

# JORNADA DO PACIENTE

A Jornada do Paciente é um material exclusivo dos alunos PowerDoctor. Ela é composta por 7 fases, que orientam você dentista desde a prospecção de novos pacientes até a fidelização dos mesmos.

## FASE 1: AINDA NÃO FEZ CONTATO

- 1) Fontes de pacientes
  - Pacientes indicados.
- 2) Para melhorar os resultados desta fase:
  - Presença na internet qualificada: landing pages, redes;
  - Enviar conteúdo interessante, via e-mail para leads com periodicidade constante;
  - Intensidade da indicação recebida.

## FASE 2: FAZ CONTATO

- 1) Telefone
- 2) Whatsapp, Mensagens para rede social, e-mail, chat do site ou landing page
- 3) Após contato:
  - Se agendou consulta: enviar kit boas vindas virtual e "Card" virtual com data e hora;
  - Se não agendou: pedir gentilmente o nome, e-mail e Whatsapp para encaminhar novidades sobre saúde e estética do sorriso.

## FASE 3: AGENDA

- 1) Lembrete de consulta
  - Telefonema com script no dia anterior.
- 2) Se comparece:
  - Segue o roteiro detalhado de experiência da primeira consulta - Módulo 2.
- 3) Se não comparece:
  - É anotado na planilha e recebe ligação no dia seguinte com script de repescagem.

## FASE 4: CONSULTA

- 1) Primeira consulta
  - Oportunidade única para experiência de compra memorável;
  - Seguir o roteiro exato da Primeira Consulta - Módulo 2.
- 2) Segunda consulta
  - Protocolo de lembrete da segunda consulta;
  - Roteiro exato da segunda consulta;
  - Recepção personalizada.

## FASE 5: INICIA O TRATAMENTO

- 1) Formalidades
  - Contrato e plano de tratamento.
- 2) Defina a cultura interna agora
  - Manual do Paciente.
- 3) Marketing
  - Foto final com equipe + envio para o paciente.
- 4) Encaminhar diretamente para o próximo tratamento

## FASE 6: FINALIZA O TRATAMENTO

- 1) Demarcar a finalização de uma etapa e o início da outra
  - Fotografias, radiografias.
- 2) Encaminhar diretamente para o próximo tratamento
  - Acompanhar ele na consulta se for na mesma clínica
- 3) Procedimentos ao final de tratamentos
  - Envio de protocolo finalização/contenção;
  - Envio do Kit Whatsapp;
  - E muito mais vantagens.

## FASE 7: INÍCIO DO CICLO DE FIDELIZAÇÃO

- Marcar no controle de retornos do software as 5 próximas datas;
- Recebimento de e-mail quinzenal para manter vínculo com a clínica;
- Finalizar cadastro do paciente para receber felicitações;
- E outros brindes possíveis através da fidelização.

Para melhorar esta fase:

- Seguir todos os protocolos;
- Enviar e-mails periódicos é fundamental.

