SouEla
ACADEMY

MATERIAL GRATUITO

GUIA DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Do primeiro oi até o horário *marcado*

As frases prontas para a sua secretária transformar ligação em paciente na cadeira.

+80
clínicas acompanhadas

+600
secretárias treinadas

6
frases para a ligação inteira

Por
Gaby

ANTES DE COMEÇAR

O paciente ligou. *E agora?*

Durante quase um ano, eu liguei para clínicas como se fosse paciente, para ouvir o que acontece do outro lado da linha.

3 *de* 10

Numa sexta de manhã, em julho de 2026, liguei para 10 clínicas que estavam abertas no Google. **Só 3 atenderam.** E das que atenderam, quase todas perderam o paciente por causa de uma frase.

Quem liga para uma clínica hoje já decidiu. Tem uma dor, um incômodo, uma data marcada. Só quer saber quando pode ir.

> *É o paciente mais quente que existe, e é o que mais se perde.*

Aqui estão as frases que eu uso quando treino as secretárias das clínicas que eu acompanho. Sem teoria, só o que falar.

Como usar este material

1. Imprima e deixe ao lado do telefone.
2. Troque o que está entre colchetes pelas informações da sua clínica.
3. Use o nome do paciente duas ou três vezes na ligação.
4. Treine em voz alta com o doutor: um faz o paciente, o outro a secretária.

O ROTEIRO

A ligação inteira *em 6 frases*

1 Atender até o terceiro toque

"[Nome da clínica], bom dia, aqui é a [seu nome]. Com quem eu falo?"

2 Chamar pelo nome

"Que bom que você ligou, [nome do paciente]! Me conta, como você conheceu o(a) doutor(a)?"

3 Entender antes de falar de valor

"[Nome do paciente], o que está te incomodando? Faz quanto tempo?"

✎ Anote tudo o que o paciente contar. Isso vai para o doutor antes da consulta.

4 Explicar a consulta, depois o valor

"Na primeira consulta, o(a) doutor(a) avalia o seu caso com calma e te explica o próximo passo. Você sai de lá sabendo exatamente o que precisa fazer. O valor da consulta é R$ [valor]."

5 Oferecer dois horários

"Tenho [dia] às [hora] ou [dia] às [hora]. Qual fica melhor para você?"

6 Fechar com carinho

"Fica agendado! Me confirma o seu nome completo e o seu telefone? Um dia antes eu te mando uma mensagem para confirmar, tá bom? Vai ser um prazer te receber."

AJUSTE RÁPIDO

Troque estas *frases hoje*

NUNCA DIGA	DIGA
× ~~Alô?~~ →	[Nome da clínica], aqui é a [seu nome]. Com quem eu falo?
× ~~A consulta é R$ [valor].~~ →	Antes do valor, posso te explicar como funciona a primeira consulta?
× ~~Por telefone a gente não passa valor.~~ →	Depende do que está te incomodando. Me conta um pouco mais?
× ~~Só um minutinho.~~ →	Vou verificar a agenda, leva um minuto. Pode aguardar na linha?
× ~~Eu acho que tem horário.~~ →	O(a) doutor(a) tem horário na [dia].
× ~~Quer agendar?~~ →	Tenho [dia] às [hora] ou [dia] às [hora]. Qual fica melhor?
× ~~Qualquer coisa, estou à disposição.~~ →	Posso deixar o horário reservado até o fim do dia?
× ~~Vou ver com o doutor e te aviso.~~ →	Vou falar com o(a) doutor(a) entre um atendimento e outro e te retorno antes do meio dia. Pode ser?
× ~~Não atendemos convênio.~~ →	Nosso atendimento é particular, e emitimos nota para você pedir reembolso. Qual é o seu plano?

