numit

SCRIPTS
HIGH TICKET

O guia de como uma secretária pode usar uma comunicação de elite para **elevar o seu faturamento**, converter mais pacientes de forma estratégica e te dar mais tempo livre e liberdade.

Sumário

1. CONHECENDO O PÚBLICO-ALVO

2. CONSTRUINDO UM PERFIL PERSUASIVO

3. SCRIPTS PARA INSTAGRAM

3.1 PERGUNTA: ATENDE PLANO DE SAÚDE?

3.2 PERGUNTA SOBRE O VALOR DA CONSULTA

3.3 PERGUNTA SOBRE O VALOR DE UM PROCEDIMENTO

3.4 PACIENTE QUE QUER UMA “CONSULTA GRÁTIS” NO DIRECT

3.5 QUANDO O PACIENTE RESPONDE O SEU DIRECT

4. CAPACITANDO SUA SECRETÁRIA PARA VENDER MAIS

5. PITCH BASE DE COMUNICAÇÃO

5.1 - PACIENTE NÃO RESPONDEU

5.2 - PACIENTE SÓ PERGUNTOU O VALOR E NÃO AGENDOU

5.3 - PACIENTE PERGUNTOU SE ATENDE PLANO DE SAÚDE

5.4 - PACIENTE ACHOU A CONSULTA CARA

5.5 - PACIENTE PERGUNTOU SE O VALOR DA CONSULTA É CONVERTIDO EM PROCEDIMENTO

5.6 - PACIENTE PERGUNTOU SE TEM REEMBOLSO

5.7 - MENSAGEM DE CONFIRMAÇÃO DA CONSULTA

5.8 - PACIENTE PEDIU UM DESCONTO NA CONSULTA

5.9 - MENSAGEM DE CONFIRMAÇÃO DA CONSULTA

5.10 - UM PACIENTE QUE SAIU COM O ORÇAMENTO DO PROCEDIMENTO/ CIRURGIA E NÃO FECHOU

5.11 - DESMARCAÇÃO (CONSULTA/TRATAMENTOS NÃO PAGOS):

5.12 - DESMARCAÇÃO (TRATAMENTOS JÁ PAGOS)

5.13 - PARA AGENDAR CONSULTA DE PACIENTE QUE FALTOU E TENTA REAGENDAR

5.14 - PARA PACIENTE QUE NÃO CUMPRE O PRAZO DO RETORNO

6. ACOMPANHAMENTO E FIDELIZAÇÃO

6.1 SCRIPTS DE ACOMPANHAMENTO

Apresentação

Olá Doutor(a), Meu nome é Gabriella Viana sou CEO da Numit Company, uma assessoria de marketing para médicos. Nosso objetivo é ajudar médicos e donos de clínicas a terem mais lucratividade e liberdade no seu negócio.

Em uma clínica de alto padrão, a secretária desempenha um papel fundamental na construção de um ambiente acolhedor e profissional. Ela é responsável por transmitir confiança, empatia e conhecimento, criando uma conexão positiva com o paciente desde o primeiro contato. Uma secretária bem treinada e preparada é capaz de identificar as necessidades e expectativas dos pacientes, esclarecer dúvidas, agendar consultas e até mesmo superar objeções.

Além disso, a secretária também é um ponto de apoio para o médico. Ela é capaz de coletar informações essenciais sobre os pacientes antes da consulta, garantindo que o médico esteja preparado para oferecer um atendimento personalizado. Uma secretária bem informada sobre os procedimentos e cirurgias realizados na clínica pode destacar os diferenciais e benefícios, despertando o interesse do paciente e auxiliando no fechamento de negócios.

Neste eBook, “Scripts High Ticket - Atendimento de Elite: Desvendando o segredo de comunicação utilizado nas maiores clínicas médicas”, iremos explorar o poder da comunicação e fornecer scripts de alta conversão tanto para médicos no Instagram quanto para secretárias no WhatsApp. Com esses scripts em mãos, você poderá potencializar a atuação da sua secretária, permitindo que ela entregue uma experiência excepcional aos pacientes e aumente significativamente a conversão de consultas em procedimentos de alto valor.

Prepare-se para descobrir os segredos de comunicação utilizados pelas maiores clínicas médicas e elevar o atendimento da sua clínica para um novo patamar. A partir de agora, você terá em suas mãos as ferramentas necessárias para construir relacionamentos sólidos com os pacientes, aumentar o ticket médio e impulsionar o crescimento financeiro da sua clínica. Vamos desvendar os scripts de sucesso e transformar seu atendimento em algo extraordinário!

1. Conhecendo o Público-Alvo:

Compreendendo as Motivações e Necessidades dos Pacientes

Para alcançar resultados excepcionais em sua clínica, é fundamental ter um profundo conhecimento do seu público-alvo. Compreender as motivações e necessidades dos pacientes é o primeiro passo para estabelecer uma comunicação eficaz e criar um relacionamento sólido.

Ao lidar com pacientes em busca de procedimentos High Ticket, é essencial reconhecer que cada indivíduo possui objetivos e preocupações únicas.

