

CONEXÕES PODEROSAS

CONEXÕES PODEROSAS

# SCRIPTS ATENDIMENTO

CONEXÕES PODEROSAS



## Índice:

<b>Encantando Novos Pacientes</b> .....	<b>#04</b>
Fidelizando Pacientes Atuais .....	#06
<b>Quebrando Objeções com Empatia</b> .....	<b>#08</b>
Lidando com Urgências Odontológicas .....	#10
<b>Lidando com Paciente inicial</b> .....	<b>#12</b>
Lidando com Paciente Não Compareceu .....	#14
<b>Lidando com Paciente Quente Não Fechou</b> .....	<b>#16</b>
Lidando com Paciente Inicial com Objeções Diferentes .....	#18
<b>Lidando com Paciente Não Compareceu com Objeções Diferentes</b> .....	<b>#21</b>
Lidando com Paciente Quente - Compareceu e Não Fechou com Objeções Diferentes .....	#23
<b>Lidando com Paciente Frio - Compareceu e Não Fechou - Curva Decrescente com Objeções Diferentes</b> .....	<b>#25</b>

## Introdução:

Neste guia, forneceremos scripts cuidadosamente elaborados para diversos cenários, desde o primeiro contato até a fidelização do cliente.

Estamos aqui para ajudar a transformar cada interação em uma experiência memorável e satisfatória.

# Encantando Novos Pacientes

## Script 1: Primeiro Contato - Boas-vindas Inesquecíveis

Objetivo: Este script visa estabelecer uma conexão calorosa e acolhedora desde o primeiro contato, criando uma experiência memorável para o paciente.

### Introdução:

Atendente: Olá, [Nome do Paciente], é um prazer falar com você! Aqui é [Seu Nome] da Clínica [Nome da Clínica]. Como posso ajudar você hoje?

### Destaque 1: Cumprimento Caloroso:

Atendente: Antes de começarmos, gostaria de expressar o quanto estamos felizes por você considerar a Clínica [Nome da Clínica]. Espero que seu dia esteja indo muito bem!

## **Destaque 2: Coletando Informações Cruciais:**

Atendente: Para garantir que possamos personalizar nossa abordagem, poderia me contar um pouco sobre o que o trouxe até nós? Alguma preocupação específica ou algo em que possamos focar?

## **Destaque 3: Convidando Compartilhamento de Expectativas:**

Atendente: Além disso, queremos que sua experiência seja excepcional. Há algo em particular que você espera alcançar ou que gostaria de discutir durante sua visita à nossa clínica?

## **Conclusão:**

Atendente: Muito obrigado por compartilhar, [Nome do Paciente]! Estamos ansiosos para recebê-lo(a) pessoalmente e garantir que sua visita seja não apenas benéfica, mas também agradável. Se surgir mais alguma dúvida antes de sua consulta, sinta-se à vontade para nos contatar. Até breve!

# Fidelizando Pacientes Atuais

## Script 2: Acompanhamento Pós-Consulta - Fortalecendo Vínculos

Objetivo: Este script busca manter uma conexão constante com os pacientes após a consulta, demonstrando cuidado, oferecendo suporte contínuo e incentivando seu retorno à clínica.

Introdução:

Atendente: Olá, [Nome do Paciente]! Aqui é [Seu Nome] da Clínica [Nome da Clínica]. Como tem passado desde sua última visita? Estamos aqui para garantir que sua jornada conosco seja contínua e positiva.

Destaque 1: Verificando o Bem-estar:

Atendente: Antes de mais nada, gostaríamos de saber como você tem se sentido desde sua última consulta. Houve algum ponto que gostaria de discutir ou alguma dúvida que surgiu?

## Destaque 2: Fornecendo Informações Úteis:

Atendente: Queremos garantir que você tenha todas as informações necessárias para manter sua saúde bucal em dia. Há algo específico sobre o qual gostaria de receber mais detalhes ou alguma orientação que possamos fornecer?

