SouEla
ACADEMY

MATERIAL GRATUITO

GUIA DE ATENDIMENTO NO WHATSAPP

“Quanto *custa?*”

As frases prontas para a sua secretária transformar a pergunta mais comum do WhatsApp em consulta agendada.

+80
clínicas acompanhadas

+600
secretárias treinadas

4
regras para a resposta certa

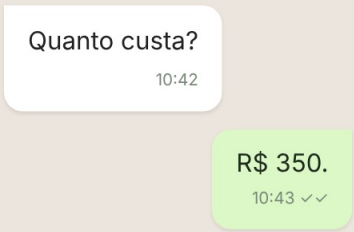
Por
Gaby

TESTE RÁPIDO

Qual dessas é a *sua secretária?*

O paciente mandou no WhatsApp: **"Quanto custa?"**

SECRETÁRIA A



× E NADA MAIS

Ganha o paciente que só quer o mais barato. Ele compara o seu número com o da clínica do lado e vai embora.

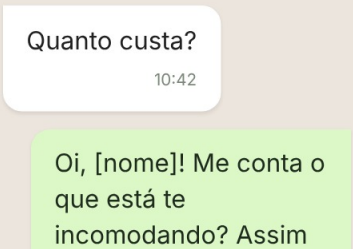
SECRETÁRIA B



× ÁUDIO DE 1MIN47S

Perde o paciente que está no trabalho, no ônibus, na fila do banco. Ele não consegue ouvir o áudio agora e depois esquece.

SECRETÁRIA C



✓ ASSIM

Chama pelo nome, entende o problema e já oferece um horário.

> *Se a sua é a A ou a B, ela não é ruim.*
> *Ela só não foi ensinada.*

ENTENDA O PACIENTE

Por que o "quanto custa?" *não é sobre preço*

Quem pergunta o preço logo na primeira mensagem quase sempre ainda não sabe o que precisa. Ele não tem como comparar valor, então compara número.

Por trás do "quanto custa?" existe uma dor, um incômodo ou um desejo:

1. o dente que está doendo há dias;
2. a mancha no rosto que incomoda nas fotos;
3. os vasinhos na perna que fazem a paciente evitar short;
4. o exame de rotina que ela vem adiando há meses.

Quando a secretária responde só com o número, ela pula a parte mais importante: entender o que a pessoa quer resolver.

> *E sem isso, qualquer preço parece caro.*

As 4 regras da *resposta C*

1. **Chame pelo nome.**
   Se o nome não aparece no WhatsApp, pergunte antes de qualquer coisa.
2. **Pergunte o que está incomodando.**
   O paciente se sente ouvido e você descobre o que ele precisa.
3. **Ofereça um horário com dia e hora.**
   Não pergunte "quando você pode?". Dê uma opção concreta.
4. **Termine sempre com uma pergunta.**
   Quando o paciente responder, você responde exatamente o que ele falou.

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

COPIE E COLE

As frases *prontas*

1 Quando você ainda não sabe o nome

> "Oi! Que bom que você chamou a gente. Com quem eu estou falando?"

2 A primeira resposta para o "quanto custa?"

> "Oi, **[nome]**! Aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Me conta o que está te incomodando? Assim eu já te passo o que faz sentido para você."

3 Depois que o paciente contou o que sente

> "Entendi, **[nome]**. Isso incomoda muito mesmo, e você fez muito bem em procurar a gente. O primeiro passo é a consulta com o(a) doutor(a), para ver de perto e te explicar o melhor caminho. Eu tenho um horário na **[dia]** às **[hora]**, fica bom para você?"

4 Quando ele insiste no valor do tratamento

> "Eu entendo você querer saber o valor, **[nome]**. O tratamento muda muito de pessoa para pessoa, e o(a) doutor(a) consegue te passar o valor depois dessa consulta, que tem o valor de R$ **[valor]**. Posso reservar a **[dia]** às **[hora]** para você?"

5 Quando o horário oferecido não serve

> "Sem problema! Qual período fica melhor para você, manhã ou tarde?"

AJUSTE RÁPIDO

Troque estas *frases hoje*

NUNCA DIGA		DIGA
× ~~"R$ 350."~~	→	"Me conta o que está te incomodando?"
× ~~Áudio longo explicando tudo~~	→	Mensagem curta, terminando com uma pergunta
× ~~"Quando você pode vir?"~~	→	"Tenho **[dia]** às **[hora]**, fica bom para você?"
× ~~"Estou à disposição."~~	→	"Posso reservar esse horário para você?"
× ~~"Eu acho que fica em torno de..."~~	→	"O(a) doutor(a) te passa o valor certo depois de avaliar."

PARA FECHAR

Da pergunta ao *horário marcado*

O paciente que pergunta "quanto custa?" já deu o primeiro passo. Ele está procurando ajuda. O trabalho da secretária é transformar essa pergunta numa conversa, e essa conversa num horário marcado.

Comece hoje: imprima estas frases, deixe ao lado do computador da recepção e combine com a sua secretária que, a partir de agora, toda resposta termina com uma pergunta.

Depois de uma semana, olhe as conversas do WhatsApp e me conta: quantos "quanto custa?" viraram consulta agendada?

SouEla
ACADEMY