OBJEÇÕES

Quando o paciente *não agenda na hora*

O paciente vai dizer que vai pensar, que vai falar com alguém, que vai ver a agenda. A secretária nunca encerra com *"tá bom, fico no aguardo"*. Ela sempre faz três coisas:

01
Faz uma pergunta para entender o que está travando.

02
Combina o retorno com dia e hora.

03
Manda uma mensagem logo em seguida. Se o paciente ligou de um telefone fixo, peça o celular antes de desligar.

PACIENTE *"Vou pensar."*

SECRETÁRIA "Claro! Ficou alguma dúvida que eu possa te ajudar agora? *[Escutar.]* Combinado. Posso deixar o horário de **[dia]** às **[hora]** reservado e te ligar até o final do dia para confirmar?"

PACIENTE *"Vou conversar com o meu marido (ou esposa, ou família)."*

SECRETÁRIA "Faz todo sentido. Se quiser, ele pode vir junto na consulta, assim vocês tiram as dúvidas juntos. Posso deixar o horário reservado e te ligar até o final do dia para confirmar?"

PACIENTE *"Vou ver a minha agenda e te retorno."*

SECRETÁRIA "Claro! Qual período costuma ser melhor para você, manhã ou tarde? *[Resposta.]* Deixo reservado **[dia]** às **[hora]** e te ligo até o final do dia para confirmar, pode ser?"

PACIENTE *"Vou ver se consigo pelo convênio."*

SECRETÁRIA "Claro. Nosso atendimento é particular e a gente emite nota para você pedir reembolso. Enquanto você confere com o seu plano, posso deixar o horário de **[dia]** às **[hora]** reservado e te ligar até o final do dia?"

Antes de desligar, se o paciente ligou de um fixo: "Para eu te mandar a confirmação, qual é o seu celular?"

DEPOIS DA LIGAÇÃO

A mensagem *logo depois*

[nome do paciente]

Oi, **[nome do paciente]**! Aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Acabamos de conversar por telefone. Fique à vontade para **[pensar com calma / conversar com o seu marido / ver a sua agenda / verificar o seu convênio]**. Seu horário de **[dia]** às **[hora]** está reservado, e eu te chamo até o final do dia para confirmar.

agora ✓✓

Mande assim que desligar.

E no fim do dia, **ligue como combinado.**

NO DIA A DIA

Três situações *de todo dia*

"Depois eu te ligo."

"Claro! Posso deixar o horário de **[dia]** às **[hora]** reservado para você até o final do dia? Se eu não tiver retorno, eu te ligo."

"Uma amiga me indicou."

"Que bom! Quem é a sua amiga? Já vou avisar o(a) doutor(a) que você veio através dela."

"Na outra clínica a consulta é mais barata."

"Entendo, faz sentido comparar. Posso te explicar o que está incluído na consulta aqui?"

PARA O DOUTOR

Por que só as frases *não bastam*

Doutor, essas frases já mudam muita coisa no seu telefone. Mas tem uma diferença grande entre a secretária decorar um script, entender por que ele funciona e conseguir fazer o agendamento de verdade, todos os dias.

SÓ COM O SCRIPT

Você precisa ficar o tempo todo acompanhando se ela está usando ou não. E eu tenho certeza que você não quer passar o dia cobrando a sua secretária.

ENTENDENDO O PORQUÊ

Ela não esquece mais o como. Ela entende como cada frase vira paciente na cadeira e resultado para a clínica. **E você para de cobrar.**

> *É por isso que eu gravei uma aula para você assistir junto com ela.*

PRÓXIMO PASSO

Aula *Atendimento Telefônico*

40 MINUTOS

- Uma aula de 40 minutos em que eu ensino a sua secretária **tudo o que pode acontecer numa ligação**, como conduzir e por que fazer assim, com simulações reais de odontologia e medicina.
- **O checklist completo** de todos os cenários que acontecem quando um paciente liga, com a frase pronta para cada um, separado por área e especialidade.
- **O que você define antes com ela:** política da consulta, tempo de cada atendimento, urgências, convênio e formas de pagamento.
- **Como medir:** o teste do cliente oculto e os números do telefone, só para você, doutor, acompanhar se está dando certo sem precisar ficar em cima.

Não adianta trazer paciente se o telefone não agenda.

SouEla
ACADEMY