



Jubileu Lima · Recepção dentária com IA

GUIA GRATUITO PARA CLÍNICAS DENTÁRIAS

O Guia da Cadeira Vazia

7 fugas que, sem dar nas vistas, custam pacientes à sua clínica, e como resolver cada uma *esta semana*, com ou sem software novo.

jubileulima.com · support@jubileulima.com · WhatsApp +258 84 990 8626

Porque é que as cadeiras ficam vazias

A maioria das clínicas não tem um problema de marketing. Tem um problema de **acompanhamento**. Os pacientes ligam, enviam mensagens e dizem “vou pensar”, e depois nada acontece. Cada uma das fugas abaixo resolve-se com uma regra simples, e a maioria pode ser automatizada.

Siga-as por ordem. Assinale as que se aplicam à sua clínica. Depois faça as contas de 5 minutos na página 4.

01 Chamadas que ninguém atende

O telefone toca enquanto a equipa está na cadeira, ao almoço ou fora de horas. Quem tem dor raramente deixa mensagem de voz. Liga para a próxima clínica no Google.

Resolva esta semana: garanta que cada chamada perdida recebe uma mensagem ou WhatsApp em poucos minutos, com uma forma de marcar. Comece à mão: uma pessoa verifica as chamadas perdidas de hora a hora.

“Olá, fala da [Clínica]. Desculpe não termos atendido, estávamos com um paciente. Como podemos ajudar? Também pode marcar aqui: [link]”

02 Mensagens respondidas no dia seguinte

Mensagens de WhatsApp, Instagram e Facebook que chegam às 21h são respondidas na tarde seguinte. Nessa altura o paciente já marcou noutro lado.

Resolva esta semana: configure uma mensagem de saudação e de ausência no WhatsApp Business com o horário, os preços dos tratamentos mais comuns e um link para marcar. O objetivo: responder a cada novo contacto em menos de uma hora durante o horário de funcionamento.

03 Faltas

Uma cadeira vazia continua a custar o dentista, o assistente e a renda. A maioria das faltas são simplesmente consultas esquecidas.

Resolva esta semana: envie dois lembretes, um na véspera e outro duas horas antes, e peça confirmação. Ofereça uma forma fácil de remarcar em vez de cancelar.

“Olá [Nome], lembramos a sua consulta na [Clínica] amanhã às [hora]. Responda 1 para confirmar ou 2 para remarcar.”

04 Vagas canceladas que ficam vazias

Um paciente cancela às 8h e a vaga das 10h fica vazia, embora alguém na sua lista quisesse uma consulta mais cedo.

Resolva esta semana: mantenha uma pequena lista de “avise-me se abrir uma vaga”. Quando uma vaga ficar livre, envie mensagem à lista: o primeiro a responder fica com ela.

05 Revisões de 6 meses que nunca acontecem

Os pacientes querem voltar para a revisão e a limpeza. Sem um lembrete, os meses transformam-se em anos.

Resolva esta semana: tire uma lista dos pacientes cuja última visita foi há mais de 6 meses e envie-lhes uma mensagem simpática de revisão. Depois torne isso um hábito mensal.

"Olá [Nome], já passou algum tempo desde a sua última revisão na [Clínica]. Temos vagas na próxima semana. Quer que façamos a marcação?"

06 Orçamentos que saem porta fora

O paciente sai com um orçamento para um implante, uma coroa ou alinhadores e diz "vou pensar". Ninguém volta a contactar, e a decisão nunca é tomada.

Resolva esta semana: volte a contactar 3 dias depois do orçamento e outra vez passadas 2 semanas. Responda a dúvidas, mencione as opções de pagamento e faça uma pergunta simples de sim ou não.

"Olá [Nome], o Dr. [Nome] pediu-me para saber como está em relação ao tratamento que falámos. Tem alguma dúvida? Temos uma vaga na [dia] se quiser avançar."

07 Pacientes com quem perdeu o contacto

Todas as clínicas têm centenas de pacientes que vieram uma ou duas vezes e nunca mais voltaram. Já o conhecem e confiam em si.

Resolva esta semana: envie uma mensagem personalizada aos pacientes que não vêm há mais de 12 meses: um lembrete de revisão, uma oferta sazonal (branqueamento antes das férias) ou uma mensagem de aniversário.

Autoavaliação: quantas fugas tem a sua receção?

- ☐ Cada chamada perdida recebe resposta em 15 minutos, mesmo quando estamos ocupados.
- ☐ As mensagens de WhatsApp e redes sociais são respondidas em 1 hora, incluindo ao fim do dia.
- ☐ Os pacientes podem marcar sem nos telefonar.
- ☐ Cada consulta tem pelo menos um lembrete automático.
- ☐ Temos uma lista de espera para preencher vagas canceladas.
- ☐ Os pacientes recebem o lembrete de revisão de 6 meses sem ninguém ter de se lembrar.
- ☐ Cada orçamento por aceitar tem pelo menos dois contactos de acompanhamento.
- ☐ Contactamos os pacientes inativos pelo menos duas vezes por ano.

Menos de 6 assinalados? É quase certo que a sua clínica perde pacientes todas as semanas, sem que isso alguma vez apareça numa fatura.

As contas de 5 minutos

Chamadas perdidas e mensagens sem resposta por semana	A = ____
Faltas por semana	B = ____
Valor médio de uma consulta	V = ____

Perda mensal $\approx (A \times 0,5 + B) \times V \times 4,3$

Assume que metade de quem ligou teria marcado. Pacientes novos voltam durante anos, por isso a perda real costuma ser maior.

Quer que resolva isto por si?

Instalo uma receção com IA para clínicas dentárias: resposta a chamadas perdidas, assistente de WhatsApp 24/7, receção telefónica com IA, lembretes automáticos, revisões e acompanhamento de orçamentos. Funciona no WhatsApp e na agenda da sua clínica e fica pronto em cerca de 7 dias.

Marque um check-up grátis de 20 minutos: pomos um número no que a sua clínica está a perder, e mostro-lhe uma demonstração ao vivo.

jubileulima.com/pt/contacto · WhatsApp +258 84 990 8626 · support@jubileulima.com