

# PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO WHATSAPP

4 maiores erros do uso do  
WhatsApp **dentro do  
consultório + Exemplos  
de mensagens**



*PowerDoctor*

Dra. Marina Lara

## **Dentista:**

Aumente a Captação de Pacientes Qualificados em 60% em apenas 10 meses e conquiste mais Lucratividade, Tempo e Liberdade no seu consultório.

O PowerDoctor é para você que quer **aumentar a captação de pacientes qualificados** e ter mais prosperidade em seu consultório!

# 1

## PRIMEIRO ERRO: TRATAR DE QUESTÕES FINANCEIRAS

*PowerDoctor*  
Dra. Marina Lara

Mesmo que o paciente envie uma "proposta" de pagamento ou pedido de desconto via mensagem do Whatsapp, você ou sua secretária **jamais poderão** responder iniciando uma negociação do preço do tratamento.

**Todas as negociações financeiras devem ser realizadas pessoalmente** - No máximo, via ligação telefônica (quando o valor a ser negociado não for significativamente alto).

### **Solução:**

Você ou sua secretária podem telefonar para o paciente e comunicar do débito em aberto com **delicadeza e elegância**, avisando que o pagamento deve ser realizado na próxima consulta ou negociar uma estratégia de pagamento. É adequado também responder à mensagem de texto solicitando um horário para telefonar e agendar o melhor dia e hora para que o paciente compareça para **negociar o pagamento do tratamento**.

**Compartilhe Agora**  
com seu amigo que  
também é dentista



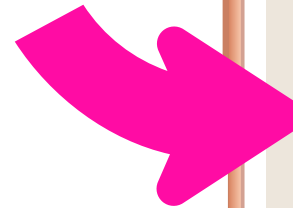
# 1

## PRIMEIRO ERRO: TRATAR DE QUESTÕES FINANCEIRAS

### Solução:

É recomendado que seja enviada uma mensagem de texto apenas para **formalizar o que foi combinado via telefone**. Siga este exemplo que já utilizamos em nossa clínica:

