

Checklist de Atendimento

Como agir **toda vez que o paciente entra em contato** (ou precisa ser contatado) — qual canal usar em cada situação, ligação ou WhatsApp, pra não perder agendamento por escolher o canal errado.

● Ideal ● Complementar ● Evitar ○ Opcional

SITUAÇÃO	LIGAÇÃO	WHATSAPP
Primeiro contato do lead Veio do site, Instagram ou indicação	● Ideal — cria conexão real e já resolve dúvidas na hora	● Complementar — confirma dados e envia horários depois da ligação
Lead não atende a 1ª ligação Passo 1 do método LVM	—	● Evitar por enquanto — deixe a chamada perdida gerar curiosidade primeiro
Lead não atende a 2ª ligação Passo 2 do método LVM	● Ideal — deixe um áudio curto e humano na caixa postal	—
Sem resposta após a 3ª ligação Passo 3 do método LVM	—	● Ideal — mensagem final por escrito, já com horários prontos
Paciente responde e quer marcar avaliação	○ Opcional — só se surgir dúvida mais complexa	● Ideal — confirma dia e horário, já reservando a vaga
Confirmação de consulta agendada	—	● Ideal — lembrete 24h antes + reforço no mesmo dia
Paciente pede pra remarcar	● Ideal — entende o motivo e já resgata um novo horário	● Complementar — envia as opções de data por escrito
Faltou sem avisar No-show	● Ideal — contato humano no mesmo dia, sem tom de cobrança	● Complementar — reforço com oferta de novo horário
Dúvida sobre valores ou parcelamento	● Ideal — explica com calma e já quebra a objeção na hora	● Evitar só texto — número frio sem contexto pode assustar
Relato de dor ou urgência	● Ideal — urgência real pede voz, não texto	● Complementar — confirma o horário encaixado por escrito
Orçamento aprovado, sem retorno Orçamento "parado"	● Ideal — reabre a conversa e entende o que travou	● Complementar — reforço leve, sem pressionar
Reclamação ou insatisfação	● Ideal — a voz evita mal-entendido de tom	● Evitar — texto frio pode piorar a situação
Aniversário do paciente	○ Opcional — toque pessoal extra, quando der	● Ideal — mensagem simples e carinhosa
Recall pós-tratamento Retorno de manutenção	● Complementar — se for caso clínico relevante	● Ideal — lembrete de recall, baixo atrito
Encerramento elegante Paciente sem mais interesse	○ Opcional	● Ideal — mensagem de baixo atrito, deixando a porta aberta

💡 **Regra geral:** ligação resolve, cria conexão e quebra objeção — WhatsApp confirma, lembra e reforça por escrito. Quando a situação é urgente, delicada ou envolve dinheiro, ligação sempre vem primeiro.