

GUIA GRATUITO PARA DONOS DE CLÍNICA

Guia da Clínica Blindada

Scripts, modelos e contas para a recepção parar de perder paciente no WhatsApp: da primeira pergunta ao orçamento fechado.

11 capítulos

Mais de 30 mensagens prontas para copiar

Teste, placar e calculadora

atlaas.com.br/guia-clinica-blindada

Como usar este guia

Este guia junta as dores que mais aparecem quando donos de clínica e recepcionistas falam do WhatsApp: as mesmas perguntas o dia inteiro, o paciente que some depois do preço, a falta sem aviso, o orçamento que ninguém acompanha e o medo de ter o número bloqueado. Ele foi escrito para ser usado, e não só lido.

Parte 1 · Use hoje

Mensagens prontas para a recepção copiar e colar ainda hoje.

Parte 2 · Arrume a base

WhatsApp protegido, uma nota para a recepção e o placar da semana.

Parte 3 · Prove na sua clínica

A conta do que a clínica perde e um teste de atendimento.

Duas convenções: o que está entre colchetes, como **[Dr(a). Nome]**, você troca pelo dado da sua clínica. E toda mensagem tem o botão **Copiar**, para ir direto para o WhatsApp.

Sumário

PARTE 1 · USE HOJE

- 1 As 12 respostas que a recepção mais dá
- 2 "Quanto custa?" sem espantar
- 3 Confirmação que derruba a falta
- 4 Orçamento que fecha
- 5 Os pacientes que sumiram

PARTE 2 · ARRUME A BASE

- 6 WhatsApp sem bloqueio
- 7 Sua recepção aguenta?
- 8 O placar da recepção

PARTE 3 · PROVE NA SUA CLÍNICA

- 9 A conta da agenda furada
- 10 O teste de 3 minutos
- 11 O que dá para fazer à mão e o que a IA faz sozinha

PARTE 1

Use hoje

Mensagens prontas para a recepção usar ainda hoje: as perguntas repetidas, o preço, a confirmação, o orçamento e os pacientes que sumiram.

CAPÍTULO 1

As 12 respostas que a recepção mais dá

Boa parte do WhatsApp de uma clínica é a mesma pergunta, várias vezes por dia. Escreva a melhor resposta uma vez, salve como resposta rápida e nunca mais improvise.

Quando cada pessoa da recepção responde do seu jeito, o paciente recebe informação diferente, a resposta demora e a conversa esfria. O problema não é a recepção ser lenta: é ela digitar do zero, o dia inteiro, o que já respondeu ontem. Com as respostas prontas, quem está no balcão responde em segundos e sempre do mesmo jeito.

Como montar em 30 minutos

1 Liste as perguntas da última semana

Peça para a recepção rolar o WhatsApp e anotar as perguntas que mais apareceram. As 12 abaixo costumam estar todas lá.

2 Ajuste os modelos para a sua clínica

Troque tudo o que está entre colchetes. Se a resposta muda de profissional para profissional, faça uma versão para cada um.

3 Salve como resposta rápida

No WhatsApp Business: Ferramentas comerciais > Respostas rápidas. Dê um atalho curto para cada uma, como `/endereco`. Na conversa, é só digitar a barra e escolher.

4 Combine a regra de ouro

Toda resposta termina com uma pergunta que leva ao agendamento. Resposta que só informa encerra a conversa; resposta que pergunta mantém o paciente com você.

As 12 respostas

1. Endereço e como chegar [/endereco](#)

Estamos na **[rua, número, bairro]**, em **[cidade]**. Fica **[ponto de referência conhecido]**. **[Tem estacionamento no local / Tem estacionamento conveniado na rua tal]**.

Aqui está a localização: **[link do Google Maps]**

Quer que eu já veja um horário para você?

2. Horário de funcionamento [/horario](#)

Atendemos de segunda a sexta, das **[8h]** às **[18h]**, e aos sábados, das **[8h]** às **[12h]**.

Por aqui você pode mandar mensagem a qualquer hora, e a gente responde assim que a recepção abrir. Prefere consulta de manhã ou à tarde?

3. Convênios [/convenio](#)

Atendemos **[convênio A]**, **[convênio B]** e **[convênio C]**.

Para eu confirmar a sua cobertura, me manda o nome do seu plano e uma foto da carteirinha, que eu confiro para você. Se o seu plano não estiver na lista, também atendemos particular, e eu te explico como funciona.

4. Particular e reembolso [/reembolso](#)

No particular, você paga a consulta aqui e pode pedir o reembolso ao seu plano, se ele tiver essa opção. A gente entrega a nota fiscal e **[o relatório que o plano costuma pedir]**.

Quer que eu te passe o passo a passo do reembolso?

5. Formas de pagamento /pagamento

Aceitamos Pix, cartão de débito e de crédito [em até X vezes] e [dinheiro].

Quer que eu reserve o seu horário? Te mando os detalhes do pagamento junto com a confirmação.