## Destaque 3: Incentivando o Retorno:

Atendente: Além disso, estamos planejando cuidadosamente nossos próximos meses e adorariamos vê-lo(a) novamente em breve. Já pensou em agendar sua próxima consulta? Temos alguns horários disponíveis que podem se encaixar na sua agenda.

## Conclusão:

Atendente: Muito obrigado pela sua confiança contínua, [Nome do Paciente]. Estamos comprometidos em ser mais do que uma clínica, mas sim uma equipe que se preocupa com sua saúde a longo prazo. Se precisar de qualquer coisa, não hesite em nos contatar. Aguardamos ansiosamente sua próxima visita!

# Quebrando Objeções com Empatia

## Script 3: Tratamento com Custos - Transmitindo Valor

Objetivo: Este script visa abordar preocupações financeiras dos pacientes de forma empática, destacando os benefícios a longo prazo do tratamento proposto.

Introdução:

Atendente: Olá, [Nome do Paciente]! Aqui é [Seu Nome] da Clínica [Nome da Clínica]. Como está? Estou aqui para ajudar e discutir qualquer preocupação que possa ter sobre o custo do tratamento.

Destaque: Abordagem Empática:

Atendente: Entendemos que cuidar da saúde bucal é uma decisão importante, e os custos podem ser uma consideração significativa. Quero que saiba que estamos aqui para trabalhar junto com você, encontrar soluções que se encaixem no seu orçamento e, ao mesmo tempo, garantir os melhores cuidados possíveis.



### Destaque: Benefícios a Longo Prazo:

Atendente: É compreensível ponderar sobre os custos. No entanto, gostaria de ressaltar que investir em sua saúde bucal não é apenas uma despesa, mas um investimento em sua qualidade de vida. Ao abordar essas preocupações agora, estamos trabalhando para evitar problemas mais sérios no futuro, o que, a longo prazo, não apenas beneficia sua saúde, mas também pode reduzir custos adicionais.

### Destaque: Opções e Flexibilidade:

Atendente: Além disso, estamos abertos a discutir opções de pagamento e planos flexíveis. Queremos tornar o acesso ao tratamento o mais conveniente possível para você. Há alguma abordagem específica que você consideraria mais confortável em relação aos pagamentos?

### Conclusão:

Atendente: Agradecemos pela sinceridade em compartilhar suas preocupações. Estamos aqui para apoiá-lo em cada etapa, garantindo que sua jornada conosco seja suave e alinhada às suas necessidades. Se tiver mais alguma pergunta ou se precisar discutir detalhes adicionais, estou à disposição.

# Lidando com Urgências Odontológicas

## Script 4: Emergência Odontológica - Calma e Resolução

Objetivo: Este script é projetado para ajudar a lidar com situações de emergência odontológica, fornecendo orientações calmas e coletando informações vitais para a resolução do problema.

### Introdução:

Atendente: Olá, [Nome do Paciente]! Aqui é [Seu Nome] da Clínica [Nome da Clínica]. Como posso ajudar? Parece que algo inesperado aconteceu, e estou aqui para orientá-lo da melhor maneira possível.

### Destaque: Manter a Calma:

Atendente: Entendo que situações de emergência podem ser assustadoras, mas quero que saiba que estamos aqui para ajudar. Vamos manter a calma juntos. Primeiro, respire fundo. Agora, se possível, me dê uma ideia geral do que está acontecendo.

### **Destaque: Coleta de Informações Vitais:**

Atendente: Para nos ajudar a entender melhor a situação, preciso que compartilhe alguns detalhes. Por favor, descreva a natureza da emergência e, se houver dor, qual é a intensidade? Além disso, há algum sangramento ou inchaço significativo?

### **Destaque: Orientação para Resolução:**

Atendente: Com essas informações, poderemos avaliar a urgência do problema. Se for algo que requer atenção imediata, vou orientá-lo sobre os próximos passos, incluindo se deve procurar atendimento de emergência ou se há alguma medida que possa tomar enquanto agenda uma consulta conosco.

