FERRAMENTAS PARA A SUA CLÍNICA

Agenda

100 mensagens para transformar conversas em consultas agendadas

100

Atendimento, objeções ao agendamento, follow-up, reativação da base, orçamentos, confirmação e remarcação. Inclui rotina de 7 dias.

Escolha a situação. Adapte ao contexto. Combine o próximo passo.

Wertx | Edição 2 | Novembro de 2026

GUIA RÁPIDO

Encontre o próximo passo.

Use uma mensagem de acordo com a situação. Os 100 modelos são alternativas de atendimento, não uma sequência de disparos. Preencha os campos entre colchetes e aproveite o histórico da conversa.

01 Primeiro contato / 001-010

02 Informações antes de agendar / 011-020

03 Escolha do horário / 021-030

04 Confirmação e comparecimento / 031-040

05 Objeções ao agendamento / 041-050

06 Follow-up antes da consulta / 051-060

07 Reativação da base / 061-070

08 Orçamentos e planos sem retorno / 071-080

09 Faltas, cancelamentos e remarcações / 081-090

10 Organização e encerramento do contato / 091-100

Confirme horários e condições reais. Dúvidas clínicas vão para o profissional responsável. Registre a preferência de retorno e encerre contatos quando houver recusa.

01 / PRIMEIRO CONTATO

01 Apresentação

Olá, [nome]! Sou [atendente], da [clínica]. Vou te ajudar por aqui. Qual informação você procura?

02 Pessoa veio de um anúncio

Olá, [nome]! Você chegou pelo anúncio de [serviço]. Posso te explicar como funciona o atendimento. Sua dúvida é sobre a avaliação, os valores ou os horários?

03 Pedido genérico de informações

Claro! Aqui na [clínica], o atendimento de [serviço] funciona assim: [resumo administrativo correto]. O que você gostaria de esclarecer primeiro?

04 Pessoa já foi paciente

Olá, [nome]! Você já tem cadastro conosco? Assim consigo localizar seu atendimento e evitar que precise repetir as informações.

05 Contato por indicação

Que bom receber seu contato, [nome]. Posso te explicar como agendar com [profissional]. Você busca informações para você ou para outra pessoa?

01 / PRIMEIRO CONTATO

06 Contato fora do expediente

Recebemos sua mensagem. Nosso atendimento funciona [dias e horários]. Vamos responder no próximo período de atendimento.

07 Demora na resposta

Olá, [nome]. Desculpe pela demora. Já estou com sua mensagem e posso te ajudar com [pedido feito]. [Resposta objetiva ao pedido].

08 Troca de atendente

Olá, [nome]. Sou [atendente] e vou continuar seu atendimento. Já vi que você precisa de [resumo]. Vou seguir a partir daqui.

09 Pedido de ligação

Podemos conversar por ligação. Qual horário costuma ser melhor para você dentro de [expediente real]?

10 Preferência de comunicação

Você prefere receber as informações por texto ou conversar por ligação? Posso seguir da forma que ficar mais fácil para você.

02 / INFORMAÇÕES ANTES DE AGENDAR

11 Valor fixo da avaliação

A avaliação com [profissional] custa [valor]. Ela inclui [itens reais]. Quer que eu consulte os horários disponíveis?

12 Tratamento com valor definido após avaliação

O valor desse tratamento depende do que for indicado na avaliação. A avaliação custa [valor] e [condições reais]. Depois dela, você recebe o plano e o orçamento antes de decidir.

13 Pedido de estimativa sem avaliação

Ainda não consigo informar o total do seu tratamento sem a avaliação. Posso te passar agora o valor da consulta e explicar como você recebe o orçamento individual.

14 Atendimento por convênio

Para [serviço], atendemos [convênios e modalidades reais]. Seu plano é [plano informado]? Vou confirmar a cobertura administrativa antes do agendamento.

15 Diferença entre preços anunciados

Vamos conferir. Você pode me indicar a oferta que viu? Vou verificar o que ela inclui e quais condições se aplicam ao seu atendimento.

02 / INFORMAÇÕES ANTES DE AGENDAR

16 Explicar a avaliação

Na avaliação, [profissional] conversa com você, avalia o caso e explica as possibilidades indicadas. Você também recebe as informações de etapas e investimento antes de decidir.

17 Localização

Estamos em [endereço]. Aqui está o mapa: [link correto]. [Orientação real de acesso, se necessária].

18 Duração da avaliação

A previsão para a avaliação é de [tempo informado pela clínica]. Pode haver variação conforme o atendimento. Esse período cabe na sua agenda?