6. Como é a primeira consulta /primeira

A primeira consulta com [Dr(a). Nome] dura cerca de [X minutos]. [Ele/Ela] ouve a sua história, faz o exame e explica o plano de tratamento com calma.

Traga [documento com foto, carteirinha e exames anteriores, se tiver]. Quer ver os horários desta semana?

7. Preparo para exame ou procedimento /preparo

Para o [nome do exame], o preparo é:

- [jejum de X horas]
- [suspender tal medicamento, com orientação médica]
- [trazer tal documento ou exame]

Um dia antes eu te mando de novo, junto com a confirmação. Ficou alguma dúvida?

8. Retorno /retorno

O retorno é em até [X dias] depois da consulta e [já está incluso / tem o valor de R\$ X].

Me fala a data da sua consulta que eu vejo o melhor dia para você.

9. Resultado de exame /resultado

O resultado fica pronto em [X dias úteis]. Você pode [retirar aqui na recepção / receber por aqui no WhatsApp / acessar pelo link que a gente manda].

Quer que eu te avise assim que sair?

10. Atraso e tolerância /atraso

A tolerância é de [15 minutos]. Depois disso, a gente tenta encaixar no mesmo dia, mas pode ser preciso remarcar para não atrasar os próximos pacientes.

Se estiver a caminho, me avisa por aqui que eu deixo [Dr(a). Nome] sabendo.

11. Remarcar ou cancelar /remarcar

Sem problema! Me diz o melhor dia e período que eu te passo as opções.

Só peço que avise com [24 horas] de antecedência sempre que puder: assim o horário vai para outro paciente que está esperando.

12. Fora do horário (mensagem de ausência) /ausencia

Oi! Aqui é da [nome da clínica]. A recepção está fechada agora e volta [amanhã, às 8h].

Já deixa aqui o seu nome, o que você precisa e o melhor período para a consulta, que a gente responde assim que abrir.

Se for urgência, [ligue para tal número / procure um pronto atendimento].

CONFIGURE TAMBÉM

No WhatsApp Business, em Ferramentas comerciais, ative a **mensagem de saudação** (para quem chama pela primeira vez) e a **mensagem de ausência** (fora do horário, com o texto da resposta 12). Use **etiquetas** para marcar cada conversa: Novo, Agendou, Orçamento, Fechou. Elas vão alimentar o placar do capítulo 8.

O QUE MATA A CONVERSA

- ✗ Responder só "sim" ou só o endereço, sem uma pergunta no fim.
- ✗ Mandar áudio longo para quem escreveu. Quem pergunta por texto quer ler a resposta.
- ✗ Abrir com menu de "digite 1, 2 ou 3". O paciente quer conversar, não navegar.
- ✗ Deixar a pergunta da manhã para responder no fim do dia. Quem chamou você chamou outras clínicas também.

NA CLÍNICA BLINDADA

As 12 perguntas ficam com a IA, que responde na hora, de dia e de noite, com a informação certa da sua clínica e já oferece um horário livre. A recepção só entra quando o paciente precisa de gente.

"Quanto custa?" sem espantar

É a pergunta que mais faz o paciente sumir. Quem responde só o número vira comparação de preço; quem foge da pergunta passa desconfiança. O caminho do meio cabe em 4 passos.

O paciente que pergunta o preço ainda não decidiu. Ele quer saber se cabe no bolso e se vale a pena. Se a resposta é só um número, ele compara com o número da clínica ao lado. Se a resposta é "só na avaliação" e nada mais, ele acha que você está escondendo alguma coisa e vai embora. A resposta que funciona entrega o valor com o que vem junto e termina numa escolha de horário.

Os 4 passos

1

Acolha

Mostre que vai responder: "Te passo sim." Nada de "depende" logo na primeira frase.

2

Entenda em uma pergunta

É para você? É a primeira consulta? Tem convênio? Uma pergunta só, que muda a resposta. Mais que isso vira interrogatório.

3

Dê o valor com contexto

O número vem dentro de uma frase que diz o que está incluso: tempo de consulta, retorno, exame na hora, avaliação completa. Nunca o número sozinho numa mensagem.

4

Feche com duas opções de horário

"Tenho quinta às 14h ou sexta às 9h. Qual fica melhor?" Duas opções são mais fáceis de responder do que "quer marcar?".

Modelo 1 · Consulta

PACIENTE

Oi, quanto custa a consulta?

RECEPÇÃO

Oi, [Nome]! Te passo sim. É para você? E seria a primeira consulta com [Dr(a). Nome]?

PACIENTE

Sim, primeira vez.

RECEPÇÃO

A primeira consulta com [Dr(a). Nome] é R\$ [valor]. Ela dura cerca de [X minutos], com [avaliação completa e retorno em até X dias incluso].

Aceitamos Pix e cartão [em até X vezes]. Tenho [quinta às 14h] ou [sexta às 9h]. Qual fica melhor para você?

Modelo 2 · Estética (o valor depende da avaliação)

PACIENTE

Quanto custa o botox?

