - SCRIPT DE MENSAGEM:

“Olá, XXXX. Tudo bem? Como a senha está? Todos bem? O Dr. XXXX Acabou de lembrar da senhora. Já tem mais de 6 meses que a senhora não retorna para uma reavaliação e ele está preocupado com a sua saúde bucal. É primordial está reavaliação para assegurarmos a sua saúde.

A agenda do Doutor está bem cheia, mas ele pediu para eu arrumar um horário para a senhora. Quando você pode vir? Aguardo o melhor dia e horário para agendarmos.”

6.2.2 - SCRIPT DE LIGAÇÃO:

“- Bom dia, tarde, noite. Por favor o ____ (nome do paciente).
[aguardar a pessoa responder]

- Sou a _____ (nome da recepcionista) da _____ (nome da clínica ou consultório). Tudo bem?”

[O cliente responderá]

“- O Dr. _____ (nome do profissional que fazia o atendimento deste paciente) pediu para que eu entrasse em contato, porque já faz XX meses que o senhor(a) não retorna ao consultório e é muito importante sabermos se está tudo bem para que o senhor(a) não precise de tratamentos mais complexos no futuro.

[Aguardar a resposta do cliente e anotar o motivo pelo não retorno. Se o paciente disser qualquer motivo que não seja a troca por outro profissional, sugerir uma nova consulta.]

“O senhor não quer agendar uma avaliação preventiva com o Dr(a). ____ (nome do Dr(a).? Como disse, é importante esta avaliação para que ele verifique sua saúde bucal atual e previna tratamentos mais completos e emergenciais futuros.

[Agendar com o paciente caso ele deseje. Não esqueça de pegar todos os dados, inclusive celular.]

“- Deixe-me confirmar os números. (Fazer a confirmação junto ao cliente)”

[Confirmar a data e horário da consulta.]

“- Obrigado Sr./sra. Nome do cliente e um bom dia, tarde, noite!”

(aguardar a pessoa responder)

7 PACIENTES DE CONVÊNIO

[Enviar a mensagem para pacientes que foram atendidos pelo convênio com a intenção de convidá-los a migrar para o atendimento particular. Caso não tenha sucesso insistir por mais 03x ou até o paciente manifestar não interesse.]

SCRIPT DE MENSAGEM

“Olá, tudo bem?”

- Olá Sr(a). Sou a ----- da clínica-----.

- Eu sou _____ do Consultório Odontológico da Dr^a _____.

Estou entrando em contato devido a uma atualização do cadastro dos nossos pacientes do convênio x. Gostaria que você confirmasse algumas informações, posso te ligar ou prefere falar por aqui?”

[Aguardar o paciente responder]

“Poderia confirmar, por favor, seu endereço e telefones de contato?”

[Aguardar o paciente responder]

“Você está na nossa lista de pacientes especiais, ao qual a Dra^a _____ pediu para que entrássemos em contato. Informo que não estamos mais realizando atendimento pelo convênio _____, mas como você está na nossa base de pacientes especiais, criamos um plano de fidelidade e gostaria de apresentar.

Este plano contém diversos benefícios e vantagens, principalmente para você *[nome do paciente]*_____ que já é paciente da clínica.”*[Aguardar o paciente responder]*

“Vi aqui no sistema, que já tem algum tempo desde a sua última consulta aqui conosco. Esta pode ser a oportunidade para você aproveitar e fazer um checkup. Tenho um horário disponível para o dia --- à --- posso confirmar uma consulta de prevenção gratuita nesse horário?”

[Aguardar o paciente responder. CASO NÃO TENHA RESPOSTA:]

“Entendo, se você desejar, posso entrar em contato com você daqui a uns 30 a 60 dias para agendar um horário mais oportuno!?”

Você pode salvar nosso número e estaremos sempre à disposição, ok? Desde já agradeço. Tenha uma ótima semana.”

8 - CAMPANHA INTERNA

[As campanhas internas são ações com o intuito de dar uma injeção de caixa na clínica, onde por um determinado período de tempo é promovida a venda de um tratamento específico. Enviar a mensagem, caso não tenha sucesso insistir por mais 03x ou até o paciente manifestar não interesse.]

8.1 - TRATAMENTOS ESTÉTICOS - HOF

“VOCÊ NÃO ESTÁ SATISFEITO COM A APARÊNCIA DO SEU ROSTO? ALGO TE INCOMODA?”

Eu te entendo... Milhões de pessoas acordam diariamente insatisfeitas com algo em sua estética facial. Pode ser o sorriso amarelado, ou até mesmo as famosas rugas e bigode chinês.

Estar mal consigo mesmo é preocupante!

Abaixa a auto estima e nos faz menos felizes. A má notícia é que nada mudará se você não buscar ajuda de quem realmente entende. A boa é que há solução para deixar o seu rosto mais harmônico, bonito e seu sorriso como o de uma celebridade.

Por isso, gostaria de te convidar para o ***PLANTÃO DE ESTÉTICA***.

Nesse mês, dedicaremos nossos horários a você que deseja renovar a sua beleza. -Harmonização Facial

-Lentes de contato

-Botox

-Preenchimento labial entre outros.

São apenas poucas vagas!!! Um grande abraço e pode se encher de expectativas, pois será um sucesso. [Enviar imagens ou vídeo de antes e depois]

Gostou da ideia? Vamos colocar em prática?”

8. 2 - CAMPANHA DE CLAREAMENTO E OUTROS TRATAMENTOS

“Olá, tudo bem?”

- Olá Sr(a). Sou a xxxx da clínica xxxx.

Tenho um convite especial para você, poderia falar agora ?

[Aguardar resposta do paciente]

O momento que você estava esperando para _____[ex.: fazer seu clareamento] chegou!

No mês/na semana/ no período de _____ estaremos realizando a nossa “ Campanha xxxx” com condições especiais para tratamentos de _____

Serão apenas _____(ex. 10) vagas com essa oportunidade exclusiva (nunca feita antes) na nossa clínica.

Para saber mais responda essa mensagem com “eu quero”, que entraremos em contato para agendar a sua avaliação.

Desde já agradeço. Tenha uma ótima semana.

Estamos localizados na Rua _____, número:_____, Bairro: _____, Cidade:_____. Tel. para Contato: (xx) xxxx-xxxx”

A equipe SucessOdonto agradece!

VAMOS JUNTOS!

GOSTOU DESSAS ESTRATÉGIAS?

Ainda tenho um último presente para você...

Para todos aqueles que já deram o primeiro passo para transformar a sua carreira na Odontologia, estou disponibilizando uma **CONSULTORIA GRATUITA** com a nossa equipe de especialistas da SucessOdonto.

Em uma sessão de apenas 30 minutos vamos te ajudar a identificar e reparar os gargalos que a sua clínica possui em marketing, gestão, equipe e precificação e te direcionar para outros conteúdos, pdfs e cursos que irão resolver o seu problema de forma específica.

Clique no link abaixo e agende a sua consultoria gratuita.

QUERO MINHA CONSULTORIA GRATUITA