19 Documentos para a consulta

Para esse atendimento, traga [documentos e itens solicitados pela clínica]. Se houver alguma orientação adicional do profissional, encaminho por aqui.

20 Informação clínica antes de marcar

Essa dúvida precisa ser respondida pelo profissional. Posso encaminhar sua pergunta à equipe responsável e te informar como será o retorno.

03 / ESCOLHA DO HORÁRIO

21 Oferecer horários reais

Neste momento, tenho [dia/horário A] e [dia/horário B]. Algum deles funciona para você?

22 Nenhum horário serviu

Sem problema. Qual período funciona melhor para você? Vou consultar a agenda dentro dessa preferência.

23 Pedido de encaixe

Posso verificar se existe possibilidade de encaixe. Ainda não tenho um horário confirmado. Você quer que eu te avise se surgir uma opção em [período]?

24 Confirmar agendamento concluído

Seu agendamento está confirmado para [data e horário], com [profissional], em [local]. O valor é [valor] e as condições são [condições].

25 Pessoa quer agendar para outra pessoa

Posso orientar o agendamento. Quem vai comparecer? Para dados pessoais e informações do atendimento, seguimos o contato com a própria pessoa ou seu responsável.

03 / ESCOLHA DO HORÁRIO

26 Preferência de profissional

Você tem preferência por [profissional] ou gostaria de conhecer as opções de atendimento da clínica? Posso consultar os horários correspondentes.

27 Primeira data disponível

O primeiro horário disponível com [profissional] é [data e hora]. Você gostaria dessa opção ou prefere que eu consulte outro período?

28 Horário visto anteriormente

Vou conferir se o horário que você viu continua disponível. Antes de confirmar, sua preferência ainda é [data e período]?

29 Pedido de reserva temporária

A clínica trabalha com [política real de reserva]. Posso explicar como funciona antes de você decidir se quer reservar esse horário.

30 Modalidade de atendimento

Para [serviço], temos [modalidades efetivamente oferecidas]. Posso explicar o funcionamento e consultar a agenda da opção que você prefere.

04 / CONFIRMAÇÃO E COMPARECIMENTO

31 Lembrete de consulta

Olá, [nome]. Passando para lembrar da sua consulta em [data e horário], com [profissional]. Você confirma que consegue comparecer?

32 Confirmação recebida

Obrigada por confirmar! Te esperamos em [local], às [horário]. Se precisar ajustar o agendamento, avise por aqui.

33 Sem confirmação

Olá, [nome]. Ainda não recebemos sua confirmação para [data e horário]. Você consegue nos dar um retorno até [prazo compatível com a política informada]?

34 Paciente informa atraso

Obrigada por avisar. Qual é sua previsão de chegada? Vou consultar a equipe para verificar se conseguimos manter o atendimento ou se será necessário ajustar.

35 Pedido de remarcação

Podemos verificar a remarcação. Tenho [opções reais]. Nossa condição para alterações é [política já informada]. Qual opção funciona melhor?

04 / CONFIRMAÇÃO E COMPARECIMENTO

36 Cancelamento

Recebi seu pedido de cancelamento. Vou registrar conforme [política informada]. Você prefere consultar uma nova data ou encerrar o agendamento por enquanto?

37 Não comparecimento

Olá, [nome]. Você tinha um atendimento em [data e horário] e não conseguimos te receber. Se quiser remarcar, posso consultar novas opções.

38 Horário liberado

Olá, [nome]. Você pediu para ser avisado caso surgisse um horário em [período]. Abriu [horário real]. Ainda faz sentido para você?

39 Orientações prévias

Estas são as orientações da equipe para seu atendimento: [orientações aprovadas]. Se alguma delas gerar dúvida, encaminho sua pergunta ao profissional.

40 Alteração pela clínica

Olá, [nome]. Precisamos ajustar seu horário de [data]. Desculpe pelo transtorno. Podemos oferecer [alternativas reais]. Qual delas funciona para você?

05 / OBJEÇÕES AO AGENDAMENTO

41 Consulta acima do orçamento

Entendi. Sua dúvida é sobre o valor da consulta ou sobre o que ela inclui? Posso esclarecer esses pontos e apresentar as condições disponíveis.

42 Ainda está pesquisando

Sem problema, [nome]. O que você precisa saber para avaliar o primeiro atendimento? Posso responder sua dúvida sem confirmar nenhum horário agora.