RECEPÇÃO

Oi, [Nome]! O valor depende da quantidade e das áreas, e quem define isso é [Dr(a). Nome] na avaliação, olhando o seu rosto.

Para você ter uma ideia, [os valores ficam entre R\$ X e R\$ Y]. A avaliação [é sem custo / custa R\$ X e o valor é abatido se você fizer o procedimento].

Quer que eu veja um horário de avaliação nesta semana?

PACIENTE

Mas não dá para falar o valor certinho?

RECEPÇÃO

Entendo! Sem a avaliação eu estaria chutando, e não quero te passar um número que muda depois. O que eu te garanto é a faixa: de R\$ [X] a R\$ [Y]. Na avaliação você sai com o valor fechado e por escrito. Prefere de manhã ou à tarde?

Modelo 3 · Odontologia (tratamento por etapas)

PACIENTE

Quanto é um implante?

RECEPÇÃO

Oi, **[Nome]**! O valor do implante depende do que o exame mostrar: quantos dentes, se precisa de enxerto e qual prótese vai em cima. Por isso o primeiro passo é a avaliação com **[Dr(a). Nome]**, que **[inclui a radiografia / é sem custo]**.

Você sai de lá com o plano e o orçamento por escrito, separado por etapas, e com as formas de pagamento. Prefere de manhã ou à tarde?

Quando o paciente some depois do preço

Ele não respondeu porque está pensando, porque comparou ou porque esqueceu. Uma mensagem no dia seguinte resolve os três casos, desde que seja leve e tenha uma saída.

No dia seguinte

Oi, **[Nome]**! Ficou alguma dúvida sobre a consulta? Se o valor pesou, me fala, que eu vejo **[as condições de pagamento / um horário com retorno incluso]**.

Se preferir deixar para depois, sem problema nenhum.

Quando ele diz "achei caro"

Entendo, e faz sentido comparar. Só vale olhar o que vem junto: aqui a consulta tem **[tempo de consulta, retorno incluso, exame na hora]**. Se quiser, te passo as condições de pagamento, que **[dividem em até X vezes]**.

O QUE NÃO FAZER

- ✗ Responder "só presencialmente" e mais nada.
- ✗ Escrever "chama no privado" para quem já está no privado.
- ✗ Mandar a tabela inteira em PDF sem perguntar o que a pessoa precisa.
- ✗ Começar pela condição de pagamento antes de dizer o valor.
- ✗ Pedir "posso te ligar?" como primeiro passo. Quem escreveu prefere escrever.

NA CLÍNICA BLINDADA

A IA responde o "quanto custa" do jeito que você definiu, na hora, e já oferece dois horários livres da agenda. O paciente decide enquanto ainda está interessado, e não quando a recepção abre.

Confirmação que derruba a falta

Falta sem aviso é horário que ninguém mais pode usar. A confirmação existe para duas coisas: lembrar quem vem e liberar o horário de quem não vem, a tempo de encaixar outro paciente.

A maioria das faltas não é má vontade: é esquecimento, imprevisto ou vergonha de avisar. Uma régua simples de três mensagens resolve boa parte disso, desde que a resposta seja fácil e que o horário liberado volte para alguém da lista de espera.

A régua de 3 mensagens

Quando	Para quê	Mensagem
Na hora de agendar	Deixar tudo por escrito	Confirmação do agendamento
Um dia antes	Confirmar ou remarcar	Pedido de confirmação
No dia, 2 a 3 horas antes	Lembrar e orientar	Lembrete curto

No agendamento

Prontinho, [Nome]! Sua consulta está marcada:



[dia da semana, data] às [hora]



[Dr(a). Nome]



[endereço] ([link do mapa])

Traga [documento, carteirinha e exames]. Se precisar remarcar, avise com [24 horas] de antecedência por aqui. Até lá!

Um dia antes

Oi, [Nome]! Passando para confirmar sua consulta amanhã, [dia], às [hora], com [Dr(a). Nome].

Responda SIM para confirmar. Se não puder vir, me diga o melhor dia que eu já vejo outro horário para você.

No dia

Bom dia, **[Nome]**! Te esperamos hoje às **[hora]**. Endereço: **[endereço]**.

Se tiver qualquer imprevisto, me avisa por aqui.

Quem não respondeu na véspera

Defina um horário de corte, por exemplo as 16h do dia anterior. Quem não respondeu até lá recebe uma ligação. Se não atender, vai esta mensagem:

Oi, **[Nome]**, tentei falar com você agora. Seu horário de amanhã às **[hora]** segue reservado.

Se não puder vir, me avise por aqui para eu liberar o horário para outro paciente.

A lista de espera: o horário que volta

Confirmação sem lista de espera só antecipa a notícia ruim. Mantenha uma lista simples de quem pediu um horário mais cedo e não conseguiu. Quando alguém cancela, a recepção avisa a lista na mesma hora.

Para a lista de espera

Oi, **[Nome]**! Abriu um horário amanhã às **[hora]** com **[Dr(a). Nome]**. Você tinha pedido algo mais cedo: quer ficar com ele?

