



## CAPÍTULO 5

---

MEIOS DE AGENDAMENTO DAS CONSULTAS DO CONSULTÓRIO

*“Tenha fãs, porque quem tem cliente é o seu concorrente!”*

**José Ricardo Noronha**

Estou formado há 11 anos e tenho 37 anos de idade. Sou da época que, quando queria saber o telefone de algum estabelecimento, como uma lanchonete, ia procurar o número na lista telefônica.

Até a internet que existia na época era muito lenta, e não se tinha a cultura de cadastrar as empresas no mundo virtual naquela época.

Hoje as coisas mudaram bastante. É possível encontrar diversas informações a qualquer momento na internet com uma velocidade enorme.

Com a mudança tecnológica, também observamos mudanças no perfil do cliente. A praticidade da era atual faz com que ele use isso como parâmetro de qualidade em um determinado estabelecimento.

Por exemplo, aqui em Recife, há uma academia bastante conhecida (inclusive em nível nacional), que fica localizado no térreo do principal shopping daqui. Uma das principais queixas dos clientes da academia era que o acesso à internet é muito ruim!

Trazendo essa modernidade do mundo atual para os consultórios, poucas mudanças foram observadas para acompanhar este panorama.

Neste capítulo, trarei as novas tendências de agendamento das consultas. É importante entendê-las e tentar adaptá-las à realidade do consultório.

### **5.1. Ligações telefônicas**

Disparado na frente dos demais, é o meio de comunicação mais utilizado pelos consultórios. Não conheço nenhum consultório que não utilize este meio de agendamento.

Há uma tendência pequena de desuso, mas longe de ameaçar sua posição de meio de marcação mais utilizado.

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
Meio mais utilizado e conhecido.	Operadora fora de área.
Meio mais democrático (basta ter um telefone).	Nem sempre o cliente pode atender e retorno as ligações.
Baixo custo da ligação (bônus).	Incerteza da visualização da ligação.
Alcance de 100% do público que tem celular.	Nem sempre o paciente pode retornar a ligação para confirmar (sem crédito).
	Comprovação da realização da ligação.

## **5.2. Mensagens de texto via celular**

Outro meio de comunicação que já foi bastante utilizado é o envio de mensagens de texto. Seu uso está em queda livre de alguns anos para cá, principalmente após o aparecimento dos aplicativos de mensagens instantâneas, como o WhatsApp.

As mensagens eram consideradas como meio complementar à ligação telefônica, sendo utilizadas individualmente em poucas situações.

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
Meio alternativo e/ou complementar à ligação.	Operadora fora de área.
Baixo custo de mensagem (bônus).	Meio pouco utilizado e valorizado.
Baixo custo da ligação (bônus).	Nem sempre o paciente pode retornar a mensagem para confirmar (sem crédito).
Alcance de 100% do público que tem celular.	Possibilidade de envio errado da mensagem.
Pode-se criar uma mensagem padrão e alterar apenas alguns dados.	
Comprovação do envio da mensagem.	

### **5.3. Agendamento dia email**

O envio de e-mails para confirmar a consulta pode ser útil ao consultório. Do outro lado, dependendo do seu público, talvez não seja nem interessante utilizar como meio alternativo de agendamento.

Nem todos os brasileiros têm o hábito de ler e-mails diariamente. Isso se torna um problema porque o cliente pode não ver a tempo e perder a consulta.

Porém, acredito que vale a pena pedir aos clientes os e-mails para outros fins também, como

marketing em saúde ou algum aviso importante, como mudança de endereço.

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
<b>Meio de agendamento “gratuito”.</b>	<b>Nem todos os pacientes têm e-mails.</b>
<b>Possibilidade de envio em massa para diversos e-mails.</b>	<b>Taxa de leitura, em geral, é pequena.</b>
<b>Este banco de dados pode ser utilizado para outros fins, como marketing.</b>	<b>Hábito de ler e-mails diariamente.</b>
<b>Pode-se criar uma mensagem padrão e alterar apenas alguns dados.</b>	<b>Possibilidade do email parar na caixa de SPAM ou de enviar a mensagem errada?</b>
<b>Comprovação do envio do email.</b>	<b>Necessidade de conexão com a internet e computadores.</b>

#### **5.4. Agendamento online (via site)**

Apesar de estudiosos mencionarem que será uma tendência forte de mercado, ainda não encontramos isso nos consultórios.

Eu conheço pouquíssimos locais que apresentam este meio de marcação, porém complementar aos demais meios.

Vantagens	Desvantagens
Tendência de mercado nos próximos 5 anos.	Tipo de agendamento não compatível com a atual cultura de marcação.
Possibilidade da marcação e remarcação de consulta 24hr por dia.	Necessidade de um treinamento e uso constante da ferramenta.
Possibilidade de captação do email dos pacientes.	Necessidade de um computador para a atendente.
Otimização do atendimento da secretária.	Necessidade de conexão com a internet estável.

## 5.5. Agendamento via WhatsApp

Considerado por muitos uma tendência muito forte de mercado, não se pode deixar de falar no WhatsApp de maneira particular.

Começo perguntando o seguinte: quantas pessoas você conhece que NÃO tem WhatsApp? Poucas, confere? Até minha mãe mesmo, que tem uma briga eterna com aparelhos eletrônicos (que ela não leia isso), já usa o aplicativo há alguns anos.

E, de alguns anos para cá, os empresários começaram a perceber que era possível fazer negócios através deste poderoso aplicativo. E a área de saúde não pode ficar de fora disso de forma

alguma. Por ser algo que irei aprofundar, os quadros abaixo serão divididos.

