



ATRAIA CLIENTES QUALIFICADOS E ROTINA PRODUTIVA:  
MÉTODO PARA DECOLAR SEU ESCRITÓRIO,  
CONSULTÓRIO OU EMPRESA.



Dra. Marina Lara

# O método que valoriza o Profissional

Este livro de estudos pertence a:

Data:

/ /

---

*"Daqui 1 ano, você vai desejar ter começado hoje"*

*Karem Lumb*

## Como usar essa apostila?

Eu recomendo que você faça impressão em colorido e organize as folhas utilizando clips ou prendedor de papel para poder ter liberdade de imprimir novas folhas quando novas aulas forem disponibilizadas.



Desligue seu celular pessoal por alguns minutos e dedique-se integralmente aos estudos e exercícios.

★ **Faça selfie e apareça em nosso site oficial**

Poste em seu Instagram uma foto segurando a apostila marque nosso Insta @ondapowerdoctor para ter sua foto publicada no site oficial do evento.

Dra. Marina Lara  
sua mentora



# Direto da minha mesa

Caro profissional,

Você está no Magnéticas, o método que conecta profissionais com o **aumento de clientes qualificados e produtividade** através de ferramentas e aulas especiais para quem se importa por resultados positivos.

Parabéns pelo seu **compromisso em levar sua vida e seu trabalho para um o próximo nível**. Juntos, embarcaremos em uma jornada incrível à medida que nos aprofundamos nas estratégias de consultórios, escritórios e empresas bem sucedidos.

Você se torna um profissional **raro** ao decidir administrar seu tempo, consultório e empresa cuidando de você e todos que trabalham ao seu lado.

Eu sei que pode parecer desafiador as vezes e nossas crenças até podem nos sabotar, mas **eu estou aqui para te questionar** sobre seus objetivos, desejos, valores, regras, escolhas, medos e preocupações.

Eu vou alinhar você e seus interesses para produzir um **resultado mensurável** em um mundo que está inovando mais rapidamente do que qualquer outro momento da história da humanidade.

De fato, vivemos uma nova era acelerada de avanços e exigências tecnológicos. A era da produção mais próspera e acelerada que já vivemos. Hoje, nosso mundo é pautado por algoritmos, computação cognitiva, nuvens de dados, big data, metaverso, criptomoedas e **nossa vida e empresa devem acompanhar este momento**, entregando tecnologia, comunicação, conforto e um serviço de alto valor agregado para todos que consomem.

O mundo não está satisfeito com mais ou menos, **todos desejam um atendimento 7 estrelas** e o que você entrega além do esperado, importa mais do que nunca.

Você está no lugar certo e na hora certa. Este programa é o **resultado da minha própria jornada** de crescimento com Business Odontológico, Clínicas próprias, Software desenvolvido e vivências na minha especialização em Business nos Estados Unidos realizada em 2019.

O PowerDoctor está validado em mais de 6.500 consultórios de todo o Brasil e agora, eu te dou esta chance de abrir o **baú dos segredos** da Odontologia para você aplicar em seu negócio, seja qual for o seu produto ou serviço.

O Magnéticas é sobre você, sua recepção, sua secretária, seu atendimento, sua empresa, seus clientes e seus resultados. Tudo desenhado perfeitamente para que você  **aumente seus clientes qualificados** e apaixonar-se pela nova rotina que estamos lhe apresentando.

Vamos começar esta jornada e lembre-se:

Viva com paixão pois a melhor hora, é agora!

Dra. Marina Lara

# Conceito sobre foco e produtividade

O seu foco e a sua percepção definem suas escolhas e conseqüentemente, seus resultados e sua vida.

Seu cérebro é uma máquina incrível muito mais potente do que você imagina.

No entanto, ele está sempre filtrando as informações para você, mostrando apenas o que você diz para ele que é importante.

Este filtro é amplamente pesquisado na neurociência e se chama **Sistema Reticular Ativador**, responsável pelo mecanismo amplamente conhecido chamado: **Atenção Seletiva**.

