

PLAYBOOK COMERCIAL 01 · SETEMBRO DE 2026

Da primeira mensagem à **consulta confirmada**

Processo de atendimento, força-tarefa de retomada e padrão de registro da equipe de atendimento do **Dr. Samuel Fádel** e do **Dr. Samir Fádels**.

Preparado por **Duda Dornela**

Portal Mídia · Estratégia Comercial

-
- | | | | |
|----|----------------------------|----|-------------------------------|
| 01 | Onde estamos hoje | 07 | Mensagens prontas |
| 02 | O fluxo, etapa por etapa | 08 | Objeções |
| 03 | A força-tarefa de 14 dias | 09 | A rotina do dia |
| 04 | Como registrar no sistema | 10 | Metas por nível |
| 05 | Como registrar na planilha | 11 | O que precisamos dos doutores |
| 06 | As três listas | | |

Onde estamos hoje

Leitura do CRM, da Meta e da planilha da secretaria em 21 de setembro de 2026. Estes números são o ponto de partida do playbook.

CONVERSAS POR
MÊS

830

vindas dos anúncios em agosto, contra 850 em julho

CONSULTAS
AGENDADAS

67

em agosto, contra 89 em julho

VIRA CONSULTA

8,1%

era 10,5% em julho

CIRURGIAS POR MÊS

31,5

média de janeiro a agosto, 252 no total

A entrada de pacientes não caiu. O que caiu foi a conversão da conversa em consulta marcada. Se agosto tivesse mantido o índice de julho, teriam sido 87 consultas em vez de 67.

Os três pontos onde a paciente se perde

PONTO 1

A conversa não tem dona

São 2.254 conversas abertas no sistema sem nenhuma pessoa responsável, e o CRM não registrou nenhuma conversa finalizada nos últimos sete dias. Sem dona, ninguém volta.

PONTO 2

A agenda chega fechada

Em conversas desta semana a paciente ouviu que seria avisada quando a agenda do mês seguinte abrisse. Metade de quem agenda, agenda no mesmo dia em que chega. Quem não consegue marcar na hora esfria.

PONTO 3

Quem some não é chamada de volta

2.250 pessoas estão paradas: 339 escolheram data e não pagaram o sinal, 1.911 conversaram, disseram o que queriam e sumiram. Nenhuma recebeu uma segunda tentativa.

O trabalho deste playbook não é atender mais gente. É não perder a gente que já chegou.

O fluxo, etapa por etapa

Cada etapa é uma coluna no CRM. A paciente só avança quando cumpre o critério de saída, e nenhuma fica sem próximo contato agendado.

ETAPA 1

Novo lead

A pessoa chega pelo anúncio, pelo link da bio ou pelo direct. A IA faz a primeira acolhida e descobre procedimento, cidade e quando ela pensa em operar.

CRITÉRIO DE SAÍDA

Procedimento e cidade registrados no cartão.

ETAPA 2

Em atendimento

A secretária assume a conversa em até 30 minutos no horário comercial, lê o histórico e conduz para a avaliação.

CRITÉRIO DE SAÍDA

Conversa atribuída a uma pessoa e horário oferecido.

ETAPA 3

Consulta escolhida

Data, horário e formato definidos. É aqui que se explica o sinal de R\$ 200 e se manda a chave pix.

CRITÉRIO DE SAÍDA

Data e formato no cartão, pix enviado.

ETAPA 4

Sinal pago

Comprovante recebido, dados completos coletados e horário travado na agenda. Só aqui a vaga é dela.

CRITÉRIO DE SAÍDA

Comprovante anexado e linha criada na planilha.

ETAPA 5

Confirmação

Lembrete uma semana antes e outro na véspera. Entre o sinal e a consulta passam 27 dias em média, e esse é o intervalo em que a paciente esfria.

CRITÉRIO DE SAÍDA

Confirmação da paciente registrada.

ETAPA 6

Consulta realizada

A secretária marca o comparecimento na planilha no mesmo dia e passa a paciente para o time que cuida da cirurgia.

CRITÉRIO DE SAÍDA

Comparecimento preenchido, conversa fechada no CRM.

Perdida, sempre com motivo

- Preço
- Distância ou cidade
- Não é o momento
- Sem retorno após três toques
- Escolheu outro cirurgião

Sem motivo registrado, o cartão não pode ser fechado.

Nunca deixe sem próximo passo

- Toda conversa sai do dia com uma tarefa marcada
- Se a paciente pediu prazo, a tarefa é na data que ela deu
- Se não respondeu, entra na régua de três toques
- Se disse não agora, volta em 60 dias

A força-tarefa de 14 dias

Duas semanas para limpar a base parada, com ordem, meta diária e divisão por médico. Não é para atender melhor os novos: é para recuperar quem já demonstrou interesse e ficou esperando.