Aqui estão algumas diretrizes para ajudá-lo a conhecer melhor o seu público-alvo:

Perfil Demográfico: Analise as características demográficas dos seus pacientes, como idade, gênero, localização geográfica e status socioeconômico. Isso ajudará a entender melhor as necessidades e preferências específicas do seu público.

Motivações e Expectativas: Descubra quais são as principais motivações dos seus pacientes ao buscar procedimentos High Ticket. Algumas motivações comuns incluem melhoria da aparência, aumento da autoconfiança e correção de imperfeições estéticas. Além disso, entenda quais são as expectativas dos pacientes em relação aos resultados dos procedimentos.

Preocupações e Objeções: Identifique as principais preocupações e objeções que os pacientes têm em relação aos procedimentos. Isso pode incluir medo de dor, preocupações com os resultados, dúvidas sobre a segurança do procedimento, entre outros. Ao compreender essas preocupações, você poderá abordá-las de forma proativa durante o atendimento.

Comportamentos Online: Analise como o seu público-alvo se comporta online. Descubra quais canais de mídia social eles utilizam, quais tipos de conteúdo consomem e como preferem se informar sobre procedimentos. Isso ajudará você a direcionar sua estratégia de marketing de maneira mais eficaz.

Pesquisa de Satisfação: Realize pesquisas de satisfação para coletar feedback dos pacientes sobre a experiência na clínica. Isso pode ser feito por meio de questionários online, entrevistas ou até mesmo avaliações nas redes sociais. Essas informações valiosas irão ajudá-lo a entender melhor as percepções dos pacientes e identificar áreas de melhoria.

Ao compreender profundamente o seu público-alvo, você estará preparado para desenvolver uma abordagem de atendimento personalizada e eficaz. A partir dessas informações, você poderá adaptar os scripts de alta conversão fornecidos neste material para atender às necessidades específicas dos seus pacientes. Lembre-se de que a chave para o sucesso está em estabelecer uma conexão genuína com os pacientes, transmitindo confiança, empatia e conhecimento em todas as interações.

No próximo capítulo, exploraremos a construção de um perfil persuasivo para você e sua equipe, que ajudará a atrair e conquistar a confiança dos pacientes. Vamos descobrir como criar uma marca pessoal sólida e cativante, capaz de diferenciar sua clínica no mercado e atrair pacientes em busca de procedimentos de alto valor. Prepare-se para desvendar os segredos do atendimento de elite e elevar o sucesso da sua clínica a novos patamares!

2. Construindo um perfil persuasivo

Criando uma Identidade Atraente para sua Clínica

Para se destacar no mercado altamente competitivo da dermatologia e cirurgia plástica, é essencial construir uma identidade pessoal e profissional que seja atraente e confiável para os pacientes. Aqui estão algumas diretrizes para ajudá-lo a desenvolver um perfil persuasivo:

Defina sua Proposta Única de Valor: Identifique o que torna sua clínica única e especial. Pense nos diferenciais que você oferece em termos de experiência, técnicas inovadoras, resultados excepcionais, atendimento personalizado ou qualquer outro aspecto que possa atrair pacientes. Certifique-se de comunicar essa proposta de valor de forma clara e consistente.

Exemplo: Na Clínica XYZ, nosso compromisso é proporcionar resultados de qualidade excepcional, combinados com um atendimento personalizado e acolhedor. Nossa equipe altamente especializada utiliza técnicas inovadoras e avançadas para garantir que cada paciente atinja sua melhor versão, com segurança e cuidado.

Crie uma Marca Pessoal Forte: Como médico, sua reputação e imagem são essenciais para conquistar a confiança dos pacientes. Desenvolva uma marca pessoal consistente que reflita seus valores, expertise e estilo de trabalho. Isso inclui aspectos como sua linguagem, tom de voz, estilo de vestimenta e presença online.

Exemplo: O Dr. João Silva é reconhecido por sua abordagem delicada e natural em procedimentos estéticos. Com anos de experiência e um compromisso inabalável com a excelência, o Dr. Silva é um médico dedicado a oferecer resultados sob medida para cada paciente, com foco na segurança e no bem-estar.

Conte sua História: Compartilhe sua jornada profissional e experiências relevantes que contribuíram para sua expertise. Ao contar sua história, você estabelece uma conexão emocional com os pacientes, demonstrando sua paixão pela profissão e seu compromisso em ajudá-los a alcançar seus objetivos estéticos.

Exemplo: Dra. Ana Santos, fundadora da Clínica Estética Bella, sempre teve uma paixão pela beleza e pela saúde da pele. Sua dedicação em oferecer tratamentos inovadores e resultados excepcionais levou-a a se especializar em dermatologia estética, tornando-se uma referência na área. Sua visão é ajudar seus pacientes a conquistarem uma pele saudável e radiante, elevando sua autoestima e confiança.

Demonstre credibilidade: Construa confiança nos pacientes por meio de evidências tangíveis de sua competência. Isso pode incluir diplomas, certificações, prêmios, depoimentos de pacientes satisfeitos, publicações em revistas científicas ou participação em eventos acadêmicos. Esses elementos comprovam sua expertise e reforçam sua credibilidade como profissional qualificado.