*Funciona assim: tudo o que você "diz" para sua consciência que é importante, o seu Sistema Reticular procura ao seu redor para te mostrar as soluções para o que você busca.*

Da mesma forma, tudo o que você "diz" para sua consciência que não é importante, o Sistema Reticular simplesmente filtra e não te mostra, já que seu cérebro busca sempre economizar energia e poupar seu corpo e sua mente de riscos e excesso de informação.

Quando você decidiu o que você quer, imediatamente sua consciência passa a selecionar tudo o que está relacionado com seu objetivo.

Por isso que, viver sem metas, sem objetivos claros, você nunca enxerga possibilidades de crescimento, porque seu Sistema Reticular bloqueia a percepção das oportunidades para você.

Além disso, é fundamental você saber o porquê do seu objetivo. Se você não tem seu propósito intensamente claro na sua mente, você vai parar no primeiro obstáculo que aparecer.

*Por isso...*



Seu objetivo agora é muito claro: Aumentar a quantidade e qualidade de novos clientes através de um atendimento 7 estrelas, fazendo além do esperado para conquistar a conexão, atenção e empatia das pessoas.

Scaneie o código  
para assistir à aula



## Exercício 1

---

Assinale a resposta correta, indicando qual frase representa o melhor atendimento ao cliente, seguindo os conceitos da Secretária Magnética.

**Um cliente novo liga e pergunta o preço do tratamento X, a secretária responde:**

- Olá, bom dia, claro, seja bem vindo à nossa Clínica. Meu nome é Paula. Por gentileza, qual o seu nome? (cliente responde: João). Ela continua: Ah, que bom receber sua ligação Sr. João. Então, respondendo a sua pergunta, o tratamento X tem investimentos que podem variar conforme a necessidade de cada paciente, por exemplo, casos mais complexos ou casos mais simples, vão necessitar de diferentes quantidades de consultas e materiais...*
- Olá. Para saber os preços dos tratamentos é somente com a Dra., ela que passa o preço na consulta.*

## Exercício 2

---

Assinale a resposta correta, indicando qual frase representa o melhor atendimento ao cliente, seguindo os conceitos da Secretária Magnética.

**Um cliente novo liga querendo saber sobre o recibo que ficaram de enviar:**

- Oi, ah, a Sra. não recebeu? Que pena, mas eu não posso te ajudar porque não sou eu que cuido dessa parte dos recibos. A menina que cuida desse assunto só vem nas sextas-feiras e daí você pode ligar nesse dia, ok?*
- Olá, bom dia Sra. Helena, tudo bem? Claro, fique tranquila, eu vou resolver esse assunto para a Sra. Já vou conseguir este recibo nas próximas horas e envio diretamente para seu email e também pelo whats, pode ser? Peço desculpas em nome da clínica pelo atraso e tenha certeza que vamos resolver isso rapidamente. Desejo um lindo dia para a Sra. , Sra Helena e vamos nos falando durante o dia de hoje. Um abraço :-)*

**Exercício 3 - Na próxima página**

---

### Exercício 3

---

Escreva o que você aprendeu sobre os 3 erros que afastam os clientes:

**1) Robotização impessoal:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**2) Pedir coisas demais para o cliente no primeiro contato:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**3) Protelar, adiar a solução do problema cliente:**

---

---

---

---

---

---

---

---

Scaneie o código  
para assistir à aula



### Script Ideal

Quais as 4 **premissas** sobre a comunicação positiva que você aprendeu nesta aula?

1)

2)

3)

4)

Anote aqui as suas melhores ideias para as próximas ligações ou mensagens:

Scaneie o código para assistir à aula



## Descubra como fazer sobrar tempo

---

Para aumentar sua produtividade e conquistar mais resultados em seu trabalho, conforme você visualizou na aula, você deverá cumprir o **Ciclo** na sua empresa. Denominamos como "Ciclo", todas as tarefas rotineiras diárias, semanais ou mensais que devem acontecer para que **você e sua empresa possam alcançar os resultados e metas**.