43 Precisa pensar antes de marcar

Claro. Ficou alguma dúvida sobre a consulta ou você prefere um tempo para decidir? Se quiser retomar, posso conferir a agenda quando me chamar.

44 Receio de assumir um tratamento

A consulta e a decisão sobre um tratamento são etapas diferentes. Posso explicar o que acontece na avaliação e as condições dela, sem pressupor que você vá contratar um plano.

45 Rotina apertada

Qual ponto dificulta mais: o período, o deslocamento ou a duração prevista? Vou conferir as possibilidades reais para o seu agendamento.

05 / OBJEÇÕES AO AGENDAMENTO

46 Depende de acompanhante

Você precisa conciliar o horário com alguém? Posso informar as opções disponíveis para vocês verificarem juntos. As orientações sobre acompanhante serão confirmadas com a equipe.

47 Quer comparar clínicas

Tudo bem. Posso te passar o que a consulta inclui e as informações do profissional para você comparar com clareza. Qual ponto ainda falta esclarecer?

48 Prefere não receber ligação

Podemos continuar por mensagem com as informações administrativas. Se alguma dúvida depender do profissional, explico como será o retorno antes de combinar com você.

49 Não consegue decidir hoje

Tudo bem. Você prefere nos procurar quando puder ou quer combinar uma data para retomarmos a conversa?

50 Dúvida clínica impede o agendamento

Antes de avançarmos com a agenda, vou encaminhar essa dúvida à equipe responsável. Como você prefere receber a orientação sobre o próximo passo?

06 / FOLLOW-UP ANTES DA CONSULTA

51 Retorno após informação solicitada

Olá, [nome]. Na nossa conversa, você queria entender [ponto]. A explicação que enviei ajudou ou ainda ficou alguma dúvida?

52 Horários enviados sem escolha

Olá, [nome]. As opções de horário que enviei eram compatíveis com sua rotina? Se não eram, posso consultar outro período quando você quiser.

53 Parou depois de perguntar o valor

Olá, [nome]. Você perguntou sobre o valor da consulta. Ficou alguma dúvida sobre o que ela inclui ou sobre as condições disponíveis?

54 Aguardava informação da equipe

Olá, [nome]. Já confirmei com a equipe a informação que você pediu: [resposta autorizada]. Isso esclarece o ponto que faltava para você?

55 Pediu para conversar depois do trabalho

Olá, [nome]. Você pediu para retomarmos neste horário. Podemos continuar sobre [assunto] ou prefere outro momento?

06 / FOLLOW-UP ANTES DA CONSULTA

56 Faltou explicar o primeiro atendimento

Olá, [nome]. Percebi que faltou explicar [informação administrativa]. Funciona assim: [explicação real]. Você gostaria de esclarecer mais algum ponto?

57 Arquivo não abriu

Olá, [nome]. Você comentou que não conseguiu abrir as orientações da consulta. Quer que eu envie em outro formato pelo canal da clínica?

58 Contato interrompido por imprevisto

Olá, [nome]. Nossa conversa parou quando você precisou sair. Quer retomar sobre [último assunto] ou prefere deixar para outro momento?

59 Prazo de reserva previamente informado

Olá, [nome]. Conforme combinado, a reserva de [horário] segue até [prazo real]. Você quer mantê-la pelas condições informadas ou prefere liberar e consultar outra data depois?

60 Último retorno sem insistir

Olá, [nome]. Vou pausar o acompanhamento deste pedido. Se quiser consultar horários ou esclarecer uma dúvida, pode nos chamar por aqui.

07 / REATIVAÇÃO DA BASE

61 Retorno solicitado pelo próprio paciente

Olá, [nome]. Você pediu que entrássemos em contato em [período] para consultar uma nova agenda. Quer que eu veja os horários disponíveis?

62 Acompanhamento indicado pelo profissional

Olá, [nome]. Conforme a orientação registrada por [profissional], estamos entrando em contato para organizar seu acompanhamento. Posso consultar as opções de agenda?

63 Interesse antigo em um serviço

Olá, [nome]. Você havia pedido informações sobre [serviço] e autorizado um retorno. Ainda gostaria de receber as informações atualizadas?

64 Serviço solicitado passou a estar disponível

Olá, [nome]. Você pediu para ser avisado quando [serviço] estivesse disponível. Já podemos te explicar como funciona o atendimento. Quer receber as informações?

65 Antigo pedido de horário específico

Olá, [nome]. Surgiu uma opção em [período], que era sua preferência. Você ainda gostaria de consultar esse agendamento?