Vou confirmando por ordem de resposta.

Quem faltou

No mesmo dia, sem bronca. O objetivo é remarcar, não cobrar explicação.

Oi, **[Nome]**, sentimos sua falta hoje às **[hora]**. Está tudo bem? Quer que eu veja um novo horário para você?

ESCREVA A SUA POLÍTICA DE FALTA

Combine uma regra clara e mostre no agendamento, não depois da falta. Exemplos de regra que clínicas usam: confirmar até o meio-dia da véspera para manter o horário, ou pedir sinal para quem faltou sem avisar mais de uma vez. Escolha a que combina com o seu público e aplique igual para todos.

NA CLÍNICA BLINDADA

A IA confirma cada consulta um dia antes pelo WhatsApp, remarca na hora quem não pode vir e devolve o horário para a agenda. Ninguém da recepção precisa lembrar de mandar.

Orçamento que fecha

Orçamento entregue e esquecido é o dinheiro mais caro da clínica: o paciente já veio, já foi avaliado e já disse que quer. Ele fecha quando entende o que paga, consegue começar por uma parte e alguém volta a falar com ele.

O orçamento não fecha por três motivos: o paciente não entendeu o que está pagando, levou para casa um número só e assustou, ou ninguém voltou a falar com ele. Os três se resolvem com o mesmo cuidado: orçamento por escrito, separado por etapas, e quatro mensagens combinadas nos 21 dias seguintes.

Como entregar

- **Sempre por escrito.** O paciente decide em casa, com a família. Orçamento falado se perde no caminho.
- **Separado por etapas.** O que precisa ser feito agora, o que é importante e o que é opcional, cada um com o seu valor. Ele pode começar pela primeira.
- **Na língua do paciente.** Ao lado de cada etapa, uma frase sobre o que ela resolve: dor, risco, estética, função.
- **Com validade e condição de pagamento.** A validade dá um motivo legítimo para a conversa continuar.
- **Com o nome de quem acompanha.** Paciente que sabe com quem falar volta a falar.

O modelo de orçamento por etapas

ORÇAMENTO · [Nome do paciente]

Emitido em [data] · válido até [data] · [Dr(a). Nome]

Etapas 1 · O que precisa ser feito agora: R\$ [valor]

[procedimentos]. Resolve [a dor, o risco ou o problema principal].

Etapas 2 · O que é importante: R\$ [valor]

[procedimentos]. Evita [o que acontece se esperar demais].

Etapas 3 · Opcional: R\$ [valor]

[procedimentos]. Melhora [estética, conforto, função].

Total: R\$ [valor] · **Pagamento:** [Pix, cartão em até X vezes, condição para tratamento completo]

Quem acompanha o seu orçamento: [Nome], WhatsApp [número]

NA HORA DE ENTREGAR

Duas perguntas valem mais que qualquer desconto:

"O que te deixaria seguro para começar?" e "Quem mais decide isso com você?"

A primeira mostra a objeção real. A segunda mostra para quem o orçamento precisa ser explicado.

As 4 mensagens em 21 dias

Dia 1 · O orçamento por escrito

Oi, **[Nome]**! Aqui está o seu orçamento por escrito, separado por etapas, como **[Dr(a). Nome]** explicou. Assim fica fácil mostrar para quem decide com você.

Ficou alguma dúvida?

Dia 3 · Tirar a dúvida que travou

Oi, **[Nome]**! Às vezes a dúvida que fica é sobre o pagamento ou sobre a duração do tratamento. Quer que eu te mostre como fica se você começar só pela etapa 1?

Dia 7 · Facilitar o começo

Oi, **[Nome]**! **[Dr(a). Nome]** tem horário na semana que vem para começar a etapa 1: **[dia]** às **[hora]** ou **[dia]** às **[hora]**. Quer que eu reserve um deles para você?

Dia 21 · Encerrar com respeito

Oi, **[Nome]**! Seu orçamento vence em **[data]**. Não quero ficar te mandando mensagem: se você decidiu esperar, sem problema nenhum, é só me avisar.

Se ainda fizer sentido, eu seguro as condições até **[data]**.

Respostas para as objeções

O paciente diz	A recepção responde
"Vou pensar."	"Claro! Para eu te ajudar: o que pesa mais, o valor, o tempo do tratamento ou a dúvida se precisa mesmo?"
"Está caro."	"Dá para começar pela etapa 1, que é a que resolve [o problema principal]. As outras ficam para quando fizer sentido."
"Vou ver com meu marido / minha esposa."	"Ótimo! Quer que eu mande um resumo curto para você encaminhar? Se quiser, [Dr(a). Nome] explica numa ligação rápida para vocês dois."
"Achei mais barato em outro lugar."	"Faz sentido comparar. Só vale ver se lá está incluso [X e Y]. Se quiser, te mostro lado a lado o que tem aqui."