**Compartilhe Agora**  
com seu amigo que  
também é dentista



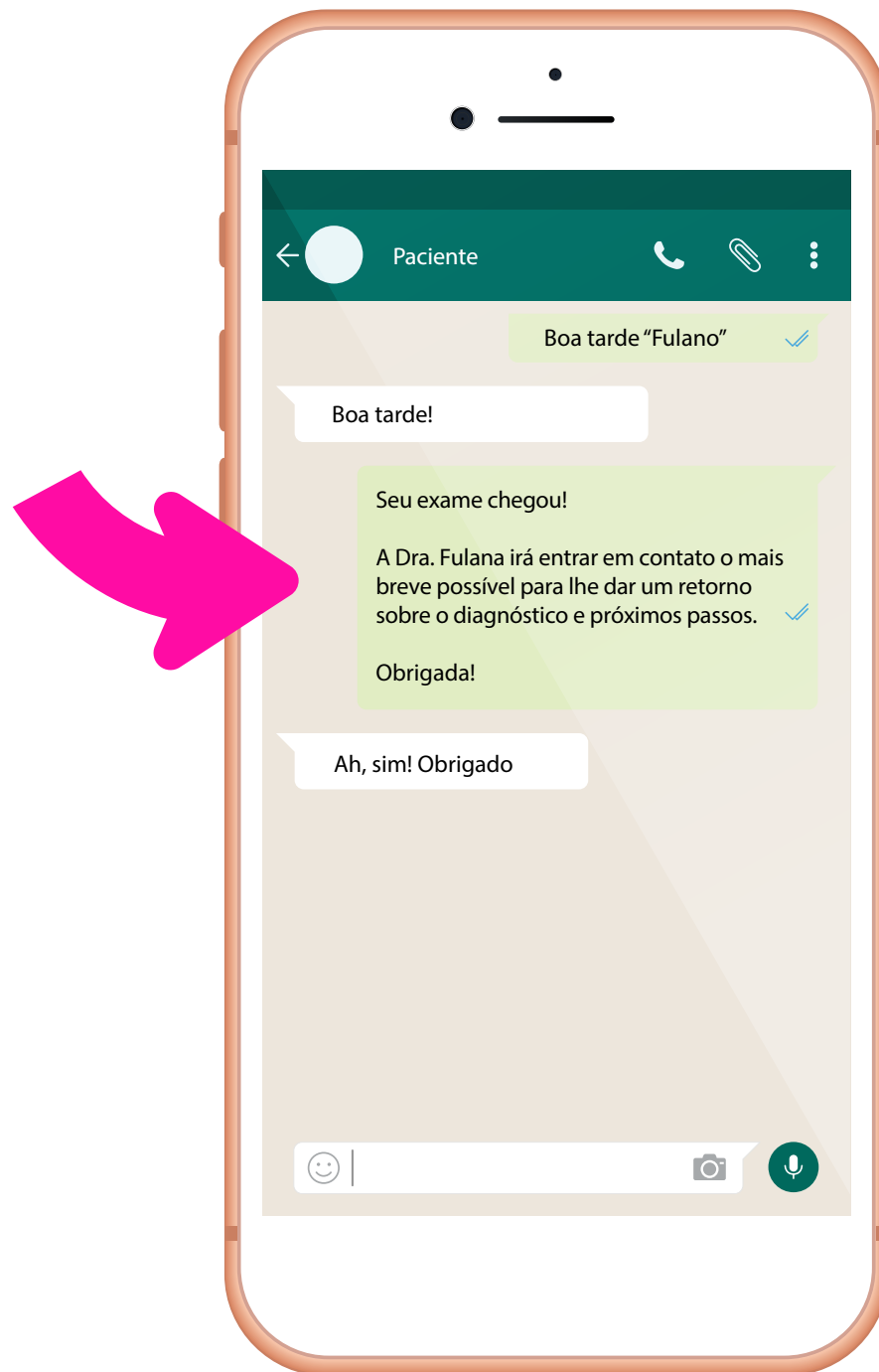
## 2

## SEGUNDO ERRO: CONVERSAR SOBRE O TRATAMENTO DO PACIENTE

No PowerDoctor nós preconizamos que é **proibido conversar sobre questões do tratamento do paciente e sobre diagnóstico de radiografias e tomografias** via mensagem escrita ou via áudio do WhatsApp.

### Solução:

Caso o cliente queira respostas sobre os exames via WhatsApp, a secretária deve enviar uma mensagem seguindo o exemplo ao lado. Em paralelo, a **secretária também irá adicionar e organizar sua agenda para que você tenha tempo para atender a esse compromisso** presencialmente com seu paciente, tendo a oportunidade de olhar os exames junto com você.



# 3

## TERCEIRO ERRO: EMOJIS INADEQUADOS

O uso inadequado dos emojis pode dar conotação pejorativa às respostas da sua clínica. Vários emojis não representam positivamente a mensagem, como por exemplo o “joinha”.

