

GUIA VISUAL DO ATENDIMENTO · SETEMBRO DE 2026

O funil, **passo a passo**

Da primeira mensagem até a consulta acontecer.

Cada etapa, cada toque e quando ligar, desenhado para usar no dia a dia do atendimento.

Para Alicy e Sofia

Fadel Clinic · Comercial 01

As sete etapas

A paciente anda de cima para baixo. Ela só desce um degrau quando cumpre o que está do lado direito. Se ela parar em algum degrau, existe uma cadência para buscá-la de volta.



Por onde ela pode sair do funil



O que fazer em cada situação

Quando bater a dúvida sobre o próximo passo, siga este caminho de cima para baixo.

Chegou mensagem nova

Assuma a conversa e leia o histórico antes de responder.



Ela já disse qual procedimento quer?

SIM

Ofereça dois horários de avaliação, presencial e online, e já fale o valor da consulta.

NÃO

Pergunte o que ela quer melhorar, a cidade e quando pensa em operar. Uma pergunta por mensagem.



Ela escolheu data e horário?

SIM

Mande o pix do sinal na mesma mensagem e explique que a vaga fica reservada até o pagamento.

NÃO

Entra o Fluxo 1. Toque em 3 horas, no dia seguinte e em 3 dias.



O sinal caiu?

SIM

Colete os dados, trave a agenda, preencha a planilha e mande a mensagem de boas-vindas com endereço.

NÃO

Entra o Fluxo 2. Cobrança em 3h, no dia seguinte, ligação em 48h.



Ela apareceu na consulta?

SIM

Marque comparecimento na planilha, feche a conversa e passe para quem cuida da cirurgia.

NÃO

Entra o Fluxo 4. Ligação no mesmo dia, sem cobrança, oferecendo remarcar.

A pergunta que resolve 90% das dúvidas

Se você fechasse esta conversa agora, qual seria o próximo contato e em que data? Se não souber responder, a conversa ainda não pode ser fechada.

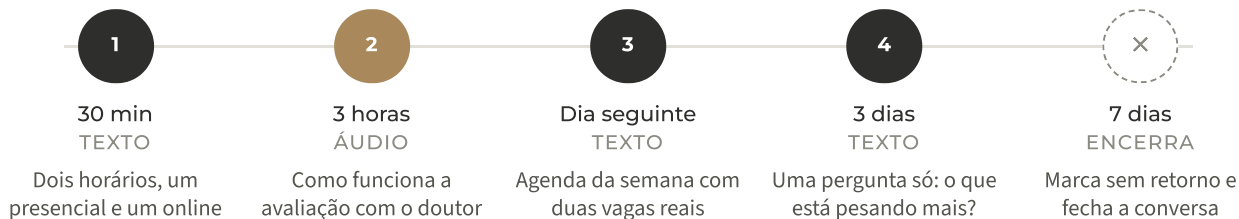
Quando a paciente não responde

Cada bolinha é um toque. A cor diz o canal. Assim que ela responder, a régua para e vira atendimento normal.

