



Fernanda Baldassa

@ferbaldassa



Secretária Descomplicada

Um Guia de Scripts

Pontos importantes

**Você sempre vai conduzir a
conversa para o
agendamento da consulta**

**Evite fazer perguntas de sim
e não**

**Tenha o seu processo de
vendas muito bem
desenhado para saber todas
etapas de condução da
conversa**

MENSAGENS DE SAUDAÇÃO

[Redacted]

11:02 ✓✓



[Redacted]

11:04

[Redacted]

11:15 ✓✓



[Redacted]

11:19

[Redacted]

11:25 ✓✓



[Redacted]

11:26



[Redacted]

11:28

[Redacted]

11:35 ✓✓



Objetivo: Fazer seu cliente se sentir acolhido, ter conexão, e começar a qualificar se realmente este vai ser seu paciente.

O seu cliente precisa ter a sensação que a “conversa está fluindo”, que ele está tendo seu problema resolvido.

Olá, sou a (seu nome ou da secretária) e você está na clínica(nome na clinica) emoji sorrindo. Por favor já me fala seu nome e o motivo pelo qual procurou nossa clínica, para darmos sequência ao seu atendimento



Olá, sou a (seu nome) e você está na (nome da clinica), para que eu possa te atender da melhor forma, por favor já me informe seu nome e o motivo do seu contato. Em breve irei te responder.



CONDUÇÃO DA MENSAGEM



Seu cliente respondeu a mensagem, e perguntou sobre quanto custa a consulta. Como somos nós que temos o controle da negociação, não necessariamente já precisamos falar o preço, primeiro vamos explicar sobre nosso serviço, e depois passar o valor.

Isto gera valor, e também qualifica quem é curioso e está apenas querendo saber o preço.



**Olá(nome da pessoa), vou te explicar como funciona
(consulta, procedimento, ou o que o paciente
perguntou) em nossa clinica. Estou te enviando um
pdf mostrando nosso espaço e explicando
sobre(procedimento xyz ou consulta)**





Fernanda Baldassa

@ferbaldassa



Tenha um pdf explicando sobre sua primeira consulta, explicando sobre os procedimentos específicos que seus clientes mais buscam.

Ao fazer este pdf, faça como se fosse um passo a passo de como seu cliente vai passar por sua clínica.

Ex: você vai chegar e ser recebido com um café aqui(mostre a recepção), depois a Dra vai te chamar e conduzir até a sala para iniciar a conversa e procedimento ou explicando o que será feito, de forma clara e rápida, no máximo umas 3 paginas do pdf, com imagens da sua clínica



Fernanda Baldassa

@ferbaldassa



Após estas mensagens, caso o cliente questione sobre preço novamente envie a seguinte mensagem:

- Era este tipo de consulta/procedimento que estava buscando para solucionar (reforce o problema que ele te trouxe) ou traga a experiência que vai ter em sua consulta.

Então depois disso envie a seguinte mensagem:

- O investimento para a consulta ou procedimento x, y, z, é de R\$xxx no cartão de crédito, ou débito, ou em x vezes de R\$ ou pagando no pix R\$. Qual o melhor dia e horário para realizarmos o agendamento?





E se tiver objeções?

PASSO A PASSO PARA
SOLUCIONAR





*Está caro, vou ver com meu marido,
vou pensar e te respondo, qualquer
coisa eu volto a chamar, ou
simplesmente ficamos sem resposta.*

< Notes



Todas estas objeções podem ser quebradas. Na realidade a nossa função é descobrir se realmente o paciente não vai agendar e não era um possível paciente, ou se está apenas dando uma desculpa.

E se respondemos ok, qualquer dúvida pode me chamar, estamos perdendo um agendamento.



Está caro

Como vamos reverter isto?

- Compreendo(nome da pessoa), mas para que eu possa entender, e até mesmo melhorar meus serviços, quando você me diz que esta caro, por favor, caro comparado a que? emoji envergonhado.
- Eu entendo(nome da pessoa), e se preço for o único fator determinante para passar em nossa clínica, realmente não posso te ajudar. Porém se está buscando um atendimento diferenciado, referência neste assunto, e com vantagens para quem se torna nosso cliente, podemos conversar sobre as formas de pagamento. Me diz qual alternativa de pagamento ficaria boa para você.