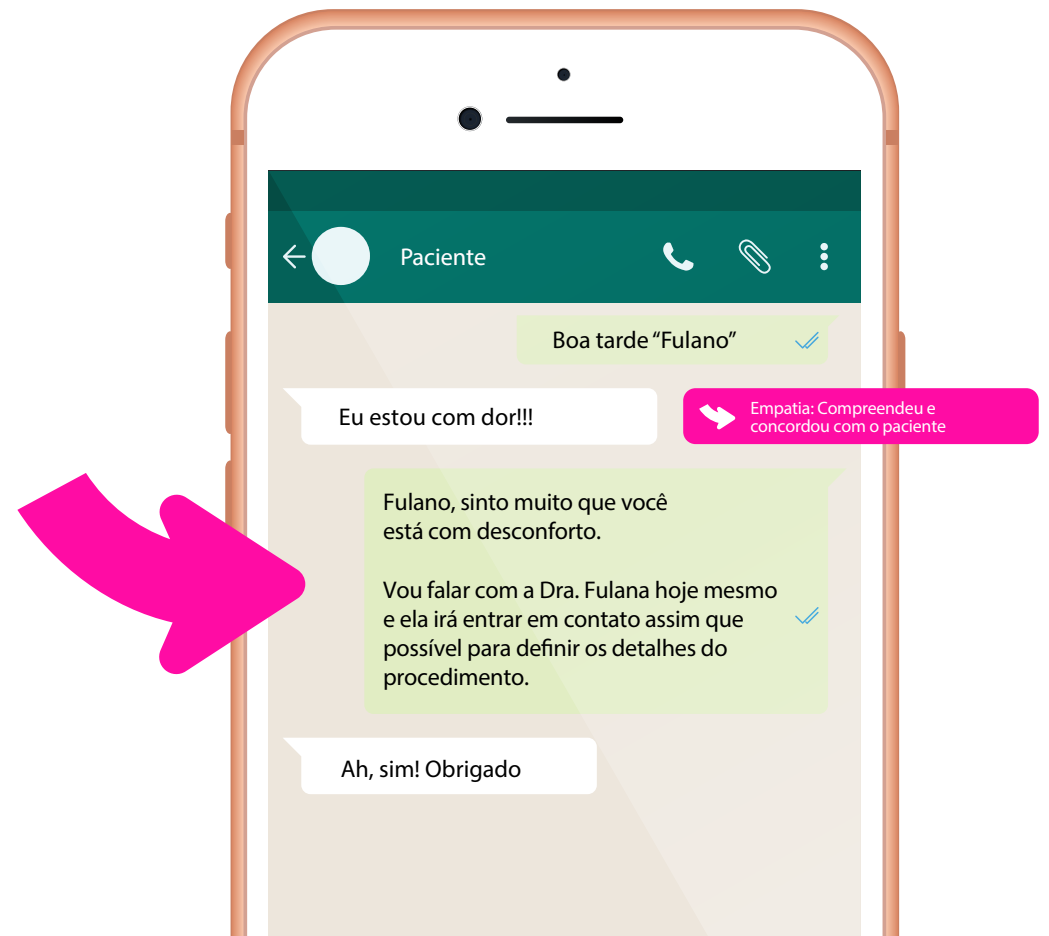
### Solução:

Caso seu paciente envie uma mensagem mais delicada, como por exemplo, “**não vou poder comparecer à consulta**” ou “**eu ainda estou com dor**”, a secretária deve responder com uma mensagem mais empática, demonstrando que a sua equipe se importa e está comprometida em prestar o melhor atendimento possível.

**Os únicos emojis que são adequados para uso no Whatsapp do consultório são:**



Qualquer outro emoji pode gerar **confusão e conotação inadequada na mensagem.**



# 4

## QUARTO ERRO: NÃO RESPONDER MENSAGENS

PowerDoctor  
Dra. Marina Lara

**Fato:** Não existe nada mais **negativo** do que não responder alguma mensagem que ficou "**soterrada**" no WhatsApp do consultório. Este é um erro gravíssimo especialmente quando estivermos falando com novos pacientes interessados - Que podem ter enviado mensagens desejando **agendar uma nova consulta** e não tiveram resposta!

### Solução:

Você ou sua secretária devem estar **100% sempre atentos ao WhatsApp o dia todo**. Claro que, em vários momentos, ela está envolvida com o atendimento presencial dos pacientes. Mas é essencial **checar o celular a cada 15 minutos** aproximadamente.

Sempre que você receber a mensagem de um **novo paciente**, interessado em saber mais sobre algum tratamento, sua secretária deve:

- 1)** Ligar imediatamente como o script de ligação disponível durante a Semana PowerDoctor.
- 2)** Cadastrar o paciente na agenda de contatos com o sinal # na frente do nome. Por exemplo: **#Paulo - Interessado Invisalign**.

O paciente novo deve ficar com a # na frente do nome dele **até que a consulta dele seja agendada**, ou seja, até que a secretária consiga falar com ele (via mensagem ou ligação) e atender a solicitação inicial dele.



