GUIA DE ACOMPANHAMENTO DO ORÇAMENTO

O paciente disse “vou pensar”. E agora?

As mensagens prontas para o orçamento não ficar parado na gaveta.



Por **Gaby**

Antes de começar

Por que fazer esse acompanhamento

O paciente veio até a clínica, passou pela consulta, ouviu o doutor e recebeu um plano de tratamento. Ele sabe qual é o problema, sabe o que precisa fazer e já conhece quem vai cuidar dele.

E mesmo assim saiu dizendo “vou pensar”. Não agendou o próximo horário. Não passou o cartão.

> **Esse paciente não disse não. Ele ficou com uma questão que não foi resolvida.**

E quando ninguém da clínica fala mais com ele, essa questão vira esquecimento. Ou vira a clínica do lado.

O acompanhamento depois da consulta é importante porque:

1. **Esse é o paciente mais perto de fechar.** Ele já investiu tempo, já confiou e já conhece o plano.
2. **O orçamento parado é dinheiro que a clínica já conquistou** e está deixando na gaveta.
3. **O paciente quase nunca volta sozinho.** Não por falta de vontade, mas porque a rotina dele engole a decisão.
4. **Quem não acompanha perde para quem acompanha.** Se a sua clínica não fala com ele, outra vai falar.

Na ponta do lápis

Faça essa conta

Quantos orçamentos a sua clínica apresentou no último mês e não foram fechados? Multiplique pelo valor médio do tratamento.

ORÇAMENTOS PARADOS		VALOR MÉDIO DO TRATAMENTO		TOTAL
	×	R$	=	R$

Esse é o valor que está esperando uma mensagem.

Depois da consulta

A sequência

Troque o que está entre colchetes pelas informações da sua clínica. **[nome]** é o nome do paciente.

Dia 1 — ATENDIMENTO — **Dia 3** — O MOTIVO DELE — **Dia 6** — UMA HISTÓRIA

DIA 1 Como foi o atendimento

Envie no dia seguinte à consulta. É uma pesquisa rápida, para abrir a conversa.

> "Oi, **[nome]**! Aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Obrigada por ter vindo ontem conhecer o(a) doutor(a)! Queria saber: como foi a sua experiência com o nosso atendimento?"

! Se o paciente responder, a sequência para e você segue a conversa a partir do que ele contou. Se não responder, entra o Dia 3.

DIA 3 O motivo dele e o que ele ganha com o tratamento

Escolha a mensagem pelo motivo que o paciente deu na consulta.

QUANDO O MOTIVO FOI "vou pensar"

> "Oi, **[nome]**! Aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Fiquei pensando na nossa conversa e no que você me contou sobre **[o que incomoda]**. Quando você imagina começar, o que pesa mais para você hoje: o valor, a agenda ou alguma coisa do tratamento em si?"

QUANDO O MOTIVO FOI falar com alguém

> "Oi, **[nome]**! Aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Conseguiu conversar com **[seu marido / sua família]** sobre o tratamento? Se ajudar, eles podem vir junto numa conversa rápida com o(a) doutor(a) para entender o plano. Quer que eu veja um horário para vocês?"

QUANDO O MOTIVO FOI tempo ou agenda

> "Oi, **[nome]**! Aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Lembrei que você comentou que a rotina está corrida. O(a) doutor(a) consegue organizar as sessões para você vir o menor número de vezes possível. Qual período costuma ser melhor para você, manhã ou tarde?"

DIA 6 A história de um paciente parecido

Envie se o paciente ainda não respondeu.

> "Oi, **[nome]**! Lembrei de você hoje. Uma paciente nossa chegou aqui com **[a mesma queixa]** e também estava em dúvida por causa de **[o mesmo motivo]**. Ela começou o tratamento em **[mês]**, e na última consulta me disse: **[o que ela sentiu ou falou depois do resultado]**. Fiquei pensando que pode ser você daqui a pouco. Quer que eu reserve um horário para você começar?"

! Conte a história sem o nome e sem dados que identifiquem a paciente. Foto de antes e depois, só com autorização por escrito.

Quando o valor travou

Quando o paciente pediu desconto e sumiu

Ele ouviu o valor, pediu desconto e desapareceu. A mensagem não baixa o preço. Ela mostra o que está incluso e abre a conversa sobre a forma de pagar.

> "Oi, **[nome]**! Aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Fiquei pensando na nossa conversa sobre o valor do seu tratamento. Ele inclui **[consulta, exames, procedimento e acompanhamento]**, e é por isso que o(a) doutor(a) mantém o mesmo valor para todos os pacientes. O que eu consigo fazer é organizar a forma de pagamento para caber no seu mês. Quer que eu te mostre como ficaria?"

Se a questão for o valor total, ofereça as fases:

> “Oi, **[nome]**! Conversei com o(a) doutor(a) sobre o seu caso, e dá para organizar o tratamento por fases, começando pelo que é prioridade para você. Assim o investimento fica dividido no tempo. Posso te apresentar como ficaria?”

Desconto na hora mostra que o preço não era firme e ensina o paciente a pedir sempre.

> **Desconto não fecha tratamento. Conversa fecha.**

A gaveta

Quando o orçamento está parado há meses

Esse paciente já confiou na clínica uma vez. É o paciente mais barato de trazer de volta. A mensagem é de cuidado, e não de cobrança, e parte do que o doutor viu na consulta.

> “Oi, **[nome]**! Aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Lembrei de você e do **[o que o(a) doutor(a) identificou na consulta, por exemplo: o dente que estava trincado do lado esquerdo]**. Como está essa região hoje?”

! Sem desconto. Se a clínica dá desconto para quem sumiu, ensina que sumir compensa.

Toque na objeção

Troque estas frases hoje

PACIENTE “Vou pensar.”

NUNCA DIGA	DIGA
~~Tá bom, qualquer coisa me chama.~~	Claro, é uma decisão importante. O que pesa mais para você hoje: o valor, o tempo ou alguma coisa do tratamento?

PACIENTE “Vou falar com meu marido.”

NUNCA DIGA	DIGA
~~Te mando o orçamento em PDF para você mostrar.~~	Ele pode vir junto numa conversa rápida com o(a) doutor(a), ou eu te ligo amanhã às 15h. O que fica melhor?

PACIENTE “Está caro.”

NUNCA DIGA	DIGA
~~Deixa eu ver um desconto para você.~~	Eu entendo, é um investimento maior. É o valor total, a parcela ou a entrada?

PACIENTE

"Tem promoção?"

NUNCA DIGA	DIGA
~~Temos uma promoção esse mês.~~	O(a) doutor(a) montou formas de pagamento para caber na sua rotina. Quer que eu te mostre?

PACIENTE

Sem resposta há dias

NUNCA DIGA	DIGA
~~E aí, vai fazer o tratamento?~~	Fiquei pensando no que você me contou sobre [queixa]. Como você está com isso?

Para o doutor

E quando o paciente não responde a nenhuma?

Essa sequência traz muito paciente de volta. Mas tem a parte que decide tudo, e ela acontece antes da primeira mensagem: **a conversa do orçamento.** Se o paciente sai da clínica sem entender o plano, sem um próximo contato combinado e com a objeção escondida, nenhuma mensagem faz milagre.

E tem mais um detalhe: o acompanhamento muda conforme o público da clínica. O que funciona com um público C pode soar como insistência para um público A.

Doutor, cada paciente pede uma condução diferente. Por isso eu gravei uma aula para você assistir junto com a sua secretária.