**Exemplo de Checklist** para o seu Ciclo, incluindo a sugestão de horários conforme estudos internacionais sobre gestão e produtividade:

### Manhã - 8 até 10 horas:

- Ligar som ambiente da empresa e televisão da recepção.*  
*Software no monitor da direita, WhatsApp e Chats na esquerda.*  
*Enviar cartão de aniversário.*  
*Preencher a Planilha de KPI do Marketing e comercial do dia anterior.*
  
- Estudar a agenda do dia de hoje e do dia de amanhã;*  
*Efetuar os lembretes das compromissos da equipe sobre o que será realizado naquele dia.*
  
- Revisar os canais de comunicação com clientes (Chat do site, Email, WhatsApp e outros meios)*
  - o *Prioridade: Responder somente mensagens de clientes querendo confirmar a consulta do dia (as outras mensagens, serão realizadas após o próximo passo).*
  
- Financeiro*
  - o *Estudar quem vai pagar e o que será pago no dia. Tenha organizado o contrato e referência completa da cobrança antes de realizá-la.*
  - o *Comunicar com financeiro e/ou comercial sobre contratos assinados e negociações realizadas no dia anterior para verificar se precisa ser feita cobrança ativa.*
  - o *Conferir fechamento caixa do dia anterior.*

## Descubra como fazer sobrar tempo

---

### Manhã / Tarde - 10h até 16h

- Responder mensagens dos clientes com no máximo 40 minutos de tolerância, todos os clientes devem ser respondidos em no máximo 40 minutos.
- Se tiver retirada de produtos ou serviços presencialmente, avisar o marketing para fazer fotos e vídeos.
- Fazer 3 Stories por dia (fotos com clientes mais amigáveis - e marcar os clientes nas postagens). Ideias de posts:
  - 1 foto de café / cupcake / mimo
  - 1 foto de equipe
  - 1 foto de clientes
- Papelaria e organização:
  - Abastecer impressoras com papel branco sem timbrado (50 páginas)
  - Deixar 50 timbrados próximos de todas as impressoras
  - Verificar canetas funcionando próximas dos Doctors / Especialistas
  - Deixar bloco de receituário próximo / papelaria de uso diário
  - Imprimir novo checklist de lavabo caso caso necessário (Clínicas e setor da Saúde)
- Chamar clientes de RETORNO: que devem ser acompanhados para finalizar o tratamento / procedimento
- Revisar a garantir que todas as mensagens estejam respondidas: Emails, Directs do Instagram, Chats, Canal do Youtube, Google Meu Negócio e outros.
- Verificar sazonalidade de datas festivas para possível organização e decoração na empresa. Por exemplo: decoração de páscoa.
- Gerar ideias para marketing, Instagram, textos e conteúdos com visão comercial.
- Guardar e organizar todos os elogios e críticas recebidos diretamente ou indiretamente para posterior apresentação ao responsável pela empresa. (prints por exemplo)
- Fazer a lista de todos os clientes que estavam interessados em comprar determinado produto ou serviço mas que por algum motivo, não compraram. A lista deve conter: Nome, telefone, email, serviço e objeção do cliente.

## E muito mais...

Baixe a versão completa do nosso Manual da Secretária Magnética e receba uma demonstração do método completo, contendo: Boas Práticas, Manual de Convivência e muito mais!

### Boas práticas

- Enviar lista de transmissão ao menos 1 vez por mês com notícias e novidades para clientes.
- Agendar novos horários com clientes que não compareceram / não compraram.
- Cadastrar o cliente conforme Normas do CRO (Conselho da área)
  - Nome do cliente com nome e sobrenome
  - Pedir o Instagram e Seguir o cliente no Instagram
  - Pedir para ele seguir a empresa de volta.
  - Pedir para ele salvar nosso telefone na agenda dele
  - Tirar foto do cliente com Webcam
  - Pegar email do cliente para o sistema.
- Saber tirar uma foto com Instagram Stories, incluindo filtros "do momento"
- Saber imprimir um documento e saber como colocar o papel timbrado
- Ter domínio dos itens que estão nas gavetas e armários administrativos da empresa
- Ter consciência e atualizar o estoque de Folhas, Timbrados, Pastas, Clips, Colas, Tintas de Impressoras e demais insumos responsáveis por manter a empresa funcionando.

