

E-BOOK – SCRIPTS DE ATENDIMENTO

# FAÇA SUA COMUNICAÇÃO E SEU ATENDIMENTO NO MODELO CONCIERGE PARA SUA CLÍNICA

Tudo o que você precisa saber para tirar o máximo proveito do trabalho do seu atendimento através da sua secretária e das ferramentas como WhatsApp para potencializar seu negócio!



Ana Lo Gullo

# INTRODUÇÃO



## O QUE É JORNADA DE COMPRA?

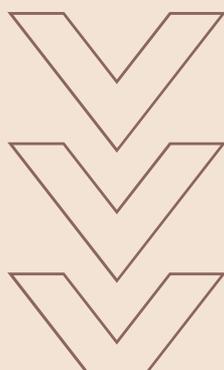
Para o cliente fechar um serviço com você, ele passa por etapas como qualquer cliente, mas na saúde é diferente a forma de ele enxergar isso. Veja os caminhos existentes:

Existem várias formas do cliente te abordar para agendar uma consulta, comprar um serviço que a sua clínica oferece, como por exemplo: por telefone, pelo WhatsApp, pelo direct no Instagram, pessoalmente ou por uma agenda online, certo?

Para todos eles, você precisa entender o que o seu cliente quer no momento em que ele te aciona, para sua clínica não perder uma venda, deixar seu cliente esperando ou pior não atender no padrão da sua clínica.

Por isso é tão relevante o desenvolvimento de scripts e desenhos de processos na jornada de compra do seu cliente.

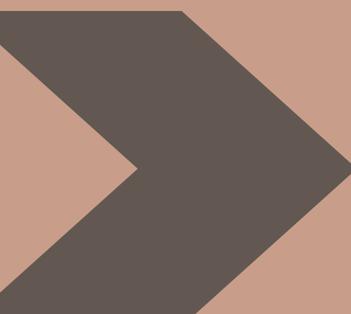
Antes de eu simplesmente apresentar a você os scripts eu preciso que você entenda, esses dois principais fatores: jornada de compra e mídias de atendimento.



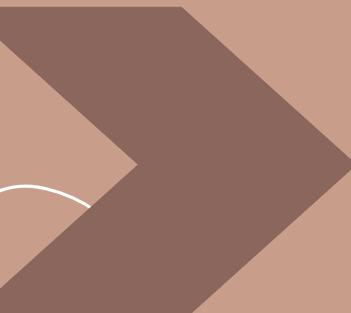
Ana Lo Gullo



## PACIENTE COM NECESSIDADE

- 
- 1º FASE: PACIENTE COM SINTOMA / DOR
  - 2º FASE: BUSCA POR ENTENDER O PROBLEMA
  - 3º FASE: DIAGNÓSTICO
  - 4º FASE: MAIS INFORMAÇÃO E ACEITAÇÃO
  - 5º FASE: TRATAMENTO
  - 6º FASE: PÓS TRATAMENTO → VIDA NORMAL

## PACIENTE COM DESEJO

- 
- 1º FASE: NECESSIDADES ESPONTÂNEAS DO CLIENTE COMO: GRAVIDEZ E/OU MELHORAMENTO ESTÉTICO.
  - 2º FASE: BUSCA POR INFORMAÇÃO E OPÇÕES
  - 3º FASE: PREPARO PARA PROCEDIMENTO / TRATAMENTO
  - 4º FASE: REALIZAÇÃO DO PROCEDIMENTO / TRATAMENTO
  - 5º FASE: PÓS TRATAMENTO / PROCEDIMENTO (RECUPERAÇÃO) À VIDA NORMAL



AQUI TAMBÉM EXISTE A JORNADA DA PREVENÇÃO E DO ACOMPANHAMENTO PÓS CURA, QUE NÃO SERÃO ABORDADOS, MAS QUE EXISTE PARA ESSE MODELO DE COMPRA TAMBÉM.

Trouxe as etapas da jornada, pois o seu cliente pode acionar sua marca pessoal ou da sua clínica, com essas necessidades acima ou consciência. É muito importante entender esses marcos para ser assertivo e ter um atendimento eficaz para o cliente e garantir o aumento do seu faturamento pelo fechamento de uma venda ou fidelizando o seu cliente através do relacionamento com ele.