### **Conclusão:**

Atendente: Estamos aqui para garantir que você receba a assistência necessária. Se tiver dúvidas adicionais ou se precisar de mais alguma orientação, estou à disposição. Sua saúde bucal é nossa prioridade, e faremos o possível para resolver essa situação da melhor maneira possível.

# Lidando com Paciente inicial

## Script 5: Primeiro Contato - Paciente Inicial

Objetivo: Convencer o paciente a agendar uma consulta inicial, apesar de preocupações financeiras.

Introdução:

Atendente: Olá, [Nome do Paciente]! Aqui é [Seu Nome] da Clínica [Nome da Clínica]. Como posso ajudar você hoje?

Paciente: Oi, tudo bem! Estava procurando informações sobre tratamentos odontológicos.

Destaque: Boas-vindas e Reconhecimento:

Atendente: Que ótimo! Cuidar da saúde bucal é sempre uma decisão acertada. Seja bem-vindo(a)! Conte-me, você já teve alguma experiência anterior com tratamentos dentários ou é sua primeira vez?

**Destaque: Envolvimento e Oferta de Consulta:**

**Paciente:** É a minha primeira vez.

**Atendente:** Excelente! Estamos aqui para tornar essa experiência a melhor possível. Se tiver alguma dúvida ou se quiser compartilhar o que está buscando, estou à disposição. Podemos agendar uma avaliação gratuita para discutirmos suas necessidades e opções. Que dia e horário seriam mais convenientes para você?

**Destaque: Abordagem de Preocupações Financeiras:**

**Paciente:** Eu até gostaria, mas estou meio receoso(a) sobre os custos.

**Atendente:** Compreendo completamente a preocupação com os custos. Garanto que nossa equipe pode discutir opções acessíveis e planos de pagamento que se encaixem no seu orçamento. Que tal agendarmos uma consulta inicial para que possamos avaliar suas necessidades e apresentar as opções disponíveis de forma mais personalizada?

**Conclusão:**

**Atendente:** Estamos comprometidos em tornar seu cuidado bucal acessível e personalizado. Agendar essa consulta inicial será o primeiro passo para entendermos suas necessidades e encontrar soluções que atendam ao seu orçamento. Que tal escolhermos um horário que se encaixe na sua agenda? Estamos ansiosos para recebê-lo(a) em nossa clínica e cuidar da sua saúde bucal.

# Lidando com Paciente Não Compareceu

## Script 6: Paciente Não Comparecido

Objetivo: Reagendar a consulta do paciente que não compareceu, mantendo um tom amigável e oferecendo opções flexíveis.

Introdução:

Atendente: Olá, Sr(a) [Nome do Paciente]! Aqui é [Seu Nome], da Clínica [Nome da Clínica]. Como está?

Paciente: Oi, estou bem. O que posso fazer por você?

Destaque: Reconhecimento da Situação:

Atendente: Percebi que você tinha uma consulta marcada conosco, mas algo surgiu e você não pôde comparecer. Está tudo bem?

**Destaque: Empatia e Verificação de Bem-Estar:**

Paciente: Sim, tive um imprevisto.

Atendente: Compreendo perfeitamente, imprevistos acontecem. A razão da minha ligação é para verificar se está tudo bem agora e também para oferecer a possibilidade de reagendarmos sua consulta.

**Destaque: Oferta de Reagendamento:**

Paciente: Ah, sim, eu gostaria de remarcar. Obrigado(a) por ligar.

Atendente: Não há de quê! Vamos encontrar um horário que funcione para você. Dessa forma, podemos continuar a cuidar da sua saúde bucal. Algum período específico que prefira?

**Conclusão:**

Atendente: Ótimo! Fico feliz que esteja disposto(a) a remarcar. Podemos oferecer opções flexíveis de horários para se adequar à sua agenda. Assim, podemos garantir que você receba a atenção necessária para sua saúde bucal. Alguma preferência de dias ou horários? Estamos aqui para tornar isso conveniente para você.

# Lidando com Paciente Quente Não Fechou

## Script 7: Paciente Quente - Compareceu e Não Fechou

Objetivo: Agendar uma nova consulta para discutir detalhes e apresentar alternativas personalizadas ao paciente que compareceu mas não fechou o tratamento.