07 / REATIVAÇÃO DA BASE

66 Paciente pediu contato em outro mês

Olá, [nome]. Você pediu para voltarmos a conversar em [mês]. Ainda gostaria de consultar um horário ou mudou sua preferência?

67 Condição solicitada foi confirmada

Olá, [nome]. Você autorizou um retorno quando tivéssemos confirmação sobre [condição administrativa]. Já temos a informação: [condição real]. Quer avaliar as opções de atendimento?

68 Interesse em outro profissional da clínica

Olá, [nome]. Na última conversa, você pediu para conhecer a agenda de [profissional]. Ainda gostaria que eu consultasse os horários?

69 Retorno após pausa escolhida pelo paciente

Olá, [nome]. Chegou o período que você escolheu para retomarmos. Podemos conversar sobre o agendamento ou prefere encerrar o acompanhamento por enquanto?

70 Preferência antiga pode ter mudado

Olá, [nome]. Antes de consultar a agenda conforme seu pedido, queria confirmar: [período ou modalidade] ainda funciona para você?

08 / ORÇAMENTOS E PLANOS SEM RETORNO

71 Confirmar recebimento

Olá, [nome]. Você conseguiu abrir o plano e o orçamento que enviamos? Se o arquivo não abriu, posso mandar novamente.

72 Retomar pelo ponto combinado

Olá, [nome]. Você comentou que queria analisar [ponto] antes de decidir. Conseguiu avaliar ou ficou alguma dúvida em que possamos ajudar?

73 Retorno em data autorizada

Olá, [nome]. Combinamos de conversar hoje sobre seu orçamento. Ainda é um bom momento para retomarmos?

74 Retomar condições de pagamento

Olá, [nome]. Na nossa conversa, você perguntou sobre pagamento. Consegui confirmar [condição real solicitada]. Quer que eu te envie o detalhamento?

75 Dúvida clínica que ficou pendente

Olá, [nome]. Você tinha uma dúvida sobre [ponto]. Podemos organizar um esclarecimento com [profissional] antes de qualquer decisão. Gostaria de seguir assim?

08 / ORÇAMENTOS E PLANOS SEM RETORNO

76 Perguntar se ainda é prioridade

Olá, [nome]. Seu plano ainda é algo que você gostaria de avaliar agora ou prefere deixar para outro momento? Pode me falar com tranquilidade para eu ajustar o acompanhamento.

77 Encerrar sem insistência

Olá, [nome]. Vou encerrar os lembretes sobre esse orçamento por enquanto. Se quiser retomar, pode nos chamar por aqui e conferimos as condições atualizadas.

78 Orçamento antigo

Olá, [nome]. Você pediu para retomarmos seu orçamento neste período. Antes de seguir, precisamos conferir os valores atuais e se o profissional recomenda atualizar a avaliação. Quer que eu organize essa verificação?

79 Pessoa volta depois de sumir

Olá, [nome]! Podemos retomar de onde paramos. Vou conferir seu orçamento e o que precisa ser atualizado. Sua dúvida continua sendo [último ponto registrado]?

80 Paciente pede para parar

Entendido, [nome]. Vou registrar seu pedido e encerrar estes contatos. Obrigada por nos avisar.

09 / FALTAS, CANCELAMENTOS E REMARCAÇÕES

81 Resposta após imprevisto relatado

Obrigada por avisar, [nome]. Você prefere consultar outra data agora ou retomar quando sua rotina estiver definida?

82 Paciente quer aguardar a próxima semana

Combinado. Você quer que eu entre em contato em [dia autorizado] para consultar a agenda da semana seguinte?

83 Remarcação depende de acompanhante

Podemos buscar opções para o novo atendimento. Qual período funciona para você e para quem vai acompanhar? Vou consultar a agenda antes de confirmar.

84 Só pode voltar com o mesmo profissional

Entendi sua preferência por [profissional]. A próxima opção disponível é [data e hora]. Você quer avaliar essa data ou prefere consultar outro período?

85 Cancelamento por dificuldade de acesso

Recebi seu pedido. Se ajudar em uma próxima visita, posso enviar as informações reais de acesso à clínica. Você gostaria de recebê-las ou prefere encerrar por enquanto?

09 / FALTAS, CANCELAMENTOS E REMARCAÇÕES

86 Paciente pede confirmação da nova data

A remarcação ficou confirmada para [data e hora], com [profissional]. O horário anterior foi [status confirmado no sistema]. Está tudo certo para você?