# 4

## QUARTO ERRO: NÃO RESPONDER MENSAGENS

Caso ela consiga contato e o paciente não queira agendar consulta, a secretária deve retirar a #.E em seguida, cadastra o interessado na **planilha do funil** (do Curso PowerDoctor) para que você possa enviar materiais periodicamente no futuro que irão **“nutrir o lead”** para que na hora certa, ele sint-se mais preparado e confiante em iniciar o tratamento:

- Email marketing
- Lista de transmissão de Whats

Desta forma, a rotina perfeita é conferir todos os dias, nos celulares da clínica, os nomes quem têm **# na frente**. Para que possa **"varrer" todas as mensagens recebidas** e que possam ter ficado sem resposta.





# Exemplos de mensagens

*PowerDoctor*

Dra. Marina Lara

## Exemplos de mensagens PowerDoctor

## NOVOS CONTATOS RECEBIDOS (NOVOS LEADS)



Olá Fulano! Que bom receber seu contato!

Empatia e gratidão

Eu sou Camila Mattos, da Clínica Marina Lara e estou te enviando este Whats porque você mostrou interesse no Aparelho Invisalign e agora eu quero te ajudar a conquistar o Sorriso dos seus Sonhos de forma rápida, confortável e estética!

Sempre usar nome e sobrenome

Citar o tratamento que o paciente procurou

Comentar a transformação que o tratamento causa na vida do paciente: sorriso dos sonhos, noites bem dormidas, maior autoestima etc.

Gostaria de te ligar para poder te atender melhor. Posso ligar agora?

Falar é prata, ouvir é ouro! Prefira o telefone do que as mensagens pois através do tom de voz e disposição do paciente, você terá um ótimo termômetro sobre o interesse dele e conseguirá conduzir melhor para que o paciente aceite realizar o agendamento da primeira consulta (chamada de consulta azul no Método PowerDoctor)

Fico à sua disposição.

PS: Abaixo estão as informações da clínica para facilitar nosso contato!

PS2: Por favor salve meu contato na sua agenda!

Após essa mensagem, envie também o **Kit Whats de Boas Vindas**:

- 1 - A localização do GPS da clínica + Informações detalhadas sobre como estacionar e chegar até o consultório
- 2 - O contato da clínica para o paciente salvar
- 3 - Vídeo institucional da clínica
- 4 - Slides de casos antes x depois de todas as especialidades da clínica



Prezado Fulano, encaminho algumas informações para otimizar seu tempo!

Empatia com o tempo do paciente

Estamos felizes em poder te receber!

“Digitar” sorrindo é uma excelente estratégia

Sua consulta ficou agendada para dia 19/02 (terça-feira) às 9h com o Dr. Rodrigo.

Informações claras sobre a data

Uma pergunta: Você já salvou o meu contato em sua agenda?

Com o contato salvo, sua mensagem de lista de transmissão será recebida com sucesso no celular do paciente.

Estou à sua disposição!

Bem Vindo à Clínica Marina Lara! Sua melhor versão começa agora!

Sempre diga o nome e sobrenome juntos! E nunca se canse de repetir o quão positivo e transformador será realizar o tratamento com você e sua equipe!

Atenciosamente,  
Camila Mattos

## AGENDAMENTO DE CONSULTA (TODOS QUE AGENDARAM)

Após essa mensagem, envie também o **Kit Whats de Tratamento**:

- 1 - A localização do GPS da clínica e informações sobre como estacionar / chegar até o consultório
- 2 - Card da clínica com foto e currículo do Dr. e foto da fachada para aumentar a conexão e antecipação
- 3 - Vídeo específico sobre o tratamento



A woman with long brown hair, wearing a vibrant, multi-colored patterned button-down shirt, is smiling and speaking into a lapel microphone. She is standing in front of a blurred background that appears to be a presentation screen with text and a blue arrow. The overall scene suggests a professional presentation or conference.