SEMANA	FOCO	PESSOAS	POR DIA, CADA UMA
Dias 1 a 5	Sinal pendente com consulta ainda por vir. Já escolheram data, só falta o pagamento	142	15
Dias 6 a 9	Sinal pendente com data vencida. Precisam de data nova	193	25
Dias 10 a 14	Pararam de responder nos últimos 60 dias, começando pelas mais recentes	851	30
Depois do mutirão, em ritmo normal		restante	10

Como dividir

- 1 Cada uma cuida de um médico**
Uma secretária fica com a lista do Dr. Samuel e a outra com a do Dr. Samir. Não misturar, porque o texto e a agenda mudam.
- 2 Bloco fixo na agenda**
Duas horas por dia reservadas só para o mutirão, de preferência entre 9h e 11h, que é quando mais gente responde. Fora desse bloco, atendimento normal.
- 3 Ordem dentro da lista**
De cima para baixo, sem escolher. A lista já vem ordenada por prioridade e por quem parou há menos tempo.
- 4 Registro na hora**
Preencher o resultado assim que a conversa acontece, não no fim do dia. O que não é registrado na hora se perde.
- 5 Fechamento do dia**
Três números no grupo: quantas chamou, quantas responderam, quantas confirmaram consulta.

Regra do bom senso: se a paciente responder durante o mutirão, o atendimento dela vira prioridade sobre a lista. A lista espera, a pessoa não.

Como registrar no CRM

O sistema só serve se todo mundo fizer os mesmos quatro movimentos. Hoje as conversas ficam abertas e sem dona, e por isso ninguém enxerga o que é novo e o que já foi tratado.

1 Assumir a conversa antes de responder

Abrir a conversa e atribuir para você. Assim ela sai da fila das não atribuídas e todo mundo sabe quem está cuidando.

2 Mover o cartão para a etapa certa

Ao oferecer horário, mover para Consulta escolhida. Ao receber o comprovante, mover para Sinal pago. O cartão precisa refletir a realidade da conversa.

3 Marcar a próxima tarefa

Toda conversa sem desfecho sai com uma tarefa com data. Se a paciente disse que recebe dia 25, a tarefa é dia 25.

4 Fechar a conversa quando o atendimento termina

Consulta confirmada, paciente desistiu ou número errado: em todos os casos, resolver a conversa. Fechar não é abandonar, é dizer que aquele ciclo acabou.

O que muda quando isso é feito

- A fila mostra só quem realmente precisa de resposta
- Dá para saber quantas conversas cada uma atendeu
- O tempo de primeira resposta passa a ser real
- Os doutores enxergam o trabalho que existe

Etiquetas para usar

- **resgate**, quando o contato veio do mutirão
- **aguardando sinal**
- **remarcar**
- **sem retorno**, depois dos três toques

A etiqueta é o que permite contar depois quantas consultas vieram da retomada.

Como registrar na planilha

A planilha é o que os doutores leem. Hoje ela registra bem quem agendou, e para de registrar exatamente onde começa o resultado.

COLUNA	QUEM PREENCHE E QUANDO	EXEMPLO
Data	No momento do agendamento	21/09/2026
Nome e telefone	Como está no WhatsApp, com DDD	Mariane · 31 99342-6621
Origem	Anúncio, indicação, resgate ou plano	Resgate
Doutor	Sempre, mesmo quando parece óbvio	Dr. Samir
Valor do sinal	Quando o comprovante chega	200
Data de agendamento	A data da consulta, não a de hoje	13/10/2026
Comparecimento	No mesmo dia da consulta, sim ou não	Sim
Cirurgia	Quando a paciente fecha, com o valor	Sim · R\$ 34.000
Observação	Objeção principal ou combinado feito	Pedi para pagar dia 25

As duas linhas em destaque são as que faltam hoje. Comparecimento e cirurgia estão em branco em todos os meses de 2026. Sem elas, ninguém sabe quantas consultas acontecem de verdade nem quantas viram cirurgia, e o trabalho da equipe fica invisível.

Erros que atrapalham a leitura

Não fazer

- Preencher tudo no fim da semana, de memória
- Deixar o doutor em branco
- Escrever o valor da cirurgia na coluna do sinal
- Criar aba nova por conta própria

Fazer

- Preencher na hora do atendimento
- Uma linha por paciente, sempre
- Usar a mesma escrita de origem: anúncio, indicação, resgate ou plano
- Marcar comparecimento no fim do dia da consulta

As três listas e o que fazer com cada uma

Cada lista tem um motivo diferente para a pessoa ter parado, e por isso um texto diferente. Usar a mensagem errada na lista errada é o que faz a retomada parecer spam.

