



EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO

Script de Cobrança do Curso Online Atendimento ao Cliente
do Consultório

Janeiro, 2017

Wilson Correia Júnior

Agradecimentos

Gostaríamos de agradecer pela confiança que nos foi depositada com a compra do nosso Curso Online sobre Atendimento ao Cliente no Consultório.

Prezado (a) gestor (a),

Estamos enviando o script de cobrança para recuperação de crédito dos procedimentos de saúde realizados pelo consultório / clínica e que, por algum motivo, não foram corretamente pagos.

No decorrer do Curso Online, discutimos os seguintes aspectos inerentes à cobrança de procedimentos:

Pontos discutidos no curso:

1. Por que os clientes não pagam?;
2. Identificação do motivo da inadimplência x abordagem para cada caso (falta de dinheiro, esquecimento, não entendimento dos honorários e má fé);
3. Vale a pena acionar o cliente judicialmente?;
4. Como cobrar sem medo.

A seguir, mostraremos alguns scripts de cobrança que deverão ser utilizados pelas colaboradoras que possuem a função de recuperação de crédito do consultório / clínica.

Partimos do pressuposto que o propósito destes scripts está respaldado na necessidade de quebrar objeções e barreiras que dificultam ou inviabilizam o pagamento dos serviços de saúde prestados.

Script de cobrança – Vencendo a objeção

Nem sempre o cliente reconhece de pronto a dívida e por vezes apresenta objeções que devem ser trabalhadas da melhor forma possível.

Essas são algumas das objeções mais comumente encontradas na hora de se cobrar dívidas em aberto.

Objeção 1 – Estou sem dinheiro ou previsão:

Propósito do script:

- **Mostrar ao cliente que entende e COMPREENDE a situação;**
- **Enaltecer o cliente;**
- **Oferecer maior flexibilidade de pagamento dos serviços;**
- **Oferecer um desconto para efetuação do pagamento;**
- **Mostrar que a negociação será boa para todos os lados.**

Sugestão de Script:

Atendente:

“Entendo sua situação Sr., mas todos temos lutas e desafios todos os dias, não é mesmo? Tenha certeza de que as coisas vão melhorar. O Sr. é uma pessoa trabalhadora, dedicada, comprometida com seu trabalho, e não é uma dificuldade que vai desanimar o Sr. não.

Vamos fazer o seguinte: vou agendar aqui que o Sr. pagará a fatura até (estabelecer um prazo pactuado com a gerência do consultório), para que eu possa justificar com minha gerência, até lá sua situação já está melhor, com certeza. Caso o Sr. queira, pode vir aqui discutir o assunto com o profissional pessoalmente. Conto com o Sr., e agradeço pela atenção e tenha um ótimo dia de trabalho.

Objecção 2 – Quero cancelamento do serviço

Propósito do script:

- Identificação do motivo da intenção do cancelamento;
- Reverter a intenção de cancelamento do cliente;
- Caso ele esteja irreduzível, agilizar o processo de cancelamento e devolução do dinheiro, que pode ser parcial (retirando-se os custos o trabalho já iniciado) ou integral (caso não tenha sido realizado nada);

“Atendente: Sr., qual o motivo do cancelamento do tratamento?”

Cliente: estou insatisfeito com o resultado do tratamento e quero eu dinheiro de volta.

Entendi sua dúvida Sr, eu não trato sobre este assunto, somente pode ser tratado pelo (nome do responsável da clínica) e para isso precisamos agendar uma consulta. Acredito que o profissional fará o possível para resolver seu problema o quanto antes. Podemos agendar sua consulta para se discutir o assunto e, se for o caso, cancelar o tratamento? Agradeço o Sr. pela atenção e tenha um ótimo dia de trabalho. ”

Neste ponto, é importante saber o motivo que levou o cliente a querer cancelar a consulta. Na maioria dos casos, é insatisfação com algo no processo do atendimento, **o que inclui o tratamento de saúde que foi realizado.**

Do outro lado, não é interessante ficar insistindo na desistência no cancelamento, uma vez que não é bom ter um cliente insatisfeito realizando o tratamento.