O controle: uma planilha com 6 colunas

Paciente · Data do orçamento · Valor · Próxima mensagem (data) · Situação (aberto, fechado, perdido) · Motivo, se perdeu. Toda manhã, a recepção abre a planilha e manda as mensagens do dia. Toda sexta, o placar do capítulo 8 soma o que está em aberto.

NA CLÍNICA BLINDADA

Cada orçamento vira um card no funil, com responsável e data do próximo contato. Ninguém depende de lembrar, e o painel mostra quanto está parado em orçamento aberto.

Os pacientes que sumiram

Toda clínica tem uma lista que vale muito e quase ninguém usa: quem não fez o retorno, quem parou o tratamento, quem está na hora da revisão e quem perguntou e nunca marcou.

Esses pacientes já conhecem a clínica, já confiaram uma vez e, em muitos casos, ainda precisam do que você faz. Falar com eles de novo dá menos trabalho que conquistar um paciente do zero, e é a forma mais rápida de encher os buracos da agenda.

Passo 1 · Monte a lista em 4 grupos

Grupo	Quem é	Onde achar
A · Retorno vencido	Consultou e o prazo do retorno passou	Sistema da clínica ou agenda dos últimos meses
B · Tratamento parado	Começou e não terminou	Prontuário e plano de tratamento
C · Revisão periódica	Está na hora da limpeza, do check-up ou da manutenção	Data do último atendimento
D · Perguntou e não marcou	Conversou no WhatsApp e não agendou	Conversas dos últimos 90 dias sem a etiqueta Agendou

Passo 2 · Uma mensagem por grupo

A · Retorno vencido

Oi, **[Nome]**! Aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Vi que o seu retorno com **[Dr(a). Nome]** ficou pendente desde **[mês]**.

Quer que eu veja um horário? Tenho **[dia]** às **[hora]** ou **[dia]** às **[hora]**.

B · Tratamento parado

Oi, [Nome]! Tudo bem? [Dr(a). Nome] pediu para eu saber como você está. O seu tratamento parou na [etapa], e a gente queria entender se aconteceu alguma coisa.

Se for agenda ou valor, a gente encontra um jeito junto.

C · Revisão periódica

Oi, [Nome]! Já faz [6 meses] da sua última [limpeza / revisão]. Quer deixar a próxima marcada?

Esta semana tenho [dia] e [dia]. Qual fica melhor?

D · Perguntou e não marcou

Oi, [Nome]! Você falou com a gente em [mês] sobre [assunto] e acabou não marcando. Ainda faz sentido para você?

Se ficou alguma dúvida, pode me perguntar por aqui.

Passo 3 · Mande sem virar spam

- Mande aos poucos, em lotes pequenos por dia, e responda quem respondeu antes de mandar o próximo lote.
- Uma mensagem por pessoa. Sem resposta, só mais uma, depois de duas semanas.
- Sempre com o nome e um motivo real. Nada de "promoção imperdível" para quem não pediu.
- Quem pedir para não receber sai da lista na hora e não recebe mais.
- Anote o resultado de cada um: respondeu, marcou, não quer. A lista do mês que vem fica melhor.

DATAS QUE ABREM CONVERSA

Aniversário (só os parabéns, sem oferta), um ano da primeira consulta e o fim do prazo de garantia de um procedimento são motivos legítimos para lembrar que a clínica existe.

NA CLÍNICA BLINDADA

As campanhas de retorno e de revisão saem do sistema com o nome de cada paciente, e quem responde é atendido pela IA, que já oferece um horário livre na agenda.

PARTE 2

Arrume a base

Proteja o WhatsApp da clínica, dê uma nota honesta para a recepção e comece a medir a semana com cinco números.

CAPÍTULO 6

WhatsApp sem bloqueio

Perder o número da clínica é perder a agenda, o histórico e o contato com todos os pacientes de uma vez. O bloqueio quase sempre vem de três coisas que dá para evitar.

O WhatsApp bloqueia números que parecem incomodar as pessoas. Na prática, isso acontece quando a clínica manda mensagem para quem não pediu, quando muita gente bloqueia ou denuncia o número, e quando a mensagem sai de uma ferramenta não oficial de disparo em massa. Quem cuida dessas três coisas raramente tem problema.

Os três WhatsApps

	Para quem serve	Cuidado
WhatsApp comum	Uso pessoal	Não use para a clínica: não tem perfil comercial, respostas rápidas nem etiquetas.
WhatsApp Business (aplicativo)	Clínica com recepção pequena. É grátis, tem perfil comercial, respostas rápidas, etiquetas, saudação e ausência.	Funciona no celular e em poucos aparelhos ligados ao mesmo tempo. Com muitas pessoas atendendo, a conversa se perde.
API oficial do WhatsApp (da Meta)	Clínica com várias pessoas atendendo, robô de atendimento ou integração com o sistema.	Fora das 24 horas depois da última mensagem do paciente, só sai mensagem com modelo aprovado pela Meta, cobrada por mensagem pela tabela dela.

