HS MEDIA · INTELIGÊNCIA PRÁTICA

Kit de Atendimento Odontológico

Da primeira mensagem ao acompanhamento do paciente: modelos e orientações para uma condução mais clara, organizada e humana.

Personalize os campos entre colchetes. Não use pressão comercial, falsas urgências, promessas clínicas ou diagnóstico pelo WhatsApp. Respeite recusas, privacidade e normas profissionais.

Primeiro atendimento

Contato vindo de anúncio

Objetivo: Identificar a necessidade inicial e acolher.

> Olá, [nome]! Tudo bem? Aqui é [recepcionista], da [clínica]. Vi que você pediu informações sobre [tratamento]. Para eu te orientar melhor, poderia me contar um pouco sobre o que está buscando?

Personalização: Cite o tratamento e use o nome da pessoa.

Evite: Responder apenas “como posso ajudar?” sem reconhecer a origem.

Contato vindo do Instagram

Objetivo: Continuar a conversa iniciada no perfil.

> Olá, [nome]! Obrigada por chamar a [clínica]. Vi que você conheceu nosso trabalho pelo Instagram. Existe algum tratamento ou dúvida específica sobre a qual gostaria de conversar?

Personalização: Faça referência ao conteúdo quando isso estiver claro.

Evite: Enviar um texto longo antes de entender a dúvida.

Contato vindo de indicação

Objetivo: Reconhecer a confiança transferida pela indicação.

> Olá, [nome]! Tudo bem? Aqui é [recepcionista], da [clínica]. Que bom receber seu contato. Você comentou que chegou por indicação de [pessoa, se autorizado]. Como podemos te orientar?

Personalização: Não exponha o nome do indicador sem autorização.

Evite: Pressupor que a indicação já significa decisão de contratar.

Pergunta sobre um tratamento

Objetivo: Entender o contexto sem diagnosticar.

> Olá, [nome]! Posso te explicar como funciona o atendimento relacionado a [tratamento]. Antes, poderia me contar o que motivou sua procura neste momento?

Personalização: Use uma pergunta aberta e simples.

Evite: Tentar indicar o procedimento pelo WhatsApp.

Paciente envia apenas uma saudação

Objetivo: Abrir espaço para a necessidade.

> Olá! Tudo bem? Aqui é [recepcionista], da [clínica]. Seja bem-vindo(a). Como posso te ajudar hoje?

Personalização: Responda com rapidez e identificação.

Evite: Enviar automaticamente uma lista extensa de serviços.

Preço

Quanto custa um implante?

Objetivo: Explicar a necessidade de avaliação sem esconder informação disponível.

> Olá, [nome]! O investimento em um implante pode variar conforme as condições de cada caso e o planejamento necessário. Para eu te orientar melhor, você perdeu apenas um dente ou busca uma solução para vários dentes?

Personalização: Se a clínica possui valor de avaliação ou faixa legítima, informe com transparência.

Evite: Prometer preço final sem avaliação ou usar “só avaliando” para encerrar.

Qual o valor da harmonização?

Objetivo: Compreender o objetivo estético e explicar variáveis.

> Olá, [nome]! O valor depende do procedimento indicado e da quantidade necessária após avaliação profissional. Qual região ou resultado você gostaria de compreender melhor?

Personalização: Evite garantir resultado estético.

Evite: Prescrever produto ou quantidade pela conversa.

Quanto custa um aparelho?

Objetivo: Separar avaliação, tipo e acompanhamento.

> Olá, [nome]! Existem diferentes possibilidades de tratamento ortodôntico, e o investimento depende da avaliação e do planejamento. Você já utiliza aparelho ou está buscando iniciar um tratamento?

Personalização: Explique custos conhecidos, como avaliação, quando aplicável.

Evite: Informar somente mensalidade e omitir etapas relevantes.

Qual o valor da avaliação?

Objetivo: Informar com clareza.

> Olá, [nome]! A avaliação tem o valor de [R$ valor] e inclui [o que legitimamente inclui]. Temos horários em [opção 1] e [opção 2]. Algum deles funciona para você?

Personalização: Se gratuita, explique o escopo sem criar urgência artificial.

Evite: Desviar da pergunta quando a informação pode ser dada.

Vocês trabalham com parcelamento?

Objetivo: Apresentar condições existentes sem prometer aprovação.

> Trabalhamos com as seguintes condições: [condições reais]. A opção adequada depende do planejamento e do valor final do tratamento. Na avaliação, a equipe poderá apresentar as possibilidades disponíveis para o seu caso.

Personalização: Use apenas condições verdadeiras e vigentes.

Evite: Criar condição inexistente ou pressupor aprovação de crédito.

Agendamento

Apresentação de horários

Objetivo: Facilitar a escolha com opções objetivas.

> Temos disponibilidade em [dia/horário 1] ou [dia/horário 2]. Qual opção funciona melhor para você?

Personalização: Ofereça duas ou três alternativas reais.

Evite: Perguntar “qual dia você pode?” sem nenhum parâmetro.

Confirmação do horário escolhido

Objetivo: Registrar e alinhar o próximo passo.

> Perfeito, [nome]. Sua avaliação ficou agendada para [data], às [hora], com [profissional]. Enviarei a localização e as orientações importantes a seguir.