Um contrato de prestação de serviços pode ser útil para determinar cláusulas de devolução do dinheiro, principalmente quando a interrupção ocorre no meio do tratamento.

Para serviços de saúde que envolvem valores mais onerosos, faz-se necessário ter alguma segurança legal via contrato.

Do outro lado, dependendo dos custos que serão perdidos com a interrupção do tratamento, talvez não valha a pena a dor de cabeça de pedir ao cliente que ele pague pelo menos os custos.

Objecção 3 - Divergência de valores do serviço contratado:

Propósito do script:

- **Identificar a dúvida do cliente sobre o tratamento;**
- **Diante da dúvida, discutir novas facilidades de pagamento para o tratamento;**
- **Se for identificada a falha no processo de repasse dos valores x procedimentos, pensar na possibilidade de ceder o tratamento ao cliente sem custos ou cobrindo apenas os custos.**

Atendente:

“Entendi perfeitamente sua dúvida Sr., e vou te ajudar a resolver o problema. Falarei com o profissional para checar o planejamento do tratamento, contudo seria interessante marcar uma consulta para discutir. Podemos marcar sua consulta para resolver este problema o quanto antes?”

Agradeço o Sr. pela atenção e tenha um ótimo dia de trabalho.”

Wilson Correia Júnior

O foco deste tópico é a satisfação do cliente, mesmo que a clínica saia no prejuízo. Há situações nas quais houve uma falha a comunicação correta dos valores dos serviços. Se a falha foi interna, o cliente não pode e nem deve pagar por isso, principalmente quando já foi acordado um valor com ele e já se iniciou o tratamento.

BUSCA ATIVA

Script de Cobrança (Recuperação de Crédito)

CLÍNICA - Alô, Bom dia. Poderia falar com a Srª (nome completo da cliente)

CLIENTE - É ela.

CLÍNICA - Por favor, me confirme seu CPF: (falar o CPF cadastrado no sistema)

CLÍNICA - Srª (nome do cliente), me chamo (nome de auxiliar) e trabalho para a Clínica (nome da clínica). Verificamos em nosso sistema e há valores em aberto referentes ao tratamento realizado pelo Dr. (nome do profissional) de 2017. Essas informações conferem?

CLIENTE - Acho que sim.

CLÍNICA - Sim. O tratamento foi iniciado no dia (colocar datas e referências do tratamento), mas o pagamento das últimas parcelas consta em aberto em nosso sistema. Estamos ligando para saber quando o (nome do cliente) pode vir na Clínica para regularizar a situação, afinal o tratamento foi feito. Concorda Srª (nome do cliente)?

CLIENTE - Claro.

CLÍNICA - Na data de hoje com cada parcela está no valor de R\$ (valor da parcela) somando um total de R\$ (valor total). Posso lhe oferecer um desconto no pagamento à vista (apenas ofereça descontos caso o gestor autorize).

CLIENTE - Este valor está muito alto, não tenho como pagar agora.

Wilson Correia Júnior

CLÍNICA - Quanto a Srª poderia pagar de entrada?

CLIENTE - Posso pagar R\$150,00.

CLÍNICA - Então podemos fazer assim: um pagamento a vista de R\$150,00 e mais duas parcelas para 10/02 e 10/03 no valor de R\$(restante do valor) cada. Essa oferta é somente para hoje. Posso mandar os boletos?(importante que os dados de boletos, cheques sejam detalhados para que a cobrança possa ser efetiva).

CLIENTE - Pode mandar os boletos. Como faço o pagamento à vista?

CLÍNICA - Faça um depósito identificado na conta da empresa. Pode Anotar?

CLIENTE - Claro. Pode falar.

CLÍNICA - Banco (Nome do Banco), Agência:XXX, Conta: XXXX.

Os boletos chegaram em seu e-mail por favor confirme o recebimento

CLÍNICA - Mais alguma dúvida?

CLIENTE - Não.