Exemplo: A Dra. Maria Fernandes é membro ativo da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica e possui um extenso portfólio de procedimentos bem-sucedidos. Sua dedicação em se manter atualizada com as últimas tendências e avanços tecnológicos da área a coloca na vanguarda da cirurgia plástica. Ela é frequentemente convidada para palestrar em conferências nacionais e internacionais, compartilhando seu conhecimento com outros profissionais.

Ao construir um perfil persuasivo, você estará transmitindo confiança, profissionalismo e diferencial aos pacientes. Lembre-se de que essa identidade atraente e confiável será a base para a comunicação eficaz dos scripts de alta conversão que serão apresentados posteriormente neste eBook. Pronto para levar sua clínica ao próximo nível? Vamos avançar para o próximo capítulo e desvendar os segredos dos scripts para o Instagram e WhatsApp!

3. Scripts para Instagram

Conquistando e Engajando seu Público

Agora que você já sabe como construir um perfil persuasivo, vamos explorar os Scripts para Instagram, fornecendo a você médico(a) o guia adequado para responder às principais perguntas de forma estratégica e levar seus potenciais pacientes para o seu whatsapp onde eles irão agendar a consulta com a sua secretária.

Neste tópico vamos abordar perguntas frequentes que nossos clientes têm todos os dias no direct do instagram e mostrar exemplos de como podemos aplicar os scripts.

3.1 PERGUNTA: ATENDE PLANO DE SAÚDE?

"Olá Julia, tudo bem?

Como médica, meu compromisso é oferecer um atendimento personalizado e de excelência aos meus pacientes. Por isso, optamos por não trabalhar com convênios médicos, pois assim conseguimos oferecer uma experiência única e personalizada, garantindo um cuidado individualizado. No entanto, nossa equipe está disponível para fornecer as informações necessárias para que você possa solicitar o reembolso junto ao seu convênio, caso eles ofereçam essa opção."

3.2 PERGUNTA SOBRE O VALOR DA CONSULTA

"Olá Roberta, como você está?

Entendo que o valor da consulta é uma preocupação importante. Como médica, minha prioridade é fornecer um atendimento de alta qualidade e personalizado. Devido à exclusividade e atenção dedicada a cada paciente, os valores das consultas podem variar.

Para receber informações detalhadas sobre os valores e opções de pagamento, me envie o seu whatsapp que minha equipe entrará em contato com você.

Teremos prazer em ajudá-lo(a) e fornecer todas as informações necessárias.

3.3 PERGUNTA SOBRE O VALOR DE UM PROCEDIMENTO

"Gabriela, de fato o Botox é um dos procedimentos queridinhos aqui da Clínica e possui inúmeros benefícios.

Procuro sempre trabalhar com protocolos personalizados pois valorizo a individualidade de cada paciente. Por isso, é recomendado que você agende uma consulta. Assim, poderei avaliar suas necessidades individualmente e fornecer um plano de tratamento preciso e personalizado.

Se você tem interesse, me envie o seu whatsapp que minha equipe entrará em contato com você."

Lembre-se de que cada procedimento é único e pode variar em termos de técnica, duração, recuperação e outros fatores. Portanto, é importante ressaltar a necessidade de uma avaliação personalizada para determinar um valor específico e fornecer informações detalhadas aos pacientes.

3.4 PACIENTE QUE QUER UMA "CONSULTA GRÁTIS" NO DIRECT

"Olá Julia, tudo bem?

Cada caso é um caso e deve ser analisado individualmente. Por isso, Infelizmente não posso lhe responder sem antes fazer uma avaliação completa. Dessa forma, é recomendado que você agende uma consulta, assim poderei avaliar suas necessidades individualmente e fornecer um plano de tratamento preciso e personalizado.

Se você tem interesse, me envie o seu whatsapp que minha equipe entrará em contato com você."

3.5 QUANDO O PACIENTE RESPONDE O SEU DIRECT

Quando potenciais pacientes entram em contato com sua clínica médica por meio de mensagens diretas no Instagram, é uma oportunidade valiosa de estabelecer uma conexão significativa.

Nesta seção, forneceremos orientações sobre como responder de maneira eficaz a mensagens como:

"Nossa, ficou incrível"
"Meu sonho é fazer esse procedimento"
"Um dia vou fazer esse tratamento"

Ao responder a essas mensagens, o objetivo é criar conexões autênticas, demonstrar empatia e aumentar o desejo dessas pessoas de realizar o procedimento ou tratamento. Aqui estão alguns scripts que podem ajudar você a responder de maneira eficaz:

"Nossa, ficou incrível"

Resposta do Médico: "Muito obrigado pelo elogio! Fico feliz em saber que você gostou do resultado. Se você tiver alguma dúvida ou quiser mais informações sobre o procedimento, estou aqui para ajudar. Sinta-se à vontade para me perguntar qualquer coisa!"

Essa resposta mostra gratidão pelo elogio e abre espaço para uma conversa mais detalhada, convidando o potencial paciente a fazer perguntas e obter mais informações.