## Acesso ao Manual e Checklist completo

Há 2 formas de você ter acesso ao meu Manual editável para personalizar com o logo da sua empresa e informações particulares da rotina.

1) Acessando este link:

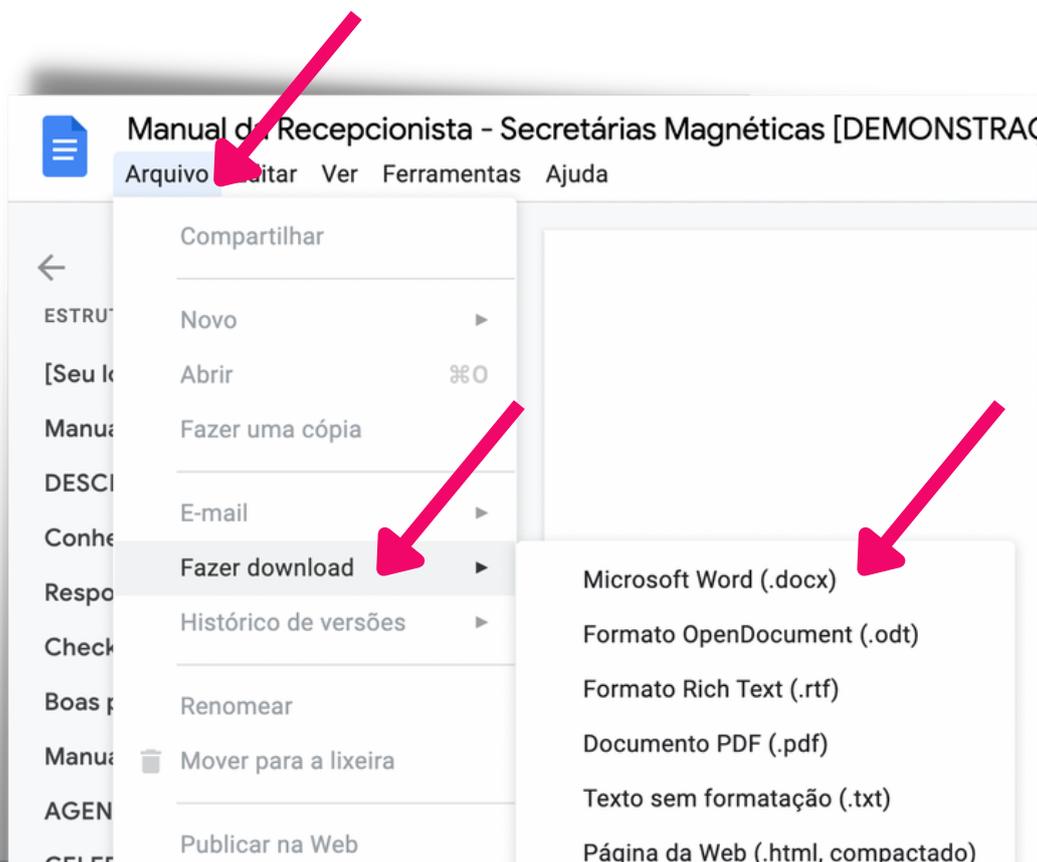
[www.powerdoctor.com.br/manual8](http://www.powerdoctor.com.br/manual8)

2) Scaneando este QRCode:



## Download e personalização do Manual

Após abrir o arquivo utilizando uma das 2 opções acima, baixe o seu modelo editável clicando em "Arquivo", depois em "Fazer Download" e em seguida "Microsoft Word".



## Trello - App para gerenciar tarefas e rotina



A aplicativo que usamos para gerenciar as tarefas é o Trello.