<b>Vantagens</b>	
<b>Tendência CRESCENTE de mercado.</b>	<b>Possibilidade de envio em massa de uma mensagem.</b>
<b>Meio de marcação bastante democrático.</b>	<b>Pode-se tirar dúvidas dos pacientes.</b>
<b>Custo de manutenção gratuito.</b>	<b>Comprovação de envio das mensagens.</b>
<b>Possibilidade de criação de protocolos de marcação.</b>	<b>Possibilidade de confirmação de leitura da mensagem.</b>
<b>Maior chance de visualização por parte do paciente.</b>	

<b>Desvantagens</b>	
<b>Nem todos os pacientes possuem smartphones.</b>	<b>O paciente pode considerar invasão de privacidade.</b>
<b>Possibilidade de desativação da confirmação de leitura das mensagens.</b>	<b>Possibilidade do uso da ferramenta para outros fins.</b>
<b>Bloqueios judiciais</b>	<b>Envio errado de mensagens (taxa de abertura alta).</b>
<b>Uso do smartphone pessoal</b>	<b>O paciente pode considerar invasão de privacidade.</b>
<b>Uso do smartphone pessoal.</b>	



### **2.5.1. A secretária NUNCA DEVERÁ usar seu número pessoal de WhatsApp para agendamento no consultório.**

O fato do consultório usar o número pessoal da secretária pode gerar um problema. Primeiro porque os clientes irão incomodá-la em horários extra consultório. Aí entenda domingo à noite, feriado, madrugada, etc.

Nos treinamentos presenciais que realizo, ouvi relatos de pacientes ligando para a secretária as 5 da manhã do domingo para saber se a consulta dela iria ser na segunda.

Outra mencionou que um cliente ligou para ela as 8 da noite do domingo para perguntar se poderia ingerir bebida alcoólica, já que tinha realizado uma extração dentária há algumas semanas.

O fato é: o cliente vai SEMPRE vincular aquele número ao consultório. Logo, o horário de atendimento deverá seguir o mesmo horário do consultório, e isso só é possível se o local tiver um número de WhatsApp apenas para este fim.

Outro aspecto importante é que o problema pode ir muito mais além do que contatos em horários inconvenientes. Por exemplo, uma secretária casada pode sofrer um flerte de um cliente em pleno final de semana. Ou pode receber injúrias, como já ouvi e presenciei.

### **2.5.2. Em caso de problemas com o cliente, evite ficar discutindo pelo aplicativo.**

Pode ocorrer do cliente ficar chateado ou até mesmo nervoso com alguma situação que ocorreu no consultório. Em alguns casos, ele poderá até perder a cabeça e agredir verbal ou por escrito a secretária via WhatsApp.

Neste momento, é importante tentar resolver isso de duas formas: ligação telefônica e presencialmente. Não tente resolver pelo aplicativo, já que é possível haver interpretações diferentes que podem agravar a situação.

### **2.5.3. Tenha scripts de agendamento das consultas prontos.**

A ideia aqui é agilizar o processo de agendamento e, ao mesmo tempo, padroniza-lo. O script ideal de confirmação da consulta terá:

*1. Cumprimento;*

*2. Identificação;*

*3. Motivo do contato;*

*4. Solicitação de aviso em caso de impossibilidade de comparecimento;*

*5. Cumprimento.*

Para entender melhor, veja o exemplo a seguir:

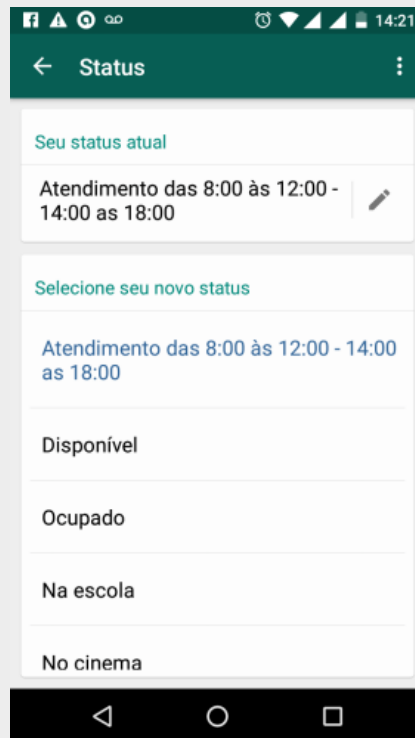


Desta forma, será necessário apenas copiar, editar a mensagem e enviá-la aos clientes rapidamente. Contudo, é importante ter cuidado para não enviar a mensagem errada.

Mais algumas dicas relevantes sobre o WhatsApp:

- Ignore flertes. Se ocorrer uma vez, finja que não viu. Na segunda vez, bloqueie. Sempre deixe seu gestor ciente;
- O aplicativo é informal, então use e abuse das carinhas, porém com cuidado. Evite corações ou carinhas que sugiram outras intenções;
- Coloque como foto do perfil a logo da clínica. Na descrição, coloque alguma informação

importante, como telefone fixo, email, site ou horário de atendimento (foto abaixo);



- SEMPRE peça permissão ao cliente para se comunicar pelo WhatsApp. Nem todas as pessoas gostam ou se sentem à vontade. No preenchimento da ficha clínica, a secretária deverá perguntar ao cliente se é possível se comunicar pelo aplicativo;
- Para otimizar o uso do aplicativo, use o WhatsApp Web (pelo computador);
- Crie algumas frases prontas para se comunicar com o cliente enquanto a secretária estiver

ocupada (*Olá! Visualizamos seu recado! Em até 30 minutos entraremos em contato!*).

O propósito deste capítulo não foi dar à secretária mais uma função na hora de marcar os clientes, pelo contrário. A ideia é justamente facilitar o agendamento a partir do uso de outros meios de comunicação.

Analise cada meio de agendamento dos clientes e adeque à realidade do seu consultório.