"Meu sonho é fazer esse procedimento"

Resposta do Médico: "Esse procedimento é um dos favoritos das minhas pacientes, pois traz resultados magníficos! Fico feliz em saber que você está interessado(a). Se você quiser saber mais sobre o procedimento, estou à disposição para conversar e esclarecer todas as suas dúvidas. Vamos tornar esse sonho realidade juntos!"

Essa resposta demonstra compreensão e empatia em relação ao sonho do potencial paciente. Ao oferecer-se para fornecer mais informações e esclarecer dúvidas, você cria uma abertura para estabelecer uma conexão mais profunda.

"Um dia vou fazer esse tratamento"

Resposta do Médico: "Fico feliz em saber que você está interessado(a) em fazer esse tratamento. Quando você estiver pronto(a), estarei aqui para ajudar e orientar em cada etapa do processo. Enquanto isso, se tiver alguma pergunta ou quiser saber mais sobre o tratamento, não hesite em me contatar. Estou à disposição para ajudá-lo(a) a realizar seu objetivo!"

Essa resposta demonstra apoio e incentivo ao potencial paciente, ao mesmo tempo em que oferece disponibilidade para responder a perguntas e fornecer informações adicionais. É importante transmitir confiança e criar uma conexão duradoura, mostrando que você está lá para ajudar, independentemente do momento em que decidirem fazer o tratamento.

Lembre-se de que cada resposta pode ser personalizada de acordo com o perfil e as necessidades específicas do potencial paciente. Use esses scripts como ponto de partida e adapte-os ao seu estilo de comunicação e à voz da sua clínica. O objetivo é estabelecer uma conexão autêntica e aumentar o desejo dessas pessoas de realizar os procedimentos ou tratamentos que desejam.

4. Capacitando sua Secretária para Vender Mais:

Fortalecendo o Conhecimento e a Confiança

Antes de prosseguirmos para os scripts do WhatsApp, é importante ressaltar que **nosso objetivo não é de forma alguma robotizar suas secretárias.** Sabemos que um atendimento humanizado e personalizado traz resultados muito melhores. Portanto, neste tópico, forneceremos orientações para capacitar sua secretária a se tornar uma especialista em vendas dentro de sua clínica, mantendo a essência humana e a individualidade de cada paciente em mente.

1) "Aula" de Todos os Procedimentos e Tratamentos:
É essencial que sua secretária tenha um conhecimento abrangente de todos os procedimentos, tratamentos e cirurgias que sua clínica oferece. Realize uma "aula" para compartilhar informações detalhadas sobre cada um deles. Explique os benefícios, os resultados esperados, os cuidados pré e pós-tratamento, bem como os possíveis efeitos colaterais ou contraindicações. Certifique-se de que ela tenha acesso a material informativo atualizado para que possa responder com confiança às perguntas dos pacientes.

2) Permita que sua Secretária seja sua Paciente:
Se apropriado, permita que sua secretária seja uma paciente para experimentar pessoalmente os procedimentos ou tratamentos oferecidos pela clínica. Isso proporcionará uma experiência prática valiosa e permitirá que ela compartilhe suas próprias experiências com os pacientes. Essa vivência aumentará sua autoconfiança ao falar sobre os resultados, os benefícios e os cuidados relacionados aos tratamentos, tornando-a uma embaixadora confiante e autêntica para sua clínica.

3) Prática de Vendas:
Realize treinamentos de vendas com sua secretária, onde ela possa praticar diferentes cenários e aprender a abordar as necessidades e desejos dos pacientes de forma eficaz. Discuta técnicas de comunicação persuasiva, como ouvir atentamente, destacar os benefícios e criar um senso de urgência.

Lembre-se de fornecer constantemente feedback e suporte à sua secretária. Valorize sua contribuição para o sucesso da clínica e incentive-a a buscar conhecimento adicional e aprimorar suas habilidades de vendas.

Com uma secretária bem treinada e confiante, sua clínica estará mais preparada para vender mais procedimentos, tratamentos e cirurgias, aumentando assim o seu faturamento e fortalecendo sua reputação no mercado.

4) Implementação de um CRM

Implementar um software de Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM) é fundamental para melhorar a gestão de sua clínica médica. Um CRM centraliza os dados dos pacientes, automatiza tarefas, facilita o acompanhamento de leads e fornece análises valiosas. Com um CRM eficiente, você poderá oferecer atendimento personalizado, otimizar processos de vendas e tomar decisões estratégicas com base em dados precisos. Invista em um CRM adequado às necessidades de sua clínica e alcance um novo nível de excelência no relacionamento com seus pacientes.

5) Conheça os Pacientes Individualmente:

Incentive sua secretária a conhecer cada paciente individualmente. Isso envolve lembrar-se de seus nomes, interesses, históricos de tratamento e preferências pessoais. Essas informações ajudarão sua secretária a estabelecer conexões autênticas com os pacientes, mostrando que eles são valorizados e compreendidos em um nível mais pessoal.