O que derruba o número

EVITE

- ✗ Lista de contatos comprada ou copiada de grupo.
- ✗ Mensagem para quem nunca falou com a clínica.
- ✗ A mesma mensagem colada para centenas de pessoas de uma vez.
- ✗ WhatsApp modificado (as versões "GB", "Plus" e parecidas) e extensões de disparo em massa no navegador.
- ✗ Campanha sem motivo para quem não pediu, que vira bloqueio e denúncia.

As 7 regras da clínica que não é bloqueada

1 Só para quem é paciente ou pediu contato

Campanha é para a base da clínica, nunca para lista de fora.

2 Peça para salvarem o número

A lista de transmissão do WhatsApp só chega para quem salvou o número da clínica nos contatos. Peça isso no agendamento: além de entregar a mensagem, mostra que a pessoa quer receber.

3 Personalize

Nome do paciente e um motivo real. Mensagem genérica parece propaganda e é bloqueada.

4 Dê saída

Em mensagem de campanha, termine com: "Se não quiser receber esse tipo de mensagem, é só responder SAIR." E cumpra.

5 Respeite o horário

Nada de campanha à noite, de madrugada ou no domingo. Resposta a quem chamou pode sair a qualquer hora.

6 Responda rápido

Conversa respondida é conversa boa. Número que deixa as pessoas sem resposta acumula bloqueio.

7

Mande aos poucos

Campanha em lotes pequenos ao longo do dia, nunca tudo de uma vez.

Proteja a conta (10 minutos, hoje)

- Ative a **confirmação em duas etapas**: Configurações > Conta > Confirmação em duas etapas. Cadastre um PIN e um e-mail da clínica.
- Nunca passe para ninguém o **código de 6 dígitos** que chega por SMS. Esse é o golpe mais comum para roubar o WhatsApp de uma clínica.
- Ative o **backup das conversas** e confira se ele está rodando.
- Coloque **senha no celular** da recepção e saia do WhatsApp Web nos computadores que outras pessoas usam.
- O número deve estar **no nome da clínica**, e não no chip pessoal de alguém que pode sair da equipe.

SE O NÚMERO FOR BLOQUEADO

O próprio aplicativo mostra o aviso e a opção de pedir uma análise. Peça com calma, explique que é uma clínica e que fala com os próprios pacientes. Enquanto isso, avise os pacientes da semana por ligação e pelo Instagram.

 NA CLÍNICA BLINDADA

O atendimento e as campanhas saem com regra: só para quem é paciente ou pediu contato, com o nome da pessoa, no horário certo e com saída fácil. E todas as conversas ficam num lugar só, com a equipe assumindo quando quiser.

Sua recepção aguenta?

10 perguntas de sim ou não. Responda pensando numa semana normal, e não na melhor semana do ano. Cada sim vale 1 ponto.

1. Uma mensagem que chega às 10h de um dia cheio é respondida em até 5 minutos?

☐ Sim☐ Não

2. Quem manda mensagem à noite ou no fim de semana recebe resposta antes das 9h do próximo dia útil?

☐ Sim☐ Não

3. Duas pessoas diferentes da recepção dão a mesma resposta para "quanto custa?"

☐ Sim☐ Não

4. Existem respostas rápidas salvas para as perguntas mais comuns?

☐ Sim☐ Não

5. Toda consulta é confirmada um dia antes?

☐ Sim☐ Não

6. Quando um paciente cancela, existe uma lista de espera para encaixar outro?

☐ Sim☐ Não

7. Todo orçamento entregue tem data marcada para o próximo contato?

☐ Sim☐ Não

8. Você sabe, hoje, quantos orçamentos estão em aberto e quanto eles somam?

☐ Sim☐ Não

9. Você sabe quantas consultas faltaram sem avisar no mês passado?

☐ Sim☐ Não

10. Se a pessoa da recepção faltar amanhã, outra pessoa consegue ver todas as conversas e continuar de onde parou?

☐ Sim☐ Não

Nota	O que significa
0 a 4	Recepção no limite. A recepção está apagando incêndio. Paciente está se perdendo na resposta, na confirmação e no orçamento. Comece pela Parte 1 hoje: as respostas prontas e a confirmação já mudam a semana.
5 a 7	Funciona, mas perde paciente no caminho. O básico está de pé, mas depende de alguém lembrar. Olhe cada "não" abaixo: é onde a clínica perde consulta sem perceber.
8 a 10	Recepção forte. A base está bem montada. O próximo passo é medir (capítulo 8) e tirar da frente da recepção o que é repetido, para ela aguentar quando o volume crescer.

COMO USAR A NOTA

Faça o teste agora e de novo daqui a 30 dias, depois de aplicar a Parte 1. Melhor ainda: peça para a recepção responder sozinha e compare as duas notas. Onde as respostas não batem, existe uma conversa importante para ter.

NA CLÍNICA BLINDADA

As perguntas 1, 2, 3, 5 e 10 deixam de depender de alguém estar livre: a IA responde a qualquer hora e sempre do mesmo jeito, confirma e remarca as consultas, e deixa todas as conversas num lugar só para a equipe.