**Computador:** Acesse [www.trello.com](http://www.trello.com),

**Celular:** Digite "Trello" na sua loja de aplicativos e procure por este ícone similar ao lado.

## Scaneie o código para assistir à aula

Preencha esta tabela com os 10 erros apresentados na aula e depois marque um compromisso interno entre você e sua responsabilidade de trabalho para evitar os erros e ter melhores resultados. *Você não precisa apresentar esta folha para ninguém. O seu compromisso é com sua mente e coração!*



Erro	Já cometeu?	Compreendeu como solucionar?
# Escreva o nome do erro ao assistir a aula	✓	✓
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Compromisso assinado por:

Data e hora da assinatura:

---

## Principais aprendizados com esta aula

É hora de abrir sua mente para o novo e escrever os principais aprendizados da aula "10 Erros no Uso do WhatsApp". Dedique-se com carinho porque o exercício de você escrever em próprio punho, já garante maior produtividade e assertividade no futuro.

**Qual é a principal função da recepção e da pessoa responsável pelo atendimento aos clientes?**

---

---

---

**Qual o tempo adequado em responder a mensagem do cliente e qual o "tom de voz" adequado?**

---

---

**Considere um cliente que entra em contato, mas não agenda reunião ou consulta. Qual seria o melhor procedimento a ser realizado para não perder este cliente?**

---

---

**No exemplo que Dra. Marina apresenta, qual é o erro que o salão comete no atendimento telefônico?**

---

---

**Por que a venda de serviços precisa ter um atendimento mais personalizado?**

---

---

**Escreva 3 grandes aprendizados que você absorveu nesta aula:**

---

---

---

# Script Modelo

## MENSAGEM 1

Olá, tudo bem? Bem-vindo ao Salão da Marina.  
Muito prazer, meu nome é Laura.  
Que bom que você está interessada em saber mais sobre nossa Massagem.

## MENSAGEM 2

*Responder a pergunta do cliente e realizar o agendamento ou venda do produto ou serviço. Lembrar de usar Português impecável e os conceitos aprendidos na aula.*

## MENSAGEM 3

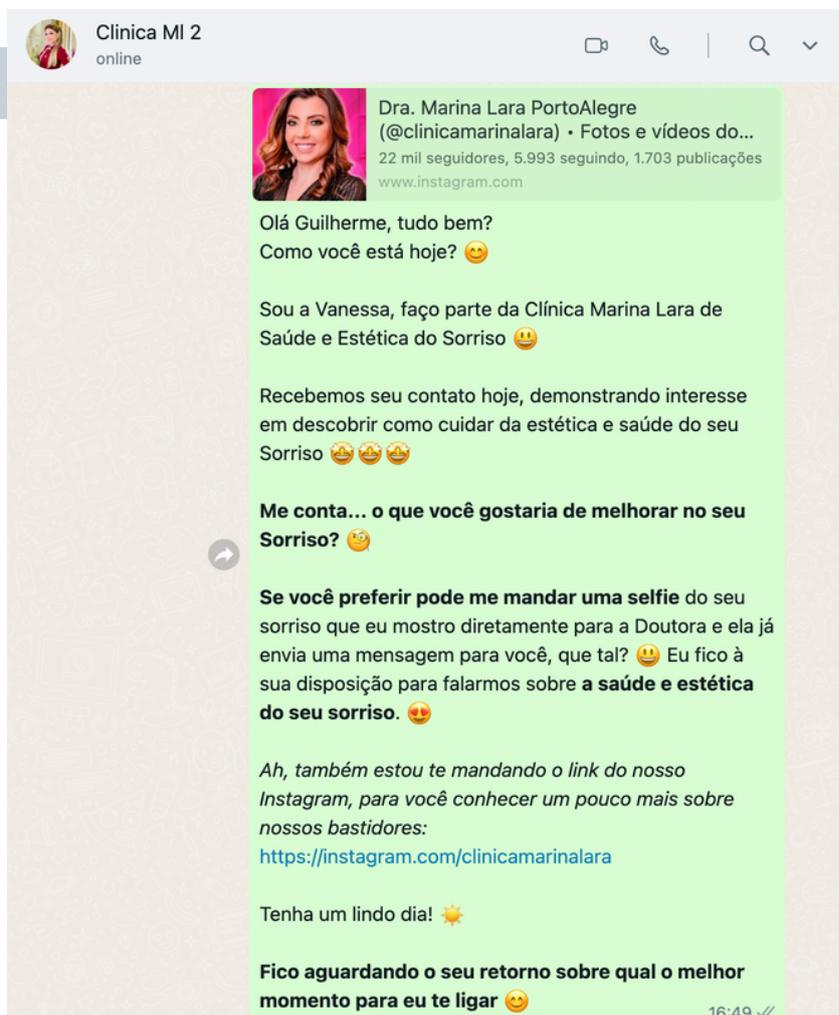
*É hora de personalizar sua mensagem para o cliente, respondendo em vídeo (selfie) ou áudio as perguntas que ele enviar. É importante você saber que ele está DECIDINDO consumir o seu produto ou serviço, por isso, seja impecável em todos os detalhes!*