6) Valorize a Experiência do Paciente:

Instrua sua secretária a valorizar a experiência do paciente em todos os pontos de contato. Desde o primeiro telefonema até o acompanhamento pós-tratamento, a atenção aos detalhes e a preocupação genuína com o bem-estar do paciente fazem toda a diferença. Incentive sua secretária a oferecer um atendimento excepcional, mostrando que a satisfação e o cuidado do paciente são prioridades em sua clínica.

Ao implementar essas orientações, você estará capacitando sua secretária a se tornar uma especialista em vendas que compreende e se conecta verdadeiramente com os pacientes. A humanização e a personalização do atendimento são aspectos **fundamentais** para garantir o sucesso de sua clínica, promovendo relações de confiança duradouras e impulsionando o crescimento.

5. Pitch base de comunicação

Abaixo, apresentamos um guia básico que servirá como esqueleto principal para a comunicação da sua secretária. A partir dessas diretrizes, você poderá adaptar e personalizar as abordagens para cada situação e superar eventuais objeções dos pacientes, garantindo um atendimento de excelência. Tenha a liberdade de ajustar para não parecer um robô.

Para esse pitch, vamos seguir o **modelo A.I.D.A.**

Abordagem → Interesse → Desejo → Ação

ABORDAGEM
Abordagem é a primeira etapa do Funil, é o seu primeiro contato com a pessoa. Nessa etapa é **importante que você pergunte o nome da pessoa e já pergunte o porquê ela entrou em contato**, assim você irá conduzir a conversa da melhor forma possível.

Exemplo
Olá, meu nome é NOME DA SECRETÁRIA e secretária da Dra NOME DA MÉDICA.
Seja muito bem-vindo(a) à nossa clínica, é um prazer ter você aqui. Para darmos início ao seu atendimento, por favor nos informe o seu nome e como podemos te ajudar?

Caso seja paciente antigo:
Olá NOME DO PACIENTE. Aqui é NOME DA SECRETÁRIA. Seja bem-vindo(a) de volta! É sempre um prazer ter você aqui. Como posso te ajudar?

Sempre chame o paciente pelo nome!

INTERESSE
Nesta etapa a sua tarefa é fazer com que o paciente se interesse em saber mais sobre o médico ou o procedimento que ele está procurando.

E como fazer isso? Com **perguntas estratégicas.**
Faça perguntas ao potencial paciente para entender mais sobre o que ele está buscando para assim gerar DESEJO.

Lembre-se: Quem faz as perguntas tem o controle da conversa, sempre termine de falar com uma pergunta.

Exemplo:
PACIENTE DISSE NA ABORDAGEM QUE TEM INTERESSE EM FAZER BOTOX

Certo NOME DO PACIENTE, botox é maravilhoso e recebemos muitas pessoas para esse procedimento na clínica todos os dias. Você já realizou esse procedimento? O que gostaria de melhorar na sua autoestima?

DESEJO
O próximo passo é despertar o DESEJO no paciente, provar para ele que a sua clínica tem a estrutura necessária ou que o Doutor(a) tem competência para atender ele.
Não se prenda a textos.

Imagens e vídeos convertem muito bem! Se possível mande provas sociais como depoimentos e imagens/vídeos mostrando o antes/depois dos procedimentos realizados na clínica.

Exemplo:
NOME DO PACIENTE, Com certeza a Dra. Roberta pode ajudar você a alcançar esse objetivo, aqui na Clínica X damos atenção aos mínimos detalhes e nossas pacientes amam os resultados. Tenho certeza que você também irá se encantar.

ENVIE FOTOS, VÍDEOS DE PROVAS SOCIAIS

AÇÃO

Por último mas não menos importante, chegamos a etapa da ação. Seu dever é fazer com que o paciente tome a decisão de marcar a consulta/avaliação.
É a hora de passar os valores, lembre-se: **Nunca passe os valores na abordagem.**

Exemplo:
NOME DO PACIENTE, Antes de realizar o procedimento é necessário passar em uma consulta, onde o Doutor irá ouvir suas queixas e lhe recomendar o plano de tratamento mais indicado para atender às suas expectativas.

A consulta/avaliação dura em torno de 1 hora em um ambiente confortável, com as melhores tecnologias no mercado e um especialista super competente e atualizado.

Hoje o investimento para essa consulta é de R$XXXX

Vamos agendar um horário? Que dia da semana e horário seria melhor para você?

<u><Aguardar resposta></u>

<CASO O PACIENTE RESPONDA O DIA E HORÁRIO DE PREFERÊNCIA>

Perfeito, NOME DO PACIENTE!

Então está agendada a sua consulta no dia 25/06 às 15h. Estou te enviando abaixo as orientações para que a sua consulta seja uma experiência única! Estamos ansiosos para te receber aqui.

<CASO O PACIENTE NÃO RESPONDA A PREFERÊNCIA DE HORÁRIO - ENVIAR NO FINAL DO DIA ESSA MENSAGEM>

Olá NOME DO PACIENTE, para esse mês a agenda do Doutor está bem cheia, porém reservei dois horários para que você não perca a oportunidade de viver uma experiência maravilhosa aqui na clínica. As opções são na próxima quinta-feira às 10hrs ou na sexta às 11hrs, qual você prefere?