## **QUAIS SÃO AS FERRAMENTAS MAIS UTILIZADAS PELAS CLÍNICAS E MÉDICOS PARA ESSES ATENDIMENTOS?**

As principais ferramentas utilizadas no setor de saúde por clínicas e médico São: WhatsApp, telefone, presencial, direct no Instagram ou agendamentos digitais.

Essas ferramentas para serem usadas precisam de treinamento e acompanhamento. Se você é um empresário médico e possui um administrador ou um supervisor do atendimento, esse e-book deve ser lido por ele também. Compartilhe e garanta o aumento das suas vendas.

Para quem quer garantir uma vantagem competitiva no mercado médico, atrair mais clientes e fidelizar os atuais, atingir seu público nos smartphones é essencial.



### **WHATSAPP**

E uma das principais ferramentas hoje, veja aqui como o uso desta ferramenta de Marketing acontece:

- Seu uso é gratuito;
- É o app mais utilizado pela população, com frequência de uso diário;
- É muito simples de usar;
- Facilita o atendimento instantâneo com seu cliente;
- Permite ações de comunicação individuais;
- Permite que você pague ferramentas para gerenciar scripts e administrar o atendimento da sua clínica de perto e agilizar o trabalho da sua secretária ou time de atendimento.

Além disso no WhatsApp você pode gerar novos contatos e iniciar uma conversa dentro do aplicativo, através da divulgação do seu número no seu Instagram, site, Google meu negócio e links em publicações/post's, de forma rápida e direcionando o cliente para uma conversa de WhatsApp. Para cada momento da jornada tenha um script para manter seu cliente ativo. Veja os scripts abaixo!

Ana Lo Gullo

“SE VOCÊ APENAS COMPROU UM CELULAR, COLOCOU UM CHIP E DEU PARA SUA SECRETÁRIA COMEÇAR A RESPONDER SEUS CLIENTES, SAIBA QUE VOCÊ COMETEU UM GRANDE ERRO NÃO TREINANDO E NÃO ACOMPANHANDO O PROCESSO DELA, AÍ DEPOIS, VOCÊ NÃO PODE CULPÁ-LA OU ESPERAR QUE ELA SUPERE SUAS EXPECTATIVAS ATENDENDO SEU CLIENTE MUITO BEM!”

## INSTAGRAM

Aqui é um canal de extrema importância, pois os seus conteúdos geram interações como: mensagens por direct ou comentários. E quem interage com o seu cliente está preparado?

As mensagens no Instagram precisam ser respondidas em um curto período de tempo, que garantem o interesse do usuário em você e nos seus serviços. As mensagens por direct ou DM (direct messages) como são conhecidas, são aquelas conversas privadas e individuais. Elas surgem sempre para interação de algo que postou, dúvidas, mais informações sobre valores ou tratamentos.

Aqui a estratégia é além de postar conteúdo relevante com frequência é responder seu cliente ou seu potencial cliente. A força de venda está na segunda ação do post, a interação. Muitos dos seus posts vão gerar uma dúvida ou necessidade do cliente, que é o momento de compra que chamamos de meio de funil, quando o cliente está atrás de informação para fechar um serviço. Por isso, seus conteúdos devem ser estratégicos e sua equipe treinada para responder tais mensagens. Já tinha parado para pensar que seu conteúdo gera envio de mensagens e que nessa troca de mensagens você pode fechar um serviço?

É preciso treinar sua equipe dando meta de tempo de resposta, criar rotinas diárias para acessar a plataforma, treinar a linguagem da fala, dar metas de quantidade de interações x fechamento de venda ou agendamento de consultas ou até mesmo coletar informação sobre a satisfação do seu cliente e levar para a clínica avaliar. Isso sim, é marketing estratégico no Instagram.

**ATENÇÃO: A OFERTA DE SERVIÇOS DEVE SER FEITA AQUI DE FORMA ÉTICA DENTRO DAS NORMAS DO CFM. VOCÊ TAMBÉM PODE ATÉ CONTRATAR UMA EQUIPE TERCEIRIZADA COMO AGÊNCIA, PARA RESPONDER ESSAS MENSAGENS PARA VOCÊ. MAS CUIDADO, NÃO TERCEIRIZE SUA ESTRATÉGIA. PARA SABER COMO GERENCIAR SUA EQUIPE, PODEMOS CONVERSAR, [CLIQUE AQUI!](#)**

Ana Lo Gullo

## TELEFONE

Seu atendimento telefônico é padronizado? O número de chamadas não atendidas é controlado? O tempo de ligação está bom? Já percebeu se seu time de atendimento ou secretária vende o seu serviço como se fosse você?