Personalização: Repita data, hora e profissional.

Evite: Confirmar sem registrar ou sem informar endereço.

Orientação sobre localização

Objetivo: Reduzir incertezas de chegada.

> Nossa clínica fica em [endereço]. Este é o link da localização: [link]. Se tiver dificuldade para chegar, fale conosco por aqui.

Personalização: Inclua referência de estacionamento ou acesso se relevante.

Evite: Mandar apenas um endereço sem link ou referência.

Informações antes da avaliação

Objetivo: Preparar o paciente sem solicitar dados sensíveis desnecessários.

> Para a avaliação, traga [documentos/exames realmente necessários]. Caso não tenha algum deles, avise-nos para orientarmos você.

Personalização: Solicite somente o necessário.

Evite: Pedir imagens clínicas ou documentos sensíveis em canal inadequado.

Reagendamento

Objetivo: Manter acolhimento e reorganizar.

> Sem problema, [nome]. Podemos remarcar. Tenho [opção 1] e [opção 2]. Qual funciona melhor?

Personalização: Registre a razão apenas quando operacionalmente necessária.

Evite: Culpar ou constranger o paciente.

Confirmação

Confirmação no dia anterior

Objetivo: Reduzir esquecimentos e abrir espaço para ajuste.

> Olá, [nome]! Passando para confirmar sua avaliação amanhã, [data], às [hora], na [clínica]. Você consegue comparecer?

Personalização: Peça confirmação explícita.

Evite: Usar ameaça de cobrança sem política previamente comunicada.

Lembrete no dia

Objetivo: Reforçar horário e localização.

> Bom dia, [nome]! Lembrando que sua avaliação é hoje às [hora]. Estamos em [endereço/link]. Se precisar de ajuda, fale conosco.

Personalização: Seja breve.

Evite: Enviar várias mensagens repetidas no mesmo dia.

Paciente não confirmou

Objetivo: Verificar disponibilidade sem pressão.

> Olá, [nome]. Ainda não recebemos sua confirmação para [data/hora]. Você consegue comparecer ou prefere que encontremos outro horário?

Personalização: Ofereça remarcação.

Evite: Assumir desinteresse e cancelar sem aviso quando a política não prevê isso.

Paciente precisa remarcar

Objetivo: Preservar a oportunidade.

> Entendo, [nome]. Vamos encontrar uma nova opção. Temos [horários]. Se nenhum funcionar, me diga um período melhor para verificarmos.

Personalização: Evite transformar remarcação em julgamento.

Evite: Insistir no horário anterior.

Não comparecimento

Objetivo: Retomar com respeito.

> Olá, [nome]. Percebemos que não conseguiu vir hoje. Espero que esteja tudo bem. Se ainda quiser realizar a avaliação, posso ajudar a encontrar um novo horário.

Personalização: Não presuma a razão.

Evite: Usar linguagem punitiva ou constrangedora.

Follow-up

Primeira retomada

Objetivo: Reabrir a conversa no próximo dia útil.

> Olá, [nome]! Tudo bem? Estou passando para saber se ficou alguma dúvida sobre o atendimento que conversamos. Caso ainda tenha interesse, posso ajudar com as informações necessárias.

Personalização: Faça referência ao contexto original.

Evite: Enviar apenas “oi, sumiu?”.

Segunda retomada

Objetivo: Oferecer ajuda aproximadamente três dias depois.

> Olá, [nome]. Retomando nosso contato sobre [assunto]. Se o momento ainda fizer sentido, posso verificar horários ou esclarecer alguma informação.

Personalização: Adapte a cadência ao pedido do paciente.

Evite: Repetir exatamente a mesma mensagem.

Terceira tentativa e encerramento

Objetivo: Encerrar aproximadamente sete dias depois, sem pressão.

> Olá, [nome]! Como não conseguimos continuar nossa conversa, vou encerrar o acompanhamento por aqui para não ficar te incomodando. Caso queira retomar futuramente, estaremos à disposição.

Personalização: Pare imediatamente diante de recusa.

Evite: Continuar enviando mensagens após o encerramento.

Recuperação

Avaliação realizada sem retorno

Objetivo: Entender se existe dúvida após a avaliação.

> Olá, [nome]. Como você está? Depois da sua avaliação, ficou alguma dúvida sobre o planejamento apresentado? Se precisar, posso verificar com a equipe a melhor forma de orientar você.

Personalização: Não discuta diagnóstico pelo WhatsApp.

Evite: Reduzir a conversa a desconto.

Informações solicitadas anteriormente

Objetivo: Retomar um interesse antigo com contexto.

> Olá, [nome]. Há algum tempo você pediu informações sobre [tratamento]. Estou entrando em contato apenas para saber se ainda deseja orientação ou se prefere encerrar por aqui.

Personalização: Só retome quando houver base e contexto apropriados.

Evite: Usar histórico antigo para disparos indiscriminados.

Paciente disse que não era o momento

Objetivo: Respeitar o tempo indicado.

> Olá, [nome]. Você comentou que este não era o melhor momento e combinamos de conversar novamente em [período]. Gostaria de retomar ou prefere deixar para outra ocasião?

Personalização: Respeite o período combinado.

Evite: Antecipar a retomada sem motivo.