O placar da recepção

O que não se mede vira impressão. "A recepção está tranquila" e "estamos perdendo paciente" podem ser a mesma semana. Cinco números, anotados toda sexta, mostram onde a clínica perde.

Os 5 números da semana

Número	Como contar	O que ele mostra
1. Conversas novas	Pessoas que chamaram no WhatsApp pela primeira vez na semana (etiqueta Novo).	Quanta procura a clínica tem.
2. Agendamentos	Quantas dessas conversas viraram consulta marcada (etiqueta Agendou).	Taxa de agendamento = $\text{agendamentos} \div \text{conversas novas}$.
3. Faltas sem aviso	Na agenda da semana, quem não veio e não avisou.	Taxa de falta = $\text{faltas} \div \text{consultas marcadas}$.
4. Orçamentos	Quantos foram entregues, quantos fecharam e a soma dos que estão em aberto.	Taxa de fechamento e dinheiro parado.
5. Tempo da primeira resposta	Escolha 10 conversas novas da semana e anote quanto tempo levou a primeira resposta. Use o valor do meio.	Se o paciente está esperando demais.

O ritual de sexta (15 minutos)

1. A recepção preenche os 5 números da semana.
2. Dono e recepção olham juntos: qual número piorou, qual melhorou.
3. Escolham uma coisa só para melhorar na semana seguinte, com nome de quem faz.
4. Na sexta seguinte, a primeira pergunta é: a coisa escolhida foi feita?

O modelo do placar

Baixe a planilha pronta (as taxas se calculam sozinhas) ou imprima a tabela abaixo e deixe na recepção.

Semana	Conversas novas	Agendamentos	% agendamento	Consultas marcadas	Faltas	% falta	Orçamentos entregues	Fechados	Em aberto (R\$)	1ª resposta
Semana 1										
Semana 2										
Semana 3										
Semana 4										
Semana 5										
Semana 6										

SEM SISTEMA? USE AS ETIQUETAS

No WhatsApp Business, as etiquetas Novo, Agendou, Orçamento e Fechou fazem a contagem por você: na sexta, é só abrir cada etiqueta e contar as conversas da semana.

🛡️ NA CLÍNICA BLINDADA

Esses números saem sozinhos do sistema, toda semana, sem ninguém contar conversa: procura, agendamentos, faltas e orçamentos em aberto num painel só.

PARTE 3

Prove na sua clínica

Faça a conta do que a agenda perde com os seus números e teste o atendimento do lado de quem manda a mensagem.

CAPÍTULO 9

A conta da agenda furada

Com o placar na mão, faça a conta do que a clínica deixa de faturar por mês. Use os seus números, e não os de ninguém: é a única conta que convence você.

A perda tem três linhas. Cada uma vem de um capítulo deste guia.

Linha	A conta	Capítulo
A · Faltas	Faltas sem aviso no mês × valor médio da consulta	3
B · Conversas que não viraram consulta	(Conversas novas – agendamentos) × a parte que dava para recuperar com resposta na hora × valor médio da consulta	1 e 2
C · Orçamentos que esfriaram	Soma dos orçamentos do mês que não fecharam × a parte que fecharia com acompanhamento	4

As partes "que dava para recuperar" e "que fecharia" são uma estimativa sua. Seja conservador: se você acha que 2 em cada 10 voltariam, use 1. A conta precisa ser tão pé no chão que você não consiga discordar dela.

Faça a sua conta

	Seus números	Resultado
A · Faltas	___ faltas × R\$ ____	R\$ ____
B · Conversas	(___ – ___) × ___/10 × R\$ ____	R\$ ____
C · Orçamentos	R\$ ____ × ___/10	R\$ ____
Total por mês		R\$ ____

O exemplo, passo a passo

Números redondos de uma clínica imaginária, só para mostrar a conta: consulta de R\$ 300, 12 faltas no mês, 80 conversas novas e 40 agendamentos. O dono acha que 1 em cada 10 das 40 que não agendaram voltaria com resposta na hora, e que 2 em cada 10 orçamentos parados fechariam com acompanhamento, de um total de R\$ 20.000 que não fecharam no mês.

- $A = 12 \times R\$ 300 = R\$ 3.600$
- $B = 40 \times 1/10 \times R\$ 300 = R\$ 1.200$
- $C = R\$ 20.000 \times 2/10 = R\$ 4.000$
- Total: R\$ 8.800 por mês, ou R\$ 105.600 em um ano.

O QUE FAZER COM ESSE NÚMERO

Ele é o tamanho do problema e também o teto do que vale a pena investir para resolver. Qualquer solução, à mão ou com tecnologia, precisa custar bem menos do que isso para fazer sentido.

NA CLÍNICA BLINDADA

A IA trabalha nas três linhas da conta: confirma e remarca para baixar a falta (A), responde na hora para a conversa virar consulta (B) e deixa cada orçamento com dono e data no funil (C).

0 teste de 3 minutos

Você já sabe o que fazer. Agora veja como a sua clínica atende de verdade, do lado de quem está mandando a mensagem.