CLÍNICA - A (nome da clínica) Agradece sua atenção, tenha um Bom Dia.

Aspectos importantes:

1- Ao finalizar a ligação, anote todas as informações de forma organizada e repasse por e-mail ao gestor do consultório.;

2- Lembre de falar de forma respeitosa;

3- Nunca fale com terceiros sobre a dívida apenas com o cliente;

4- Contato com o responsável legal;

5- Evite perguntar por qual motivo não pagou, do contrário escutará um caminhão de desculpas esfarrapadas;

6- Tenha o hábito de cobrar de todos os pacientes para que isso seja comentado entre eles (recepção);

7- Se o paciente ficar bravo, provavelmente ele iria dar o cano na clínica;

8- Não ligue no trabalho para cobrar, pois pode se configurar um assédio (processo);

9- Não cobrar pelo whatsapp;

10- Registre no papel que entrou em contato com o cliente para cobrar;

11- Só ligue duas vezes. Não ligue uma terceira vez. Se ficou se pagar na segunda, ligue na terça;

12- Cobrança do paciente na recepção: só faça isso se seu consultório tiver um local reservado para falar sobre o débito. Pode ser no consultório clínico também;

13- NUNCA COBRE UMA PESSOA NA FRENTE DE OUTRA

Dicas importantes sobre cobrança de procedimentos de saúde:

1. Tenha todas ou o máximo de informações do cliente

Para uma cobrança de sucesso, são necessárias informações sobre todo o processo:

- Data de início do tratamento;
- Quantidade do valor já pago (incluindo a forma de pagamento);
- Nome Completo, CPF e email;
- Data do abandono / interrupção do tratamento.

2. Capacite o colaborador que vai realizar a recuperação de crédito

É bastante comum observarmos nos treinamentos e consultorias que há um colaborador responsável pela cobrança, porém são poucos que apresentam capacitação para isso, podendo gerar o efeito reverso no fim das contas.

Se o consultório tem um setor específico para isso, coloque a pessoa que apresenta um perfil para isso.

3. O colaborador tem que ser paciente e bastante resiliente

Realizar cobrança é algo que requer MUITO treino e também muito jogo de cintura, tanto para lidar com os clientes como para lidar com as próprias emoções.

4. Conheça o as regras de cobrança do Código de Defesa do Consumidor

Uma cobrança indevida pode gerar muito mais do que o não pagamento dos honorários. O constrangimento do cliente pode gerar um processo contra o consultório.

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena: Detenção de três meses a um ano e multa.

5. Esteja disposto a negociar um valor até menor do que o cliente te deve

De 2014 para cá, o país entrou em uma grave crise econômica que gerou uma onda gigantesca de desemprego. Neste momento, o cliente começa a direcionar suas economias para o que ele considera como prioridade, como a educação dos filhos, por exemplo.

O cliente até quer pagar pelo serviço, mas a renda dele foi comprometida. Logo, é a hora de perceber que é melhor receber um percentual do que ele deve do que não receber nada.

Nesta hora, é fundamental que haja um consenso entre o colaborador que irá realizar a cobrança e o gestor da clínica.

6. Cobrança judicial

Após diversas tentativas, pode-se optar por partir para esta solução, motivo pelo qual é importante possuir toda a documentação inerente ao atendimento do cliente como um todo.

Outro aspecto que deve ser levado em conta são os custos judiciais do processo. Muitas vezes não compensará, uma vez que os valores advocatícios serão maiores que a dívida.

Considerações finais

O propósito deste relatório é oferecer noções de cobrança de serviços de saúde a partir dos scripts mencionados, visando preencher a lacuna dita por diversas colaboradoras nos cursos ministrados.

Embora tenha sido bastante explicado e reforçado na capacitação, ressaltamos a importância do diálogo entre o colaborador que irá realizar a cobrança e o profissional / gestor do consultório.

Informações desconstruídas, principalmente no que se refere à facilidade de pagamento ou redução do valor, podem levar a negociação por água abaixo.



Wilson Correia Júnior