LISTA	PESSOAS	SITUAÇÃO	OBJETIVO DO CONTATO
Sinal pendente, data por vir	142	Escolheu data, não pagou o sinal, a consulta ainda vai acontecer	Receber o sinal e travar a vaga
Sinal pendente, data vencida	193	A data passou sem pagamento e sem remarcação	Oferecer data nova
Parou de responder	1.911	Conversou, disse o procedimento e sumiu	Reabrir a conversa e oferecer avaliação

Antes de mandar qualquer mensagem

- Abrir a conversa no CRM pelo link da planilha
- Ler as últimas mensagens
- Conferir qual doutor ela procurou
- Ver se ela já tinha combinado alguma coisa

Chegar perguntando o que ela já respondeu é o jeito mais rápido de perder a paciente de novo.

Quantas tentativas

- Toque 1: o contato de hoje
- Toque 2: três dias depois
- Toque 3: sete dias depois
- Depois disso, marcar sem retorno e fechar

Três toques, textos diferentes, nenhum deles só "oi, tudo bem?".

Textos prontos

Trocar o que está entre colchetes. Manter o tamanho: mensagem curta com uma pergunta no fim responde mais que texto longo.

SINAL PENDENTE, CONSULTA AINDA POR VIR

Oi [nome], tudo bem? Aqui é a [secretária] da Fadel Clinic. Sua consulta com o Dr. [médico] está reservada para [data] às [hora], [presencial ou online]. Para confirmar sua vaga falta só o sinal de R\$ 200, e o restante você paga no dia. Posso te mandar a chave pix agora?

SINAL PENDENTE, DATA JÁ VENCIDA

Oi [nome], tudo bem? Aqui é a [secretária] da Fadel Clinic. A gente tinha reservado sua consulta para [data] e ela acabou não se confirmando. Separei horários novos com o Dr. [médico] para [mês]. Quer que eu reserve um para você? Presencial ou online, como preferir.

PAROU DE RESPONDER

Oi [nome], tudo bem? Aqui é a [secretária] da Fadel Clinic. A gente conversou sobre [procedimento] e ficou pela metade, me desculpa. O Dr. [médico] abriu agenda de avaliação para [mês], e nela você já sai com a técnica indicada e o valor fechado. Quer que eu reserve um horário para você?

TOQUE 2, TRÊS DIAS DEPOIS

[nome], passei para saber se ficou alguma dúvida sobre [procedimento]. Se preferir, te explico em áudio como funciona a avaliação com o Dr. [médico].

TOQUE 3, SETE DIAS DEPOIS

[nome], vou deixar seu horário em aberto até [dia]. Depois disso a agenda do Dr. [médico] abre de novo daqui a cerca de 40 dias. Quer que eu reserve?

PACIENTE MARCOU DATA DE PAGAMENTO

Oi [nome], tudo bem? Você tinha me falado que conseguiria o sinal hoje. Sua vaga do dia [data] está reservada. Te mando a chave pix?

VÉSPERA DA CONSULTA

[nome], passando para confirmar sua consulta amanhã às [hora], com o Dr. [médico], em [endereço ou link]. Posso confirmar sua presença?

O que fazer quando ela trava

OBJEÇÃO	COMO RESPONDER
Quanto custa a cirurgia?	O valor depende da técnica indicada, do tempo de cirurgia e da estrutura de hospital e equipe, e quem define isso é o doutor vendo você. Duas pacientes que pedem a mesma cirurgia saem com planejamentos diferentes. Na avaliação você já sai com o planejamento e o valor fechado.
Insistiu muito no preço	Posso te dar só uma referência para você se organizar: as cirurgias começam a partir de R\$ 20 mil, e o valor do seu caso sai na avaliação, com as formas de pagamento. Prefiro não chutar um número e te passar informação errada.
E como parcela?	O pagamento pode ser à vista no pix ou parcelado no cartão. As condições exatas saem junto com o orçamento, na consulta.
Está caro a consulta	A consulta é R\$ 600 presencial e R\$ 350 online, com R\$ 200 de sinal para reservar. Nela você tem avaliação detalhada, planejamento e orçamento fechado, e sai sabendo exatamente o que fazer.
Preciso falar com meu marido	Faz todo sentido decidir junto. Quer que eu reserve um horário em que ele possa participar? Na consulta online ele pode entrar da casa de vocês.
Moro longe	Atendemos pacientes de fora toda semana. Dá para fazer a avaliação online e concentrar tudo na viagem da cirurgia.
Vou pensar	Claro. Só me diz uma coisa para eu te ajudar melhor: hoje o que mais pesa, o valor, a recuperação ou a data?
Recebo dia 25	Combinado, deixo anotado. Te chamo no dia 25 e já garanto sua vaga para [data].