Peça para alguém de fora da clínica (ou use um número que a recepção não conhece) mandar as 5 mensagens abaixo para o WhatsApp da clínica, nos horários indicados. São 3 minutos para mandar tudo. Depois, anote o tempo e tire print das respostas.

Mensagem 1

Terça, 10h30 (horário cheio)

Oi, vocês atendem [o convênio mais comum da sua região] ? Queria marcar uma consulta.

Gabarito: 1 ponto para cada

- ☐ Respondeu em até 5 minutos
- ☐ Na primeira resposta, já ofereceu um horário

Mensagem 2

Quinta, 21h

Boa noite, quanto custa a consulta com [Dr(a). Nome] ?

Gabarito: 1 ponto para cada

- ☐ Respondeu até as 9h do dia seguinte
- ☐ Deu o valor com o que está incluso e terminou com opção de horário

Mensagem 3

Sábado, 15h

Oi, tem horário ainda esta semana? Estou com [um incômodo que a sua clínica atende].

Gabarito: 1 ponto para cada

- ☐ Respondeu no mesmo dia ou até as 9h de segunda
- ☐ Deu uma orientação clara: horário, encaixe ou o que fazer

Mensagem 4

Qualquer dia, por áudio de 20 segundos

Oi, eu fiz uma consulta aí no ano passado e queria saber se preciso voltar, e se dá para ser no fim da tarde.

Gabarito: 1 ponto para cada

- ☐ Alguém ouviu e respondeu exatamente o que o áudio pediu
- ☐ Não pediu para repetir por texto nem mandou um menu

Mensagem 5

Depois de receber o preço (mensagem 2)

Não responda nada por 2 dias.

Gabarito: 1 ponto para cada

- ☐ Alguém da clínica retomou a conversa em até 2 dias
- ☐ A retomada tinha motivo e proposta, e não só "e aí?"

Nota	Leitura
0 a 4	O paciente que chama fora da hora boa está indo para outra clínica. Comece pelos capítulos 1, 2 e 3.
5 a 7	O atendimento funciona quando a recepção está livre. O problema é o horário cheio, a noite e o fim de semana.

Nota	Leitura
8 a 10	Atendimento forte. Repita o teste a cada 3 meses e quando a equipe mudar.

MOSTRE O RESULTADO SEM CAÇA ÀS BRUXAS

O teste mede o processo, e não a pessoa. Mostre os prints para a equipe e pergunte: "O que faltou para essa resposta ser melhor?" Na maioria das vezes, a resposta é tempo, e não vontade.

NA CLÍNICA BLINDADA

A clínica blindada é feita para passar nesse teste em qualquer horário: a IA responde na hora, de dia e de noite, entende texto e áudio e já oferece um horário livre na agenda.

O que dá para fazer à mão e o que a IA faz sozinha

Tudo neste guia funciona à mão, e vale começar hoje. O limite da mão é o tempo da recepção: quando o volume cresce, a resposta atrasa, a confirmação fica para depois e o orçamento esfria.

Tarefa	À mão, com este guia	Com IA na clínica
Perguntas repetidas	Respostas rápidas salvas; depende de alguém estar livre	Responde na hora, 24 horas, com a informação da clínica
"Quanto custa?"	Os 4 passos do capítulo 2	Responde do jeito que você definiu e já oferece horário
Agendar	A recepção olha a agenda e propõe horários	Marca direto na agenda, só em horário livre
Áudio do paciente	Alguém precisa parar para ouvir	Entende áudio e imagem
Confirmação	Três mensagens por paciente, à mão	Confirma um dia antes, remarca e devolve o horário
Orçamento	Planilha e as 4 mensagens em 21 dias	Card no funil com dono e data, e painel do que está aberto
Pacientes sumidos	Lista e mensagens em lotes	Campanhas com o nome de cada paciente
Placar	Contar toda sexta	Painel pronto
Quando precisa de gente	A recepção já está ali	Passa para a equipe, que assume a conversa

A IA não substitui a recepção. Ela tira da frente da recepção o que é repetido, para a equipe ter tempo para o que só gente faz: acolher quem chega, explicar um tratamento, cuidar de quem está com medo.

O seu plano para os próximos 30 dias

1. Hoje: salve as 12 respostas rápidas e o roteiro do "quanto custa".
2. Esta semana: comece a régua de confirmação e monte a lista de espera.
3. Na sexta: preencha o placar pela primeira vez.

4. Na semana 2: mande as mensagens do orçamento e a primeira leva para os pacientes sumidos.
5. No fim do mês: faça a conta da agenda furada com os números reais e repita o teste de 3 minutos.

Quer ver a IA atendendo o WhatsApp de uma clínica?

A Atlaas implanta o atendimento com IA no WhatsApp da clínica: responde, marca na agenda, confirma, remarca e passa para a equipe quando o paciente pede. Na conversa, a gente faz a conta da agenda furada com você.

Fale com a Atlaas: atlaas.com.br