Parece simples e intuitivo o trabalho do atendimento, mas não é, os scripts de whatsapp que apresento abaixo, podem ser direcionados para o telefone. Avalie, adapte e treine seus colaboradores.

## PRESENCIAL / PESSOAL

Além de scripts aqui também tem a questão da apresentação pessoal da sua secretária e do ambiente em que ela está inserida. Esse processo de atendimento presencial foi treinado? Sua secretaria atende de forma a trazer clareza nas informações, gera credibilidade, sabe negociar, sabe fazer gestão de crise em tempo real? Para esse atendimento scripts personalizados para o seu tipo de serviço e cliente são fundamentais. Quer saber mais sobre atendimento presencial, padrão concierge, conheça minha mentoria, clicando aqui.

## AGENDAMENTO ONLINE

Existem plataformas, sites de agendamento online onde seu cliente não interage com a secretária ou time de atendimento. Ou se interage é muito pouco. Aqui os processos são mecanizados e padronizados, para agilizar o atendimento. Porém precisam de scripts para responder o cliente com mensagens padrão como boas-vindas, passo a passo do agendamento e mensagens de finalização. Tudo pensado para o cliente.

## **BENEFÍCIOS DE DESENHAR UM PROCESSO DE ATENDIMENTO DA SUA SECRETÁRIA OU CLÍNICA:**

Você aperfeiçoa o atendimento digital da clínica, através de treinamento e acompanhamento das conversas, garante um atendimento ao paciente com padrão Concierge na sua clínica, adequa o uso do WhatsApp Business e todas os demais canais às normas da LGPD e do CFM, além de melhorar o relacionamento com os pacientes antes que eles concluam sua jornada de compra, aprofunda o relacionamento com o paciente após o atendimento médico e pode usar ferramentas do Whatsapp Business: como mensagens automáticas, tags, link curto, listas de transmissão para envios em massa.

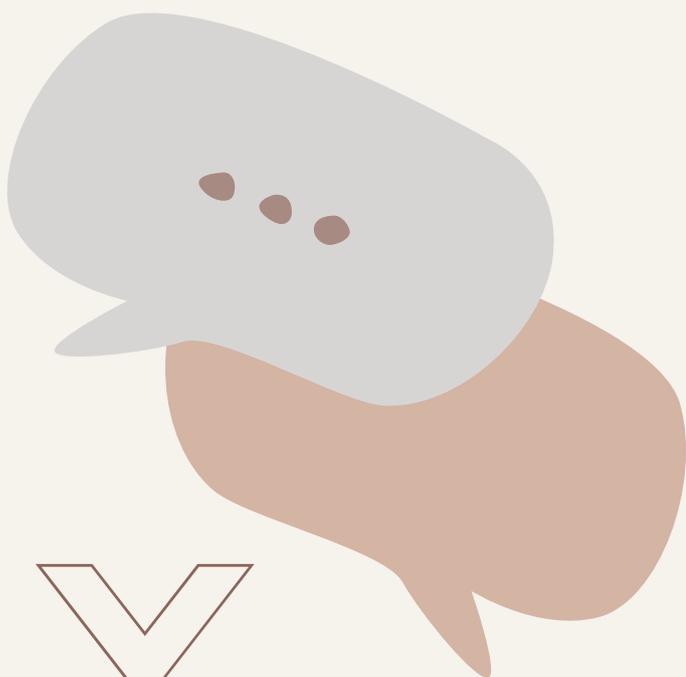
Ana Lo Gullo

# MODELOS DE SCRIPTS

**“NUNCA COBRE ALGO DE ALGUÉM QUE NÃO TEM CONDIÇÕES DE ENTREGAR, SE VOCÊ NUNCA DESENHOU O PROCESSO OU TREINOU SUA EQUIPE, O RESPONSÁVEL É VOCÊ”.**



Os scripts que preparei para você, servem para treinar seu time de atendimento ou secretária para aumentar faturamento, criar padronização de atendimento de alta performance como atendimento concierge e ter sempre agilidade e jamais dúvida do seu time de como atuar.