TENTE SEMPRE ENVIAR 2 OPÇÕES PARA O PACIENTE, NÃO DÊ A ELE A POSSIBILIDADE DE DIZER “NÃO”

<u><Aguardar resposta></u>

5.1 - Paciente não respondeu

Use esse script para tentar retomar o contato do paciente que demonstrou interesse mas não respondeu sua mensagem para dar continuidade no agendamento. Não tenha medo de fazer essa abordagem e parecer chato, muitas vezes o paciente só esqueceu de responder.

Indicamos enviar esse script após 24 horas da última mensagem enviada, se não obtiver resposta, encerre o atendimento.

Secretária:
Olá [Nome do Paciente], espero que esteja tudo bem com você.

Percebi que você demonstrou interesse em nossos procedimentos anteriormente e gostaríamos de retomar o contato para verificar se há mais alguma dúvida ou se podemos prosseguir com o agendamento.

Estamos aqui para oferecer toda a assistência necessária e garantir que você tenha uma experiência excepcional em nossa clínica. Por favor, deixe-nos saber como podemos ajudá-lo(a). Estamos ansiosos para auxiliá-lo(a) e tornar seu sonho de [inserir o objetivo do paciente] uma realidade.

Aguardamos seu retorno.

5.2 - Paciente só perguntou o valor e não agendou

Nesse caso, recomendamos surpreender o paciente com um áudio personalizado, pois essa abordagem cria uma conexão autêntica e memorável.

Secretária:
Olá [Nome do Paciente], estamos felizes em saber do seu interesse em nosso tratamento/consulta. Nossa clínica se destaca pela qualidade excepcional dos resultados e pelo atendimento personalizado oferecido. Gostaríamos de convidá-lo(a) para uma conversa detalhada, onde poderemos explicar os benefícios exclusivos de nosso tratamento/consulta e responder a todas as suas dúvidas. Por favor, informe-nos quando seria um bom momento para agendar essa conversa. Aguardamos ansiosamente seu retorno.

Outra ótima opção nesse caso é enviar junto ao áudio, um vídeo onde mostra a estrutura da clínica.

5.3 - Paciente perguntou se atende plano de saúde

Secretária:
Olá [Nome do Paciente], espero que esteja tudo bem com você. Para proporcionar uma experiência diferenciada para cada paciente optamos por não atender plano de saúde.

Dessa forma, podemos concentrar nossos esforços em oferecer um atendimento personalizado, focado em suas necessidades específicas. Isso nos permite dedicar mais tempo a cada paciente, garantindo uma consulta detalhada e um plano de tratamento individualizado.

Nosso objetivo é superar suas expectativas e proporcionar resultados excepcionais, utilizando tecnologia de ponta e equipes altamente qualificadas. Valorizamos a qualidade e a excelência em todos os aspectos de nossa clínica, desde o atendimento até os procedimentos realizados.

Faz sentido para você?/Podemos dar continuidade no seu agendamento?

5.4 - Paciente achou a consulta cara

Secretária:
Entendemos que o investimento é um fator importante na sua decisão, e queremos ressaltar que nossos valores refletem a qualidade do atendimento que oferecemos. Nossa clínica conta com uma equipe altamente capacitada, tecnologia avançada e um ambiente propício para garantir resultados excepcionais.

Além disso, é importante considerar que investimos em um atendimento personalizado e individualizado, dedicando o tempo necessário para compreender suas necessidades e oferecer soluções eficientes. Estamos comprometidos em proporcionar uma consulta detalhada e um plano de tratamento específico para você.

ENVIE UM VÍDEO DA CLÍNICA OU UM VÍDEO INSTITUCIONAL QUE MOSTRE A JORNADA DO PACIENTE

Estamos aqui para responder a todas as suas perguntas e trabalhar juntos para encontrar a melhor solução para você. Ficou com alguma dúvida sobre o nosso atendimento?

5.5 - Paciente perguntou se o valor da consulta é convertido em procedimento

SE SIM:

Secretária:
Na nossa clínica, o valor da consulta é sim convertido em crédito para procedimentos subsequentes.

Assim podemos oferecer a você um atendimento abrangente, onde o valor pago pela consulta é utilizado para cobrir parte do procedimento que você escolher realizar posteriormente. Dessa forma, você pode ter a tranquilidade de saber que está investindo em seu bem-estar desde o primeiro momento.

Qual seria o melhor horário para agendarmos a sua consulta?

SE NÃO:

Secretária:
A consulta é uma etapa fundamental do processo, onde nosso médico especialista realiza uma avaliação detalhada, discute suas necessidades e objetivos, e recomenda o tratamento mais adequado para você. Dessa forma, na nossa clínica o valor da consulta é cobrado separadamente e não é convertido em crédito para procedimentos subsequentes.

ENVIE UM VÍDEO DA CLÍNICA OU UM VÍDEO INSTITUCIONAL QUE MOSTRE A JORNADA DO PACIENTE

Estamos à disposição para responder a todas as suas dúvidas e ajudá-lo(a) no que for necessário.