Fernanda Baldassa

@ferbaldassa



Observações: quando for falar sobre as formas de pagamento, saiba seus limites de negociação, tenha sua precificação extremamente alinhada e definida, para que a negociação seja boa para você também.





Vou ver com meu marido ou outra pessoa

Como vamos reverter isto?

- Claro(nome da pessoa), entendo que para tomar a decisão sobre o tratamento ou consulta precisamos alinhar com (quem a pessoa disse), mas se a decisão de agendar a consulta/ realizar o tratamento xyz, dependesse apenas de você, poderíamos já agendar para dia x yhs?

A função aqui é descobrir se a pessoa está apenas dando uma desculpa, ou não é nossa paciente mesmo.

Lembrando que nossa função é levar para o agendamento, e isto só não vai ocorrer se a pessoa não for a paciente qualificada que você busca, se não tem urgência para agendar com você, ou se ainda não decidiu que você é a solução que ela precisa





Vou pensar/ qualquer coisa volto a chamar

Como vamos reverter isto?

- Olá(nome da pessoa), pela minha experiência, quem precisa pensar ou aguardar para agendar, na verdade está com dúvidas, e não quero de forma alguma que você saia com dúvidas e não agende sua consulta ou realize o procedimento xyz. Então me diz, qual a sua dúvida para realizarmos o agendamento no dia y xhs?

A função aqui é descobrir se a pessoa está apenas dando uma desculpa, ou não é nossa paciente mesmo. Devemos trazer também um senso de urgência para realizar o agendamento, ou mostrando o benefício que a pessoa vai ter em se tornar nossa paciente.



E SE FICARMOS SEM RESPOSTAS?



Neste caso, temos que entender muito bem nosso processo de vendas.

Pois assim vamos saber qual o prazo que temos para entrar em contato novamente com os clientes que não nos respondem.

Eu sempre sugiro após 24hs e e não tiver resposta , significa que este paciente não era nosso paciente, e então podemos usar a etiqueta, não era cliente.



Fernanda Baldassa


@ferbaldassa



Após 24 hs enviar a seguinte mensagem:

- Olá(nome), tudo bem? Estou entrando em contato apenas para avisar que, como não tivemos sua resposta, estamos considerando que não possui interesse no agendamento. Porém, caso seja uma falha na comunicação, me avise para garantirmos sua vaga.





Bônus: Scripts
cobrança e
confirmações de
consulta

Confirmar as consultas:

- Olá(nome da pessoa), sou a (seu nome) e estou entrando em contato para confirmar a sua consulta dia x, yhs.
- Lembrando que o valor é de R\$ e pode ser pago no cartão de crédito, débito ou pix.
- ATENÇÃO: A NÃO CONFIRMAÇÃO DESTA MENSAGEM EM ATÉ 24HS, AUTOMATICAMENTE GERA O CANCELAMENTO DA MESMA.

-

COBRANÇA:

Olá, (nome da pessoa), tudo bem? Sou a(seu nome), da clínica x. Estou entrando em contato pois não identifiquei em meu sistema o pagamento de xyz, no valor de R\$, realizado dia xy. Caso o pagamento tenha sido realizado , consegue me enviar o comprovante, para dar baixa em meu sistema.

Caso seja necessário, te envio a chave pix novamente. Obrigada

-



Considerações finais

Não se esqueça, a condução da mensagem está em nosso controle, e devemos sempre ter em mente que nossa função é levar a conversa para o agendamento da consulta.

E vou deixar um último script para programas de indicação:

Olá,(nome do paciente), tudo bem? Sou a (seu nome), da clínica (nome da clínica). Ao final do tratamento gostamos de receber um feedback dos pacientes, e também queria beneficiar você que é nosso cliente. Ao nos indicar 3 amigos para também ter a mesma experiência que você, te presentamos com.....

Por favor nos passe os contatos, se suas indicações fecharem a consulta, seu benefício estará te esperando.

Quando pensamos em programas de indicação, estamos fortalecendo a fidelização do nosso cliente. E sempre devemos oferecer um benefício em troca, que não nos prejudique, pode ser um desconto no valor de um procedimento, um presente, um kit, algo que faça sentido para o paciente nos indicar e que não nos deixe no prejuízo, isso aumenta nossa base de cliente e fideliza quem já é nosso paciente.



Fernanda Baldassa



@ferbaldassa

Quer ir mais longe?

Me chame no whats

11 988800551