*Ana Lo Gullo*

**Agora é com você:**

# 01 AGENDAMENTO DE SERVIÇO OU CONSULTA

Sempre treine sua equipe para as mensagens de início de conversa e de final de conversa, com textos padronizados. Pronto para um Ctrl C + Ctrl V.

Paciente: envia mensagem de olá, perguntando sobre horário de agenda do médico X.

Atendente: Olá, Bom Dia ou Boa Tarde ou Boa Noite, seja bem-vindo a Clínica (nome da clínica) ou ao consultório do Dr. (nome do médico) ou da Dra. (nome da médica).

Atendente: Eu sou a (nome da atendente) e vou cuidar do seu atendimento. Gostaria de saber como posso te ajudar?

Paciente: quero agendar uma consulta.

Atendente: Consulta ou retorno?

Paciente: Consulta

Atendente: Por favor, me informe o seu convênio?

Paciente: (nome do convênio)

Atendente: certo, (nome da paciente), temos horário para o dia XX de junho, as XX:XX horas. É possível agendarmos?

Paciente: nossa, mas a data está muito longe

Atendente: nós pedimos desculpas quanto a agenda, mas marcamos horários exclusivos para cada uma de nossas clientes com 1 hora de atendimento para que a Dra. Ou Dr. (nome do médico (a)) possa te atender da melhor forma e claro resolver todas suas dúvidas.

Cliente: tudo bem, deixa marcado. Mas se surgir nova vaga você me avisa?

Atendente: Claro, caso surja alguma desistência eu informo por aqui, tudo bem?

Ana Lo Gullo

Atendente: Para finalizar preciso de mais uma informação, para que eu possa fazer o seu cadastro na clínica. (sempre peça o e-mail para envio de comunicações, notas fiscais, etc...)

Atendente: envie um breve formulário com os dados para cadastro:

·Nome completo/ Idade/ Telefone principal/ Endereço / ·E-mail/ Convênio / Empresa / ·Estado civil

Atendente: então vamos confirmar seu agendamento: Data XX/XX/2022, horário: XX:XX. O nosso endereço é Av: .... e mande também o localizador. O Dr. Ou Dra (nome) é pontual e nossa equipe estará aqui para te receber.

Atendente: Salve este número, caso você tenha alguma dúvida, por favor, fique à vontade em me chamar.

Cliente: Obrigada

Atendente: a equipe da clínica (nome) ou o Dr. (nome) ou a Dra. (nome), agradece seu agendamento e tenha um (bom dia ou boa tarde).

Se aqui for possível envie SMS para lembretes automáticos.

**OBS 1: se o cliente demorar a responder ao final do dia, faça contato, sua secretaria não pode perder vendas de serviços ou agendas de consultas e isso mostra interesse da sua marca. Viu que você também tem que fazer aqui comunicação estratégica e não apenas no Instagram?**

**OBS 2: sempre ao final do agendamento faça o resumo do agendamento e envio, assim, fica fácil para o cliente lembrar ou consultar na busca do WhatsApp. Nunca deixe ele na dúvida. Conversas podem ser longas e podem gerar confusão.**

**OBS 3: sempre finalize um atendimento, não deixe o cliente no vazio ou esperando. Pode ser crucial para o seu atendimento ou o fechamento de um serviço.**

**OBS 4: não é indicado o envio de mensagens muito longas. A ideia é levar informação de forma rápida, prática e com credibilidade aos seus clientes, seja do processo da clínica ou mensagens promocionais. Também não envie áudios para seu paciente, isso é fora do padrão e não há controle sobre essas mensagens.**

# 02 LEMBRETES

## LEMBRETES DE AGENDAS

1º Lembrete: 1 semana antes da consulta ou agendamento para confirmar.

2º Lembrete: 24h. Texto com localizador da clínica.

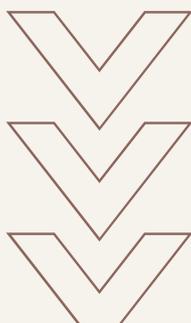
Uma mensagem de confirmação de horário da consulta pode fazer com que seu cliente se organize melhor. E, conseqüentemente, evite janelas na agenda da sua clínica ou consultório.

"Olá, Fábio! Sua consulta com o Dr. João é na próxima semana, dia 10/07, às 9h30. Podemos confirmar? Responda 1 p/ SIM e 2 p/ NÃO. Após o cliente responder, sempre envie a mensagem de finalização da conversa".