### Introdução:

Atendente: Olá, Sr(a) [Nome do Paciente], como está? Aqui é [Seu Nome], da Clínica [Nome da Clínica].

Paciente: Tudo ótimo, e você?

### Destaque: Reconhecimento da Visita Anterior:

Atendente: Estou bem, obrigado(a) por perguntar. Notei que você esteve conosco recentemente para uma avaliação. Parece que não deu certo fechar o tratamento naquele momento, correto?



### **Destaque: Empatia e Oferta de Ajuda:**

Paciente: É, ainda estou avaliando minhas opções.

Atendente: Compreendo, é uma decisão importante. Estou aqui para ajudar no que precisar.

### **Destaque: Oferta de Nova Consulta:**

Atendente: Podemos agendar uma nova consulta para discutirmos mais detalhes e apresentar alternativas personalizadas para o seu caso?

Paciente: Sim, acho que seria bom.

### **Destaque: Comprometimento com Soluções Personalizadas:**

Atendente: Perfeito! Vou verificar nossa agenda e encontrar o melhor horário para você. Estamos comprometidos em oferecer o melhor atendimento e soluções que atendam às suas necessidades.

### **Conclusão:**

Atendente: Agradecemos por considerar a Clínica [Nome da Clínica] para o seu tratamento odontológico. Estamos ansiosos para a sua próxima consulta, onde poderemos discutir mais detalhes e garantir que suas necessidades sejam atendidas da melhor forma possível. Caso tenha alguma preferência de dias ou horários, sinta-se à vontade para compartilhar. Estamos aqui para tornar sua experiência conosco excepcional.

# Lidando com Paciente Inicial com Objeções Diferentes

## Script 8: Primeiro Contato - Paciente Inicial com Objeções Diferentes

Objetivo: Superar objeções com relação a custos, tempo e receio do desconhecido, incentivando o agendamento de uma consulta inicial.

Introdução:

Atendente: Olá, boa [manhã/tarde/noite]! Aqui é [Seu Nome], da Clínica [Nome da Clínica]. Como posso ajudar você hoje?

Destaque: Pergunta sobre Agendamento ou Dúvidas:

Atendente: Estou entrando em contato para saber se você já tem alguma dúvida específica ou se gostaria de agendar uma consulta inicial conosco. Como posso ajudar a tornar essa decisão mais fácil para você?

Conversa sobre Objeção 1: Custos:

Paciente: Eu até gostaria, mas estou meio receoso(a) sobre os custos.

**Destaque: Empatia e Oferta de Soluções:**

**Atendente:** Compreendo completamente a preocupação com os custos. Garanto que nossa equipe pode discutir opções acessíveis e planos de pagamento que se encaixem no seu orçamento. Que tal agendarmos uma consulta inicial para que possamos avaliar suas necessidades e apresentar as opções disponíveis de forma mais personalizada?

**Conversa sobre Objeção 2: Tempo:**

**Paciente:** Não sei se tenho tempo para uma consulta agora.

**Destaque: Flexibilidade na Agenda:**

**Atendente:** Entendo que seu tempo é valioso. Nossa equipe trabalha com agendas flexíveis, incluindo horários no final de semana. Podemos encontrar um momento que se ajuste à sua agenda para garantir que a consulta seja o mais conveniente possível para você.

Conversa sobre Objeção 3: Receio do Desconhecido:

Paciente: Não tenho certeza do que esperar em uma consulta inicial.

Destaque: Esclarecimento e Garantia de Conforto:

Atendente: É totalmente compreensível. Nossa consulta inicial é uma oportunidade sem compromisso para você conhecer nossa equipe, discutir suas metas e receber informações sobre os tratamentos disponíveis. Estamos aqui para esclarecer todas as suas dúvidas e garantir que você se sinta confortável em cada etapa do processo.