● Mensagem de texto ● Áudio curto ● Ligação ○ Encerra o fluxo

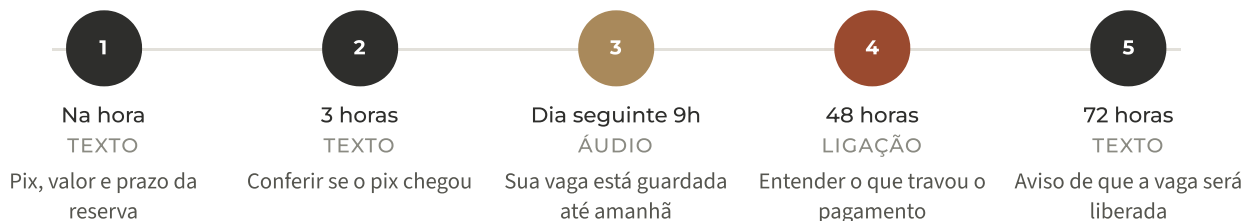
Fluxo 1 · Conversou e não escolheu data

LEAD NOVO



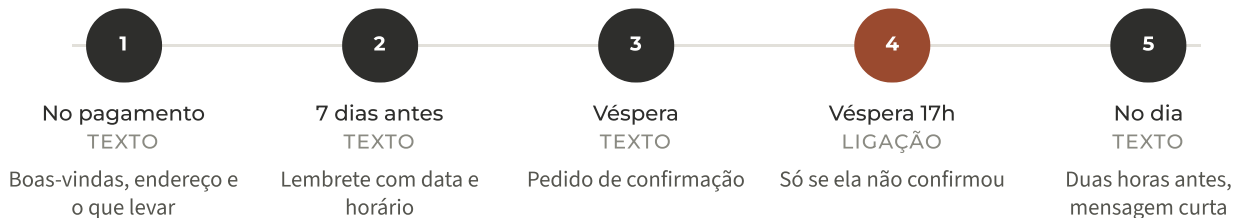
Fluxo 2 · Escolheu data e não pagou o sinal

142 PESSOAS HOJE



Fluxo 3 · Já pagou e está esperando a consulta

QUASE 30 DIAS DE ESPERA

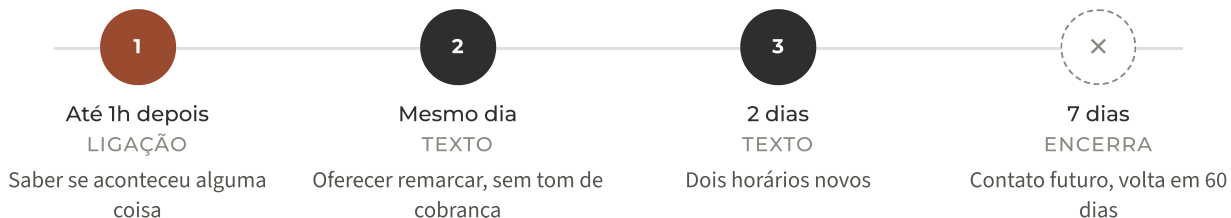


Quando alguma coisa dá errado

Falta na consulta, data que venceu e gente que sumiu há meses. Estes três fluxos são os do mutirão.