"Olá, [Nicole, sua consulta com a Dra. Tânia foi confirmada para amanhã, às 15h. Qualquer dúvida, ligue: XXXXX-XXXX." Após o cliente responder, sempre envie a mensagem de finalização da conversa".

"Olá (nome do cliente Márcio), amanhã é sua primeira consulta em nossa clínica. Estamos na Rua Antônio Lapa, 36, Cambuí. Até lá! (se possível incluir o link do maps) Olá, Ana! Estamos prontos para te receber às 14h! Qualquer imprevisto, ligue para XXXX-XXXX. Até breve!"

Ana Lo Gullo





## Lembrete de protocolos e tratamentos

Vários médicos possuem protocolos e um exemplo disso pode ser o nutrólogo que acompanha o paciente por meses:

"Olá, Ricardo. Gostaríamos de saber como está a adaptação do novo protocolo e plano alimentar? Toda semana eu vou te enviar perguntas para acompanhar a sua evolução, vamos juntos em busca do seu resultado Script das perguntas do protocolo Qualquer dúvida ou alteração, você pode mandar uma mensagem para este número, ok?

Até semana que vem, abraços (nome da pessoa da equipe)".

## Lembrete da realização do exame

"Olá, Márcia, o (a) Dr. (a) (nome do médico) aguarda a realização dos seus exames para o retorno. Qualquer dúvida, me chame aqui (nome da atendente). Abraços".

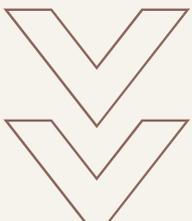
## Lembrete de retornos

[NOME CLÍNICA OU CONSULTÓRIO] Mônica, você tem retorno marcado com seu (sua) ortopedista no dia 13/07, às 18h, no Hospital Santa Luzia. Boa semana! Lembre-se de levar os exames.

## Mostrando preocupação com a saúde do seu paciente

" Eduardo, recebemos o resultado dos seus exames. Vamos agendar sua consulta de retorno? Me informe se na próxima semana, você tem agenda. Te espero, (nome da clínica)".

"Olá, Mamãe (nome da paciente) , já está quase chegando a hora! Não deixe as malas da maternidade para última hora. Dúvidas? Fale conosco: (telefone)



Ana Lo Gullo

# 03

## CAMPANHAS

### LEVANDO INFORMAÇÃO DE QUALIDADE AO PACIENTE

#### LEMBRANDO DO PACIENTE EM DATAS COMEMORATIVAS

Feliz Aniversário, Ana! Desejamos um dia cheio de sorrisos e muitas alegrias pra você. Um grande abraço, equipe da Clínica (nome). Pode ser inserido brindes especiais também para retirada na clínica por exemplo na próxima consulta ou serviço realizado.

"Feliz dia dos Pais, Rafael! Que nunca te falte aquele abraço cheio de energia que só um filho pode dar. Com carinho, Clínica Y".

**"Ana, hoje o dia é seu! Além de muita saúde pra você, desejamos amor e proteção de quem você mais ama, seja sempre uma mãe inspiradora e com muita saúde para viver cada momento especial com sua família. Carinhosamente, Clínica X".**

"Quanto mais humanizado e personalizado for seu atendimento, mais forte será sua relação com o paciente. E pacientes fiéis são sua melhor propaganda!"

Informe aos seus pacientes que eles receberão dicas semanais de saúde, como uma pequena “série” de conteúdo. Esses podem ser bons modelos de mensagem para clínicas dermatológicas, clínicas de tratamentos como obesidade, clínicas de tratamentos de doenças crônicas.

Lembre-se: todos os conteúdos devem ser embasados em dados científicos e verdadeiros. Além disso, cheque também as normas do CFM nesse e-book que eu resumo as principais normas e táticas de marketing de conteúdo médico.

#### Modelo 1:

**"Nós aqui da (nome da clínica) estamos sempre por perto para você ter uma rotina sem dor.**

**Se precisar fale com o Dr. Ou Dra. (nome do médico (a). Você pode marcar uma consulta por aqui mesmo, ou se preferir, pelo telefone: XXXXXX.**

**Espero que esse conteúdo tenha ajudado!" Até mais, (nome do médico ou do/a atendente)**



Ana Lo Gullo



## Modelo 2:

Olá, Ana!

A dica de hoje é sobre postura para evitar dores na coluna.