Conclusão:

Atendente: Espero que essas informações ajudem a tomar uma decisão mais informada. Agendar uma consulta inicial é o primeiro passo para cuidar da sua saúde bucal, e estamos aqui para tornar essa experiência o mais tranquila possível. Se tiver mais alguma pergunta ou se decidir agendar, estou à disposição.

# Lidando com Paciente Não Compareceu com Objeções Diferentes

## Script 9: Paciente Não Compareceu com Objeções Diferentes

**Objetivo:** Superar objeções relacionadas ao desinteresse, agenda lotada e esquecimento, incentivando o paciente a reagendar a consulta.

**Introdução:**

**Atendente:** Olá, Sr(a) [Nome do Cliente]! Aqui é [Seu Nome], da Clínica [Nome da Clínica]. Como está?

**Destaque:** Pergunta sobre Agendamento ou Dúvidas:

**Atendente:** Antes de mais nada, gostaria de saber se você ainda tem alguma dúvida sobre o tratamento ou se gostaria de reagendar sua consulta conosco. Estamos aqui para garantir que você receba o melhor atendimento possível.

**Conversa sobre Objeção 1: Desinteresse:**

**Paciente:** Eu não tinha certeza se queria continuar com o tratamento.

**Destaque:** Empatia e Oferta de Apoio:

**Atendente:** Entendemos que cada pessoa tem seu próprio ritmo ao decidir sobre tratamentos. A razão da minha ligação é oferecer a possibilidade de reagendarmos sua consulta. Podemos discutir suas preocupações e avaliar juntos o melhor caminho para a sua saúde bucal.

Conversa sobre Objeção 2: Agenda Lotada:

Paciente: Minha agenda está muito cheia agora.

Destaque: Flexibilidade na Agenda e Personalização:

Atendente: Compreendo que a vida pode ser agitada. Podemos encontrar um horário que seja mais conveniente para você. Nossa intenção é garantir que o tratamento seja adaptado à sua vida, e ajustaremos os horários conforme sua disponibilidade.

Conversa sobre Objeção 3: Esquecimento:

Paciente: Ah, esqueci completamente da consulta.

Destaque: Compreensão e Oportunidade de Reagendamento:

Atendente: Sem problema! Acontece com todos nós. Podemos agendar uma nova consulta para garantir que você receba a atenção e cuidado que merece. Dessa forma, continuamos a trabalhar juntos para sua saúde bucal.

Conclusão:

Atendente: Espero que possamos encontrar uma solução que se encaixe melhor na sua agenda e nas suas necessidades. Se tiver mais alguma dúvida ou se decidir reagendar, estou à disposição para ajudar. Sua saúde bucal é nossa prioridade, e estamos aqui para apoiar em cada passo do caminho.

# Lidando com Paciente Quente - Compareceu e Não Fechou com Objeções Diferentes

## Script 10: Paciente Quente - Compareceu e Não Fechou com Objeções Diferentes

Objetivo: Superar objeções relacionadas à avaliação de outras opções, incerteza financeira e falta de tempo, incentivando o paciente a considerar novas consultas e opções personalizadas.

Introdução:

Atendente: Olá, Sr(a) [Nome do Cliente], como está? Aqui é [Seu Nome], da Clínica [Nome da Clínica].

### **Destaque: Pergunta sobre Agendamento ou Dúvidas:**

Atendente: Antes de seguirmos, gostaria de saber se você já considerou novas consultas ou se ainda tem alguma dúvida sobre os tratamentos discutidos anteriormente. Estamos aqui para oferecer o melhor suporte possível.

Conversa sobre Objeção 1: Avaliando Outras Opções:

Paciente: Ainda estou avaliando minhas opções.

### **Destaque: Oferta de Detalhes e Alternativas Personalizadas:**

Atendente: Compreendo, é uma decisão importante. Estou aqui para ajudar no que precisar. Podemos agendar uma nova consulta para discutirmos mais detalhes e apresentar alternativas personalizadas para o seu caso?

Conversa sobre Objeção 2: Incerteza Financeira:

Paciente: Estou preocupado(a) com os custos.