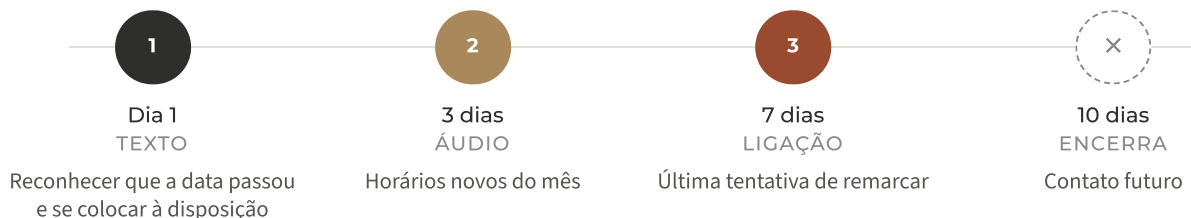
Fluxo 4 · Faltou na consulta

SEM COBRANÇA, SEMPRE ACOLHENDO



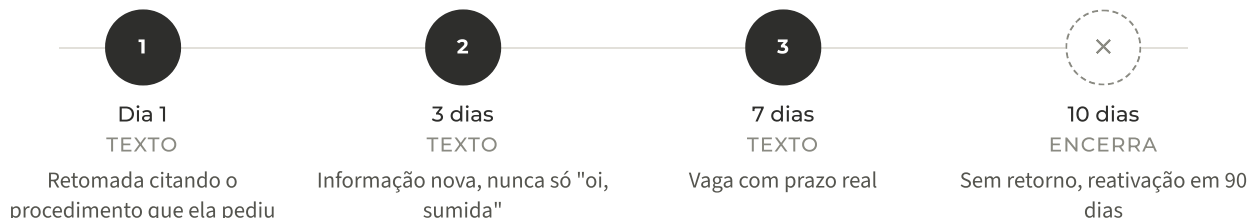
Fluxo 5 · A data passou e ela não pagou

193 PESSOAS HOJE



Fluxo 6 · Conversou e sumiu

1.911 PESSOAS HOJE



Regra que vale para os seis fluxos

Respondeu, a régua para. No máximo três tentativas por fluxo, com pelo menos 24 horas entre dois toques do mesmo tipo. Mudar de canal permite encurtar: texto de manhã, áudio à tarde.

Quando ligar e quando não ligar

A ligação é a ferramenta mais forte que vocês têm, e por isso é usada com hora marcada. Ela entra sempre depois de pelo menos duas mensagens sem resposta.

Ligue nestes três momentos

- **Sinal pendente há 48 horas.** Tem vaga reservada e dinheiro em jogo.
- **Véspera da consulta sem confirmação, depois das 17h.** Evita a cadeira vazia no dia seguinte.
- **Faltou na consulta, até uma hora depois.** É o momento com mais chance de remarcar.

Não ligue nestes casos

- No primeiro contato de quem veio do anúncio
- Para quem só perguntou preço e não respondeu mais
- Fora do horário comercial
- Duas vezes no mesmo dia
- Quando ela pediu para falar só por mensagem

Como conduzir a ligação

- 1 Abra dizendo quem é e por que ligou**
Oi [nome], aqui é a [secretária] da Fadel Clinic. Liguei por causa da sua consulta com o Dr. [médico] no dia [data].
- 2 Pergunte, não cobre**
Queria entender se ficou alguma dúvida ou se prefere outra data. Deixa a pessoa falar.
- 3 Feche com uma ação concreta**
Combine o horário ou o pagamento na própria ligação, e já mande por escrito no WhatsApp em seguida.
- 4 Não atendeu? Mande mensagem logo depois**
Oi [nome], acabei de te ligar para falar da sua consulta do dia [data]. Me chama quando puder que eu te explico por aqui mesmo.
- 5 Registre a ligação como toque**
Na planilha e no sistema. Sem isso, a próxima pessoa que abrir a conversa não sabe que já foi tentado.

Como fica a rotina

O mutirão tem hora marcada para não competir com o atendimento de quem chega agora.

8h30	Abrir a fila, assumir as conversas novas e responder quem escreveu fora do horário
9h às 11h30	Bloco do mutirão, com a lista do seu médico aberta. 30 contatos, de cima para baixo
11h30 às 12h	Toques de cadência dos fluxos ativos: quem está em sinal pendente e quem tem consulta na semana
14h às 16h	Atendimento normal, resposta em até 30 minutos, cartão movido a cada mudança
16h	Confirmação das consultas do dia seguinte, com ligação para quem não confirmou
17h30	Comparecimento das consultas de hoje na planilha e fechamento das conversas resolvidas
18h	Três números no grupo: quantas chamou, quantas responderam, quantas confirmaram consulta

O que conta como dia bem feito

- Nenhuma conversa sua ficou sem resposta por mais de 30 minutos
- Os 30 contatos do mutirão foram feitos
- Toda conversa fechada tem motivo
- A planilha está igual à realidade

O que não pode acontecer

- Conversa sua sem dona no fim do dia
- Paciente que pediu prazo e não foi chamada na data
- Consulta de amanhã sem confirmação
- Comparecimento em branco

Uma paciente bem atendida é aquela que nunca precisou perguntar duas vezes a mesma coisa.

FADEL CLINIC
CIRURGIA PLÁSTICA | ESTÉTICA AVANÇADA

Guia preparado por Duda Dornela · Portal Mídia · setembro de 2026