87 Mudança solicitada ainda não foi confirmada

Recebi sua preferência por [nova data]. Ainda preciso confirmar com a agenda. Por enquanto, o registro está [situação real]; aviso antes de considerar a mudança concluída.

88 Duas remarcações e rotina indefinida

Parece que sua rotina ainda está mudando. Você prefere deixar para agendar quando tiver uma data mais segura, em vez de escolher outro horário agora?

89 Falha de comunicação sobre o horário

Vamos conferir juntos: no nosso registro consta [data e hora]. Vou revisar a conversa e verificar como podemos resolver a divergência antes de orientar qualquer cobrança ou novo agendamento.

90 Paciente volta após uma falta antiga

Podemos consultar uma nova data, [nome]. Vou confirmar com a equipe se existe alguma orientação atualizada para esse atendimento antes de concluir o agendamento.

10 / ORGANIZAÇÃO E ENCERRAMENTO DO CONTATO

91 Registrar o combinado

Para confirmar nosso combinado: [próximo passo], com retorno em [data autorizada]. Se sua preferência mudar, pode nos avisar por aqui.

92 Evitar dois atendentes na mesma conversa

Olá, [nome]. Vou centralizar seu atendimento para evitar mensagens repetidas. Já vi que ficou pendente [ponto] e vou seguir por ele.

93 Paciente confirma que não quer agendar

Entendido, [nome]. Vou encerrar este pedido de agendamento. Se precisar de informações no futuro, seguimos disponíveis pelo canal da clínica.

94 Já marcou em outra clínica

Obrigada por avisar. Vou finalizar o acompanhamento deste pedido para não enviar novas tentativas de agendamento.

95 Paciente não reconhece a conversa

Desculpe pelo contato. Vou verificar o registro e interromper este acompanhamento. Não precisa enviar nenhum dado pessoal para esclarecer isso.

10 / ORGANIZAÇÃO E ENCERRAMENTO DO CONTATO

96 Telefone pertence a outra pessoa

Obrigada por informar. Vou sinalizar o contato incorreto e interromper as mensagens destinadas à outra pessoa.

97 Preferência por outro canal

Podemos verificar [canais autorizados da clínica]. Qual deles você prefere para continuar as informações do agendamento?

98 Não quer compartilhar informação clínica

Você não precisa detalhar isso com a recepção. Posso orientar o canal adequado para conversar com o profissional e seguir apenas com os dados necessários ao agendamento.

99 Equipe ainda está verificando disponibilidade

Ainda estou aguardando a confirmação da agenda. Vou te atualizar em [prazo realista de retorno], mesmo se ainda não houver um horário definido.

100 Resumo antes de encerrar o atendimento

Hoje ficou definido [status real: consulta confirmada, dúvida encaminhada, retorno combinado ou pedido encerrado]. Ficou alguma informação administrativa que você precisa consultar?

ROTINA DA EQUIPE

Uma rodada organizada.

Dia 1

Separar a base: primeiro contato sem agendamento; faltas/cancelamentos; retornos solicitados; planos sem decisão. Remover recusas e contatos sem contexto adequado.

Dia 2

Revisar histórico, preferência de canal e ponto pendente. Definir responsável por cada conversa e consultar a disponibilidade real.

Dia 3

Retomar pedidos de informação e horários. Usar os blocos Primeiro contato, Escolha do horário e Follow-up.

Dia 4

Trabalhar remarcações e retornos que foram solicitados. Confirmar as condições antes de registrar um agendamento.

A rotina é da equipe. Cada pessoa recebe apenas os contatos pertinentes e nas datas combinadas.

REVISÃO E ACOMPANHAMENTO

Meça o que avançou.

Dia 5

Retomar orçamentos pelo ponto pendente e pelo acordo de contato. Encaminhar dúvidas clínicas antes de avançar.

Dia 6

Revisar as confirmações de consultas e corrigir agendamentos incompletos ou duplicados.

Dia 7

Conferir contatos únicos, respostas, consultas agendadas e comparecimentos. Identificar a etapa que precisa de ajuste na próxima rodada.

O que registrar

Contato/ID; grupo; último assunto; preferência de retorno; próxima ação; responsável; data combinada; status.

Status: responder, aguardando paciente, aguardando equipe, agendado, compareceu, remarcado, sem interesse ou encerrado.

Compare contatos únicos, respostas, agendamentos e comparecimentos. Agendamento não equivale a comparecimento. Se um dado não foi medido, registre como não medido.

Quer olhar para a sua operação com a Wertx?

Solicite um Diagnóstico: wertx.com.br/form