**Destaque: Revisão de Opções Financeiras na Consulta:**

Atendente: Entendemos a importância de considerar os custos. Podemos revisar opções de pagamento e planos personalizados durante a consulta. Nosso objetivo é encontrar uma solução que atenda às suas necessidades financeiras.

Conversa sobre Objeção 3: Falta de Tempo:

Paciente: Estou muito ocupado(a) no momento.

**Destaque: Flexibilidade na Agenda para Adaptar-se à Rotina:**

Atendente: Compreendemos que a vida pode ser agitada. Vamos agendar a consulta de acordo com sua disponibilidade, para garantir que não cause interferências em sua rotina.

**Conclusão:**

Atendente: Espero que possamos encontrar uma solução que se alinhe melhor às suas necessidades e circunstâncias. Se tiver mais alguma dúvida ou quiser discutir mais detalhes, estou à disposição. Estamos comprometidos em oferecer opções personalizadas e suporte contínuo para garantir o melhor para sua saúde bucal.



# Lidando com Paciente Frio - Compareceu e Não Fechou - Curva Decrescente com Objeções Diferentes

## Script 11: Paciente Frio - Compareceu e Não Fechou - Curva Decrescente com Objeções Diferentes

Objetivo: Superar objeções relacionadas à hesitação prolongada, experiência anterior não satisfatória e desinteresse atual, incentivando o paciente a considerar novas consultas e avaliações personalizadas.

Introdução:

Atendente: Olá, Sr(a) [Nome do Cliente], como está? Aqui é [Seu Nome], da Clínica [Nome da Clínica].

Destaque: Pergunta sobre Agendamento ou Dúvidas:

Atendente: Antes de continuarmos, gostaria de saber se você já considerou novas consultas ou se ainda tem alguma dúvida sobre os tratamentos discutidos anteriormente. Estamos aqui para oferecer o melhor suporte possível.

Conversa sobre Objeção 1: Hesitação Prolongada:

Paciente: Estou pensando nisso, mas ainda não decidi.

**Destaque: Oferta de Consulta sem Compromisso:**

**Atendente:** Entendo que você precise de tempo. Podemos agendar uma consulta sem compromisso para que nossos especialistas avaliem suas necessidades e apresentem opções personalizadas. Assim, você terá todas as informações necessárias para tomar uma decisão informada.

**Conversa sobre Objeção 2: Experiência Anterior Não Satisfatória:**

**Paciente:** Não tive uma boa experiência da última vez.

**Destaque: Compromisso com uma Experiência Positiva:**

**Atendente:** Lamentamos ouvir isso. Queremos garantir que sua próxima experiência conosco seja positiva. Podemos agendar uma consulta para discutir suas preocupações e garantir que ofereçamos um plano de tratamento mais alinhado às suas expectativas.

**Conversa sobre Objeção 3: Desinteresse Atual:**

**Paciente:** Não pensei muito sobre isso ultimamente.

**Destaque: Adaptação aos Interesses Atuais:**

**Atendente:** Entendemos que as prioridades mudam. Podemos agendar uma consulta para discutir suas necessidades atuais e ver como podemos ajudar, adaptando os tratamentos conforme suas circunstâncias atuais.

Conclusão:

Atendente: Espero que possamos oferecer informações mais detalhadas e soluções personalizadas em uma próxima consulta. Se surgirem mais dúvidas ou se desejar discutir qualquer outra preocupação, estou à disposição. Nosso objetivo é garantir que sua experiência conosco seja a melhor possível, atendendo às suas expectativas e necessidades de saúde bucal.

Lembre-se, a arte do atendimento vai além das palavras - é sobre criar experiências positivas e duradouras.

Ao incorporar esses scripts, você está pavimentando o caminho para relações mais fortes e confiantes com seus pacientes.

Continue aprimorando suas habilidades, ouvindo atentamente e adaptando-se a cada situação.

Sua clínica está pronta para proporcionar um atendimento excepcional!

# GOSTOU DAS DICAS?

[CLIQUE](#) PARA CONVERSARMOS



[@AGENCIASOMOSMARKETING](#)



[SOMOSMARKETING.COM.BR](#)