# O MÉTODO QUE VALORIZA O DENTISTA

# LEIA ALGUMAS HISTÓRIAS DA COMUNIDADE OFICIAL E FECHADA PARA ALUNOS NO FACEBOOK:



Aline **Bassi** Denis Bordini Do Amaral está 😊 se sentindo abençoada com Dayana Cristina e outras 7 pessoas em Oral Arte - Odontologia Especializada.

26 de junho · Itanhaém · Adicionar tópicos

Olá pessoal, quero dividir com vcs que comecei a implementar o programa Power doctor, definimos as metas de 3 meses e estamos colhendo resultados. Batemos as 3 metas 🎉🎉🎉 e completaremos os 3 meses dia 30/jun

As metas eram:

60 pinos de implantes colocados - conseguimos 62

45 profilaxias conseguimos - 68

e

18 pacientes que realizaram exo sisos - conseguimos 25. 🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏



Presentiei a equipe com uma comemoração com um happy hour em um local legal, dando um pequeno mimo para cada um.

Além disso fiz um encontro com todos os colaboradores da clínica, inclusive os parceiros que atendem lá como psicóloga, fonoaudióloga, nutricionista etc...Nesse encontro tiramos fotos para o site novo, fizemos um café da manhã gostoso e uma surpresa que foi uma palestra motivacional de coaching que surpreendeu a todos e ficaram hiper motivados e no final fiz um sorteio de 2 jantares em um restaurante delicioso e 2 livros relacionados com o coaching. (Tudo isso com custo mínimo, por meio de permuta em tratamento)

Foi um sucesso e equipe ficou super motivada 🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉



Lucas Abreu está com Daniela De Bona.

7 de maio · Adicionar tópicos

Esta foto foi tirada agora há pouco. Confesso que à medida que estou evoluindo no curso estou tendo menos tempo para assistir às aulas. Pois graças ao método minha agenda está mais cheia, consegui aumentar os valores das consultas, aumentar o número de indicações e diminuir as faltas dos pacientes.

A Marina Lara Soria pegou na minha mão e me guiou em direção a um caminho que eu sempre acreditei e sonhei, mas não sabia como trilhar sozinho.

Realmente, minha vida se divide em AM/PM.

Abraço a todos vocês!

[#gamepowerdoctormodulo3aula2](#)

PowerDoctor

Dra. Marina Lara



## LEIA ALGUMAS HISTÓRIAS DA COMUNIDADE OFICIAL E FECHADA PARA ALUNOS NO FACEBOOK:



**Cláudia Dudko Lima**

10 de setembro às 14:32 · Adicionar tópicos

Olá, colegas!!!



Com muito orgulho, anuncio meu site!

<http://www.dudkoodontologia.com.br...> Ver mais



**Cílea Slomp** está com Marina Lara Soria.

4 de setembro às 22:24 · Adicionar tópicos

Ministrar palestra na Semana Acadêmica da UNISC, no mesmo evento que nossa inspiradora **Marina Lara Soria**, me orgulha muito!!!

Estão todos convidados, colegas!!!

#gamepowerdoctormodulo4



*PowerDoctor*

Dra. Marina Lara



# Podcast da Marina

Disponível para **Spotify, Android e Apple**

Academia, corrida ou bike? Escolha seu esporte e receba insights para **Impulsionar a Sua Odontologia** direto em seu fone!

**Escaneie o código e comece agora:**



Spotify




Android



Apple  
iTunes



Four women are standing side-by-side, smiling at the camera. They are in front of a backdrop with the 'PowerDoctor' logo repeated. The woman on the far left is wearing glasses and a grey t-shirt with the text 'EXPECT SUCCESS'. The woman next to her is wearing a white top and a plaid skirt. The woman in the center is wearing a white top and a brown skirt. The woman on the far right is wearing a patterned top and a light-colored scarf. The entire image has a blue and purple color overlay.

**Dentista: Aumente a Captação de Pacientes Qualificados em 60% em apenas 10 meses e conquiste mais Lucratividade, Tempo e Liberdade no seu consultório.**

Foto: Curso presencial PowerDoctor

*Save the date*  
SEMANA

*PowerDoctor*

1º a 8 de julho de 2019