SVI.CO
ASSESSORIA DE MARKETING

PARA DONO DE CLÍNICA QUE JÁ ANUNCIA

A fórmula da primeira resposta

A pessoa chamou pelo anúncio e já escreveu o que quer. Daqui pra frente, é a resposta da recepção que faz a conversa virar horário marcado ou esfriar. Esta é a fórmula que usamos com as clínicas que atendemos, com as regras e três modelos pra copiar.

O que a pessoa pediu, o valor e duas opções de dia e hora

As três partes vão juntas, por escrito, logo na primeira resposta. Cadastro e reserva ficam pra depois que ela escolher o horário.

01 **O que a pessoa pediu** + 02 **O valor** + 03 **Duas opções de dia e hora**

01 O que a pessoa pediu

Quem chega pelo anúncio costuma escrever logo de cara o exame, a consulta ou o nome do médico, ainda mais quando o anúncio já leva uma mensagem pronta. Responder por essa frase mostra que alguém leu, e a pessoa não precisa explicar tudo de novo.

02 O valor

Muitas vezes é exatamente a pergunta que ela fez. Quem pergunta o valor e recebe outra coisa sente que está sendo enrolado.

Informar valor e forma de pagamento é permitido pela Resolução CFM 2.336/2023. O que continua proibido é prometer resultado.

03 Duas opções de dia e hora

É a parte que puxa o agendamento. Valor sozinho vira "vou ver e te falo". Com duas opções prontas, a pessoa não precisa pensar em qual horário pedir, só escolher.

ASSIM NÃO

"Temos horários disponíveis."

"Fico à disposição."

"Qualquer dúvida estou aqui."

ASSIM SIM

"Tenho quarta às 9h ou às 14h. Qual fica melhor pra você?"

As 5 regras da recepção

01 Resposta em até 20 minutos

No horário de atendimento, nenhuma conversa espera mais que isso. Quem procura exame ou consulta costuma chamar mais de uma clínica, e a resposta que chega primeiro já sai na frente.

O que chegou à noite ou no fim de semana é a primeira tarefa do dia, começando pela conversa mais antiga.

02 Primeira resposta completa

A fórmula inteira vai na primeira mensagem. Pra quem já escreveu o que quer, um "como posso ajudar?" só faz a pessoa repetir o pedido.

Se a clínica usa robô de triagem e ele pergunta de novo o que a pessoa procura, a recepção não espera ela escolher no menu. Responde pelo que ela escreveu.

03 Cadastro e reserva só depois da escolha

Pedir dados, documento ou pagamento antes de a pessoa escolher o horário faz a conversa parar no meio.

Primeiro ela escolhe o dia e a hora. Aí sim a recepção pede o cadastro e, se a clínica cobra reserva, explica pra que ela serve.

04 Volta em 24 horas pelo que ficou pendente

Se a pessoa parou de responder, a recepção volta uma vez, no dia seguinte, falando do que ela pediu e do ponto em que a conversa parou.

Quem perguntou de um exame quer ouvir sobre esse exame, e não receber a lista de tudo que a clínica faz.

05 Card movido na hora

Marcou o horário, o card vai pra etapa de agendado no mesmo momento, com a data da consulta ou do exame. Desistiu, o card sai como perdido, com o motivo.

É esse registro que mostra quantas conversas viraram paciente na cadeira e onde a clínica está perdendo gente: preço, horário, distância ou um serviço que ela não tem.

Três modelos pra copiar

> Troque o que está entre colchetes pelo dado real da sua agenda antes de enviar. Onde tem linha em branco, mande em outra mensagem, porque duas mensagens curtas são lidas e um bloco comprido a pessoa rola.

EXAME

Oi, [nome]! O [exame] custa R$ [valor], ou R$ [valor no Pix] no Pix. [Uma informação útil: preparo, prazo do resultado ou o que a pessoa precisa trazer.]

Tenho [dia e hora] ou [dia e hora], qual fica melhor pra você?

CONSULTA

Oi, [nome]! [Dr. ou Dra. nome] atende aqui na [dia da semana ou data]. A consulta custa R$ [valor].

Tenho [hora] ou [hora], qual prefere?

VOLTA EM 24 HORAS

Oi, [nome]! O horário de [dia e hora] continua livre pro seu [exame ou consulta]. Quer que eu reserve pra você?

Se a conversa parou no cadastro, troque a pergunta do fim por: "Falta só o cadastro pra garantir [dia e hora]. Ficou alguma dúvida?"

E antes da conversa chegar?

A fórmula cuida da conversa que já chegou. O Raio-X olha o passo anterior: como a sua clínica aparece hoje pra quem procura no Google e na IA. Leva poucos minutos.

Fazer o Raio-X da minha clínica