## MEU MODELO

Depois de anos usando WhatsApp e respondendo até 100 leads por dia, eu encontrei este modelo de mensagem vencedora para você se inspirar e usar dentro da sua realidade:

## DICAS EXTRAS

- **Descubra o nome dos seus clientes:** Muitas pessoas adicionaram o seu nome no perfil pessoal do Whats. Clique em "Dados do Contato" para descobrir o nome dos seus clientes e sempre prefira chamar os clientes pelo nome.
- **Aumente sua produtividade com WhatsApp espelhado na tela:** Baixe o WhatsApp Desktop para Windows ou Mac para poder ganhar tempo e velocidade na utilização do WhatsApp. Pesquise no Google "WhatsApp Download" e baixe no site oficial.



## 5 Habilidades da Secretária nota 1000

---

- 1 - Não perguntar aquilo que o Google responde
- 2 - Ter proatividade com responsabilidade
- 3 - Fazer sempre a mais do que é esperado
- 4 - Sugerir 3 soluções a cada novo problema
- 5 - Atender os clientes com empatia

## Como dominar as SoftSkills?

---

Softskill é um termo usado para definir habilidades comportamentais e competências subjetivas de comunicação e profissionalismo no ambiente de trabalho.

Segundo o estudioso Daniel Goleman: os novos jovens não dão a devida importância ao valor da inteligência emocional no ambiente de trabalho, ainda que as habilidades que ela envolve são cruciais para ter foco, motivação e colaborar de maneira produtiva.

Todo empreendedor deve ser incansável em treinar alguém para a alta performance e todo colaborador deve estar preparado para sair da zona de conforto e crescer na empresa!

Está mais do que definido: **O mundo é de quem faz mais do que o esperado e por isso, eu separei exemplos de softskills para você fazer hoje:**

- 1 - **Se levantar para cumprimentar** e servir um café ao cliente, chamando-o pelo nome
- 2 - **Falar sorrindo**, sempre (os neurônios espelho sempre irão te ajudar)
- 3 - **Preferir falar ao telefone** com novos clientes do que WhatsApp
- 4 - **Fazer uma lista dos clientes inativos** que não fazem contato há muito tempo e não fecharam para uma estratégia de rechamada (chamamos isso de dinheiro na mesa)
- 5 - **Evitar palavras** em diminutivo
- 6 - **Fazer cortesias constantes** como mostrar para o cliente, onde estacionar ou dar dicas extras

*(E tudo aquilo que faz os clientes sorrirem e sentirem-se felizes)*

Aguarde as próximas aulas! Você irá se impressionar com o que estamos preparando para você :-)



ATRAIA CLIENTES QUALIFICADOS E ROTINA PRODUTIVA:  
MÉTODO PARA DECOLAR SEU ESCRITÓRIO,  
CONSULTÓRIO OU EMPRESA.