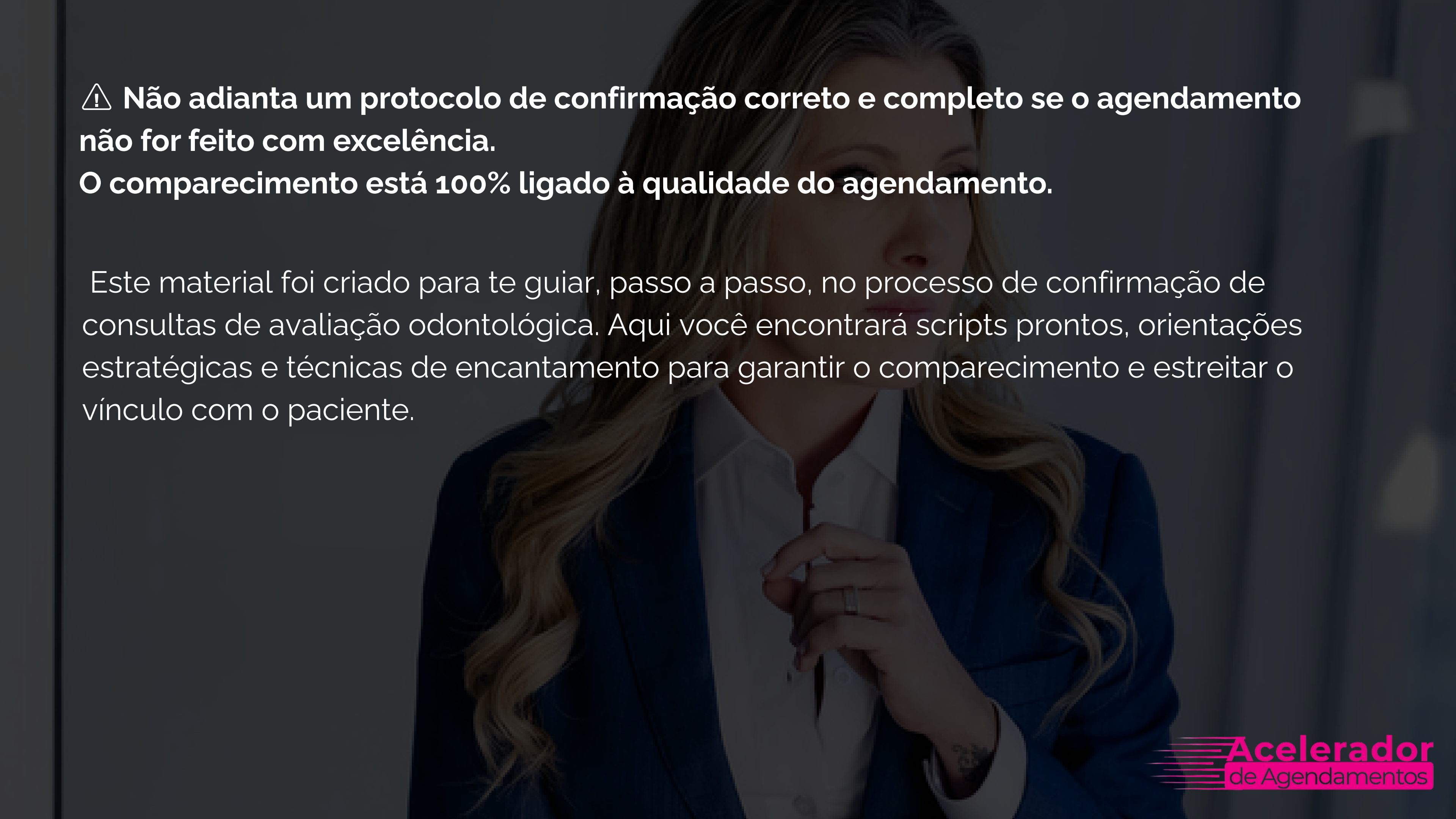


PROTOCOLO COMPLETO DE CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA DE AVALIAÇÃO



⚠ Não adianta um protocolo de confirmação correto e completo se o agendamento não for feito com excelência.

O comparecimento está 100% ligado à qualidade do agendamento.

Este material foi criado para te guiar, passo a passo, no processo de confirmação de consultas de avaliação odontológica. Aqui você encontrará scripts prontos, orientações estratégicas e técnicas de encantamento para garantir o comparecimento e estreitar o vínculo com o paciente.

1. NO MOMENTO DO AGENDAMENTO

Script 1 - Confirmação imediata após agendamento:

Olá, [NOME]! Tudo certo?

Sou [SEU NOME], da [NOME DA CLÍNICA], e estou passando para confirmar sua consulta de avaliação:

Data: [DIA DA SEMANA], [DATA]

Horário: [HORÁRIO]

Endereço: [ENDEREÇO COMPLETO]

Nosso time está à disposição para qualquer dúvida!

Você pode nos acompanhar nas redes sociais e conhecer um pouco mais do nosso trabalho:

 Instagram: [LINK]

Será um prazer te receber!

2. NUTRIÇÃO ANTECIPADA (SE A CONSULTA FOR MARCADA PARA +48H)

Objetivo: Manter o paciente engajado enquanto o dia da consulta não chega.