5.6 - Paciente perguntou se tem reembolso

Secretária:
Nossa clínica está familiarizada com os trâmites de reembolso e podemos fornecer a documentação necessária para que você possa solicitar o reembolso junto ao seu plano de saúde. No entanto, é importante ressaltar que cada plano tem suas próprias políticas e critérios para reembolso, e a aprovação final depende exclusivamente do seu plano de saúde.

Recomendamos que você entre em contato com o seu plano de saúde para obter informações mais precisas sobre o processo de reembolso e quais os documentos necessários. Estaremos à disposição para fornecer qualquer informação adicional que possa ser solicitada pelo seu plano de saúde.

[Nome do paciente], Ficou alguma dúvida?

5.7 - Mensagem de confirmação da consulta

Secretária:
Olá [Nome do Paciente]! Confirmamos sua consulta agendada para [Data] às [Horário]. Estamos ansiosos para recebê-lo(a) em nossa clínica e proporcionar uma experiência excepcional.

Por isso vou te mandar abaixo o nosso guia, com algumas dicas que a [NOME DA MÉDICA] separou para que você tenha uma experiência ainda melhor.

ENVIAR UM MATERIAL COM AS ORIENTAÇÕES PRÉ-CONSULTA

*Este material pode ser um vídeo ou um pdf interativo onde a pessoa possa clicar e já ir direto para o endereço da clínica no Waze/Google Maps.

5.8 - Paciente pediu um desconto na consulta

Secretária:
O valor da consulta reflete o conhecimento especializado e a qualidade do atendimento que oferecemos. Nossa equipe está comprometida em fornecer resultados excepcionais e uma experiência personalizada para cada paciente.

Caso tenha alguma outra dúvida ou precise de mais informações sobre os serviços que oferecemos, estamos à disposição para ajudá-lo(a). Valorizamos sua confiança em nossa clínica e esperamos poder atendê-lo(a) em breve.

5.9 - Mensagem de confirmação da consulta

Secretária:
Olá [Nome do Paciente]! Espero que esteja tudo bem com você. Gostaríamos de lembrá-lo(a) que está chegando a data para o retorno do seu procedimento de Botox.

Sabemos que a duração dos efeitos do Botox pode variar, e é importante realizar o acompanhamento adequado para garantir os melhores resultados. Agendamos seu retorno para [Data] às [Horário], na nossa clínica.

Caso precise reagendar sua consulta ou tenha alguma dúvida, por favor, entre em contato conosco o mais breve possível.

Esperamos vê-lo(a) em breve!

Atenciosamente,
[Nome da Secretária]

5.10 - Um paciente que saiu com o orçamento do procedimento/cirurgia e não fechou

Secretária:
Olá [Nome do Paciente]! Espero que esteja tudo bem com você. Gostaria de saber se já teve a oportunidade de avaliar o orçamento do seu plano de tratamento/da sua cirurgia?

Entendemos que tomar uma decisão como essa requer tempo e consideração. No entanto, gostaríamos de destacar que nossa clínica está comprometida em oferecer excelência em atendimento e resultados.

Ficou alguma dúvida ou precisa de mais informações sobre o procedimento/cirurgia?

Aguardar resposta e responder possíveis dúvidas

Finalizar perguntando: [Nome do paciente] Qual seria a melhor data para entrarmos em contato com você novamente?

5.11 - Desmarcação (consulta/tratamentos não pagos):

Secretária:
Olá, NOME DO PACIENTE tudo bem? Poxa, que pena! O Dr. Igor já está com a agenda preenchida para os próximos dias e será difícil encontrar um horário. Você realmente não consegue vir?

<u>CASO A RESPOSTA SEJA NÃO:</u>

Secretária:
Entendo. Podemos reagendar? Qual o melhor dia da semana e horário para você?

(NÃO ser fácil de data, pelo menos * 1 SEMANA ***)**

<u>CASO A RESPOSTA SEJA SIM:</u>

Secretária:
Ah, perfeito! Estamos te esperando! 📅

5.12 - Desmarcação (tratamentos já pagos)

Secretária:
Oi, [NOME DO PACIENTE] tudo bem? Que pena! Como nossos tratamentos são planejados de acordo com os intervalos necessários, é essencial que eles sejam realizados no tempo indicado, pois, assim, você alcançará melhores resultados.
Você não consegue vir hoje para continuar com o seu tratamento?

CASO A RESPOSTA SEJA NÃO:

Secretária:
Entendo. Vamos reagendar? Qual o melhor dia da semana e horário para você?

CASO A RESPOSTA SEJA SIM:

Secretária:
Perfeito! Estamos te esperando!

5.13 - Para agendar consulta de paciente que faltou e tenta reagendar

Secretária:
Olá, [Nome do paciente], Espero que esteja tudo bem com você. Entendemos que imprevistos acontecem, porém, é importante ressaltar que a falta sem aviso prévio prejudica a nossa agenda e outros pacientes que poderiam ter ocupado esse horário.