A regra que não muda: valor de cirurgia não sai por WhatsApp. Nem aproximado, nem "mais ou menos", nem por áudio. A única referência autorizada é "a partir de R\$ 20 mil", e mesmo essa só depois de a paciente insistir.

A rotina do dia e da semana

Todo dia

- **8h30** Abrir a fila e assumir as conversas novas
- **9h às 11h** Bloco do mutirão, lista na mão
- **Ao longo do dia** Resposta em até 30 minutos, conversa assumida e cartão movido
- **16h** Confirmar as consultas do dia seguinte
- **17h30** Preencher comparecimento das consultas de hoje
- **18h** Três números no grupo: chamadas, respostas, consultas confirmadas

Toda semana

- **Segunda** Revisar quem ficou sem resposta e programar os toques
- **Quarta** Limpar conversas resolvidas e fechar cartões parados
- **Sexta** Fechar a semana com os números e as perdas por motivo
- **Sexta** Mandar aos doutores o resumo: consultas agendadas, comparecimento e cirurgias

Os números que a clínica passa a acompanhar

INDICADOR	COMO SE MEDE	ONDE QUEREMOS CHEGAR
Tempo de primeira resposta	Relatório do CRM	até 30 min
Conversas sem responsável	Fila do CRM, no fim do dia	zero
Consultas agendadas no mês	Planilha	90
Comparecimento	Planilha, coluna nova	80%
Consultas vindas do resgate	Etiqueta resgate no CRM	10 por mês
Consulta que virou cirurgia	Planilha, coluna nova	manter 46%

Onde queremos chegar

As metas sobem em três níveis, acompanhando a capacidade de atendimento e de cirurgia da clínica. O melhor mês do ano, julho, é a referência do primeiro nível: já foi feito uma vez.

INDICADOR	HOJE	NÍVEL 1 · OUT A DEZ	NÍVEL 2 · JAN A MAR	NÍVEL 3 · ABR A SET
Consultas agendadas por mês	67	90	110	130
Dr. Samuel	36	50	60	70
Dr. Samir	31	40	50	60
Comparecimento	não medido	80%	85%	85%
Tempo de primeira resposta	27 dias	30 min	15 min	15 min
Conversas sem responsável	2.254	zero	zero	zero
Cirurgias por mês	31,5	38	47	55

A projeção de cirurgias mantém a conversão atual de 46% das consultas realizadas. Julho já entregou 45 cirurgias, então o Nível 1 é retomada, não invenção.

Não é atender mais rápido para atender mais. É atender de um jeito que ninguém precise ser chamada duas vezes para a mesma coisa.

O que precisamos dos doutores

Seis pontos que dependem de uma decisão de vocês para o processo rodar por inteiro.

- ☐ **Vagas de curto prazo.** Duas ou três avaliações por semana com no máximo sete dias de espera, reservadas para quem está decidida agora. Hoje só 10% das pacientes conseguem ser atendidas nesse prazo.
- ☐ **Aval da referência de preço.** Confirmar que a equipe pode dizer "a partir de R\$ 20 mil" quando a paciente insistir, deixando claro que o valor real sai na avaliação.
- ☐ **Preço único da consulta.** R\$ 600 presencial, R\$ 350 online e R\$ 200 de sinal. O roteiro do robô ainda diz R\$ 500 e precisa ser corrigido.
- ☐ **Autorização para preencher comparecimento e cirurgia** na planilha, com o valor fechado.
- ☐ **Ajuste no atendimento automático** para que ele sempre tenha horário disponível para oferecer, em vez de avisar que a agenda do mês seguinte vai abrir.
- ☐ **Quem cuida do depois da consulta.** Hoje o caminho entre a consulta e a cirurgia não tem responsável nem registro. Definir essa pessoa é o próximo passo depois que a entrada estiver normalizada.

Para começar amanhã

As duas listas já estão prontas e separadas por médico, com telefone, procedimento, o que a paciente falou por último e o link da conversa. A equipe pode iniciar o mutirão no primeiro bloco da manhã, sem depender de nenhuma dessas decisões.

FADEL CLINIC
CIRURGIA PLÁSTICA | ESTÉTICA AVANÇADA

Playbook preparado por Duda Dornela · Portal Mídia
Dados do CRM ThynkrAi, da Meta e da planilha da secretária, lidos em 21 de setembro de 2026.