6 benefícios de melhora na postura: 1º você irá se sentir mais confiante; 2º Melhora o humor e diminui a ansiedade; 3º Diminui os episódios de dores de cabeça; 4º Melhora a respiração e a digestão; 5º Você terá mais energia e disposição e 6º Você fortalecerá a musculatura do core e renderá mais nos treinos. Está sentindo alguma dor na coluna? Agende um consulta para avaliarmos.

Informe os contatos da clínica.

**O médico especialista assina a peça e não precisa de fonte. Os dados de CRM e RQE já estão no perfil do WhatsApp. Se a Clínica tiver mais de um médico e um deles assinar a mensagem o mesmo deve conter o CRM e o RQE.**



## Modelo 3:

Oi, Sérgio!

O inverno chegou e um ou outro resfriado sempre aparecem. Mas você sabia que alguns alimentos podem fortalecer seu sistema imunológico? Anote aí:

- Vegetais escuros (brócolis, couve, espinafre)
- Frutas cítricas (laranja, acerola, kiwi)
- Oleaginosas (nozes, castanhas, amêndoas)
- Fonte: Nutrologa Dra. (nome completo), CRM (número) e RQE
- Não custa nada prevenir, não é mesmo?

Tenha uma ótima semana, (nome da clínica).

**Outro modelo de mensagem com conteúdo para clínicas pode ser um resumo de alguma matéria no site ou Instagram:**

## Modelo 4:

Carla,

As últimas semanas estão muito quentes, você tem se cuidado?

Veja 4 dicas práticas para se manter hidratada durante todo o dia: (link do blog da empresa)

Até mais, (nome atendente).

Ana Lo Gullo

# 04

## ENCANTANDO E FIDELIZANDO

### Modelo 1:

Amanda,  
Agradecemos sua escolha pela Clínica (nome da clínica)! Esperamos que tenha gostado de nossos serviços.  
Gostaríamos de ouvir sua opinião, por favor, responda a nossa pesquisa de satisfação, leva apenas 2 minutos.  
Atenciosamente, (nome da clínica)

### Modelo 2:

Daniel,  
Hoje foi sua consulta com o (a) cardiologista Dr. (nome do médico (a)).  
Você poderia responder 3 perguntas para nossa equipe de melhorias sobre sua experiência em nossa clínica? (colocar link da pesquisa).  
Obrigada pela atenção, (nome da clínica)

## CUIDANDO DA SAÚDE DO CLIENTE

### Modelo 1:

"Olá, Márcia!  
Já estamos com saudade. Sua última consulta com a cardiologista Dra. X vão fazer quase 1 ano. O acompanhamento ideal é anual, por isso, gostaríamos verificar na sua agenda disponibilidade para agendarmos uma nova consulta e o check-up anual?  
Podemos agendar por aqui mesmo.  
Te aguardo,  
Atenciosamente (nome da atendente)".

### QUAIS OUTROS ASSUNTOS POSSO GERAR SCRIPT?

- VENDENDO UM SERVIÇO DA CLÍNICA
- SCRIPTS DE PERGUNTAS FREQUENTES DOS SEUS CLIENTES
- SCRIPT DE GESTÃO DE CRISE COM CLIENTE (reclamação, falta de agilidade, fake news, etc..)
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO
- CAMPANHAS PROMOCIONAIS DA SAÚDE – clique aqui e veja calendário completo.

# TENHA MAIS RESULTADOS COM UMA MENTORIA FOCADA NO SEU OBJETIVO

Aumente seus clientes através das mentorias e cursos que eu criei para que você possa fazer o seu marketing médico de maneira estratégica, ética, sem complicação e de forma eficaz.

**AGENDAR  
CONSULTORIA**

Conheça meus cursos e meus planos de mentorias individuais e de grupo.

Eu sou especialista em marketing de saúde focada na área médico/hospitalar com mais de 12 anos de atuação. Atualmente sou gerente de marketing de um grande Hospital no interior de Minas Gerais e já atuei como professora universitária. Hoje, continuo a ajudar empresas e médicos a voarem ainda mais alto, apresentando a elas todo potencial de suas próprias identidades, através das minhas experiências e metodologias de marketing.

Ana Lo Gullo



[+55 34 992011032](tel:+5534992011032)



[@ANA.LOGULLO](https://www.instagram.com/ana.logullo)



[ANALOGULLO.COM](http://analogullo.com)