Para que possamos efetivar o novo agendamento, solicitamos que o pagamento da consulta seja realizado com 24 horas de antecedência. Pedimos que você nos envie o comprovante de pagamento por WhatsApp, assim poderemos garantir o seu horário reservado.

Agradecemos pela sua atenção e esperamos que possamos prosseguir com o agendamento da sua consulta em breve.

5.14 - Para paciente que não cumpre o prazo do retorno

Secretária:
Olá [Nome do Paciente], espero que esteja tudo bem com você. Gostaríamos de lembrar que o prazo para o seu retorno já passou e até o momento não recebemos nenhuma confirmação de agendamento. Ressaltamos que, de acordo com nossas normas, será cobrada uma nova consulta devido ao não cumprimento do prazo estabelecido.

Entendemos que imprevistos podem ocorrer, porém, é importante ressaltar que a sua consulta de retorno é fundamental para avaliar os resultados do procedimento/cirurgia e garantir o melhor acompanhamento do seu caso.

Por favor, entre em contato conosco o quanto antes para que possamos reagendar sua consulta e manter o acompanhamento adequado.

6. Acompanhamento e Fidelização

Construindo Relações Duradouras com seus Pacientes

Uma das chaves para o sucesso contínuo de sua clínica médica, está no acompanhamento e na fidelização dos pacientes. Vamos explorar estratégias eficazes para acompanhar os pacientes após a consulta inicial e forneceremos scripts prontos para você e sua equipe manterem um contato próximo com eles. Vamos descobrir como oferecer informações adicionais, incentivar retornos para novos procedimentos e construir relacionamentos duradouros.

Estratégias de Acompanhamento:

Personalização: Cada paciente é único e tem necessidades específicas. Ao realizar o acompanhamento, personalize as interações, levando em consideração as preferências e os interesses de cada indivíduo. Isso pode ser feito por meio de mensagens personalizadas, lembretes de consultas ou recomendações personalizadas de tratamentos complementares.

Cronograma de Acompanhamento: Estabeleça um cronograma adequado para o acompanhamento dos pacientes. Isso pode incluir contatos regulares após o procedimento, chamadas para avaliar a satisfação ou envio de materiais informativos relevantes para o pós-tratamento. Mantenha-se atento às necessidades dos pacientes e adapte o cronograma conforme necessário.

Comunicação Multicanal: Utilize diferentes canais de comunicação para acompanhar os pacientes. Além do telefone, explore o uso de e-mails, mensagens de texto ou até mesmo mensagens privadas nas redes sociais. Adapte-se às preferências de comunicação de cada paciente para garantir um contato eficaz.

6.1 Scripts de Acompanhamento:

Mensagem de Agradecimento Pós-Consulta:
"Olá [Nome do Paciente],
Gostaríamos de expressar nossa gratidão por escolher nossa clínica para cuidar de sua saúde e bem-estar. Foi um prazer atendê-lo e estamos aqui para oferecer todo o suporte necessário durante sua jornada. Se surgir alguma dúvida ou se precisar de qualquer informação adicional, não hesite em nos contatar. Estamos ansiosos para vê-lo novamente em breve!

Atenciosamente,
Equipe da Clínica [Nome da Clínica]

Follow-up para Verificar a Satisfação:
"Prezado(a) [Nome do Paciente],
Esperamos que você esteja satisfeito(a) com o resultado do seu procedimento. Gostaríamos de saber como você está se sentindo e se há algo mais que possamos fazer para garantir sua plena satisfação. Sua opinião é muito importante para nós e estamos aqui para ajudar. Fique à vontade para entrar em contato conosco caso necessite de qualquer assistência adicional.

Atenciosamente,
Equipe da Clínica [Nome da Clínica]"

Oferta de Tratamentos Complementares:
"Olá [Nome do Paciente],
Gostaríamos de aproveitar esta oportunidade para compartilhar informações sobre um tratamento complementar que pode aprimorar ainda mais seus resultados. Baseado em sua consulta anterior, acreditamos que o [Nome do Tratamento] pode ser uma opção interessante para você. Se você tiver interesse em saber mais sobre esse procedimento ou agendar uma consulta, estamos à disposição para fornecer todas as informações necessárias.

Atenciosamente,
Equipe da Clínica [Nome da Clínica]"

Lembrete para Agendamento de Consulta de Acompanhamento:
"Caro(a) [Nome do Paciente],
Gostaríamos de lembrá-lo(a) da importância de agendar sua consulta de acompanhamento. A consulta de acompanhamento é uma etapa crucial do seu tratamento, onde poderemos avaliar seus resultados e fornecer orientações adicionais. Para agendar sua consulta, entre em contato conosco o mais breve possível para garantir a disponibilidade de horários convenientes para você.

Atenciosamente,
Equipe da Clínica [Nome da Clínica]"

Utilize esses scripts como base e adapte-os ao estilo de comunicação da sua clínica e às necessidades específicas de cada paciente. Lembre-se de que um acompanhamento personalizado e atencioso demonstra cuidado e compromisso, criando um ambiente propício para a fidelização e o retorno dos pacientes.

numit

OBRIGADO!