Sugestões de Mensagens de Nutrição (enviar 1x por dia até 24h antes):

Exemplo 1 - Envolvimento emocional:

“Oi, [NOME]! Estamos ansiosos para te receber aqui na [NOME DA CLÍNICA]
Enquanto isso, que tal conhecer o nosso ambiente?

Veja esse vídeo institucional: [LINK DO VÍDEO]

Tem alguma dúvida ou quer adiantar algo? Estou por aqui! “

Exemplo 2 - Apresentação da equipe:

“Oi, [NOME]! Tudo bem? Quero te apresentar quem vai cuidar de você na sua primeira consulta!

Este é o Dr. [NOME], responsável por avaliações na nossa clínica.

Assista ao vídeo dele te dando boas-vindas: [LINK DO VÍDEO]

Fique à vontade para mandar suas dúvidas. Estamos aqui pra te ajudar!”

3. UM DIA ANTES DA CONSULTA

Script - Mensagem de Confirmação com Vídeo do Dentista:

Olá, [NOME]! Tudo certo?

Amanhã é dia da sua avaliação com a gente aqui na [NOME DA CLÍNICA]!

Data: [DATA]

Horário: [HORÁRIO]

Endereço: [ENDEREÇO]

Nosso dentista Dr. [NOME] gravou um vídeo rápido explicando o que será feito nesse primeiro momento:

 [LINK DO VÍDEO]

Podemos confirmar sua presença?

Te esperamos com muito carinho!

4. NO DIA DA CONSULTA - PRIMEIRO HORÁRIO DA MANHÃ

Script - Lembrete Matinal:

Bom dia, [NOME]!

Só passando para te lembrar da sua consulta hoje 🦷

Data: [DATA DE HOJE]

Horário: [HORÁRIO]

Endereço: [ENDEREÇO]

Qualquer imprevisto, pode nos avisar por aqui.

Estamos te esperando!

DICAS EXTRAS

- Use linguagem humanizada, empática e clara.
- Nunca deixe de enviar os lembretes. O paciente esquece com facilidade.
- Mensagens com vídeos personalizados têm alto poder de comprometimento emocional.
- Sempre que possível, envie fotos da clínica, bastidores e depoimentos reais.

FRASE-CHAVE PARA A EQUIPE

“O comparecimento está 100% ligado à qualidade do agendamento.”

Se o paciente não entendeu o valor da consulta no momento do agendamento, nenhum lembrete vai funcionar.

DICAS EXTRAS

- Use linguagem humanizada, empática e clara.
- Nunca deixe de enviar os lembretes. O paciente esquece com facilidade.
- Mensagens com vídeos personalizados têm alto poder de comprometimento emocional.
- Sempre que possível, envie fotos da clínica, bastidores e depoimentos reais.

FRASE-CHAVE PARA A EQUIPE

“O comparecimento está 100% ligado à qualidade do agendamento.”

Se o paciente não entendeu o valor da consulta no momento do agendamento, nenhum lembrete vai funcionar.

5. Roteiro para a Ligação Telefônica de Confirmação (backup do WhatsApp)

Nem sempre o paciente responde via WhatsApp. Ter um script de ligação humanizada é fundamental.

Exemplo:

“Olá, falo com o(a) [Nome]? Aqui é a [Seu Nome] da clínica [Nome]. Estou ligando só para confirmar sua consulta de avaliação marcada para amanhã às [hora]. Tudo certo por aí? Vai conseguir vir? Qualquer dúvida, estou à disposição.”

6. Política de Tolerância e Cancelamento

Deixar o paciente ciente com delicadeza sobre atrasos ou necessidade de desmarcar ajuda a reduzir faltas de última hora.

Exemplo de trecho para adicionar na mensagem:

“Caso precise remarcar, pedimos que nos avise com pelo menos 4h de antecedência. Assim, conseguimos reorganizar a agenda e atender outro paciente que esteja esperando.”

7. Dica para SDR observar sinais de desinteresse

Incluir no protocolo um checklist de atenção para o SDR perceber quando o paciente responde de forma vaga, evita confirmar ou não visualiza. Isso permite ações antecipadas.

Checklist rápido para SDR:

- Paciente visualizou e não respondeu?
- Evitou confirmar diretamente?
- Mudou o tom de interesse?
- Caso sim, retome o vínculo com uma mensagem como:

“Oi, [Nome]! Só queria confirmar se está tudo certo com o dia e horário da consulta. Qualquer dúvida, estou aqui, tá?”

8. Tag de Agendamento em CRM ou Planilha

Sugestão de categorizar o paciente de acordo com a resposta à confirmação:

- Confirmado
- Reagendado
- Não respondeu
- Solicitou contato

Esse controle permite métricas e ações futuras de recuperação de faltantes.

9. Pós-avaliação: criar um gancho para o retorno

Embora o foco seja o comparecimento, mencionar que haverá um segundo contato pós-consulta já prepara o paciente e fortalece a percepção de cuidado.

Exemplo:

“Após sua avaliação, vamos entrar em contato para te auxiliar com o plano de tratamento e os próximos passos.”