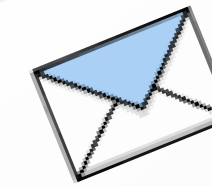


**FIDELIZE SEUS PACIENTES**

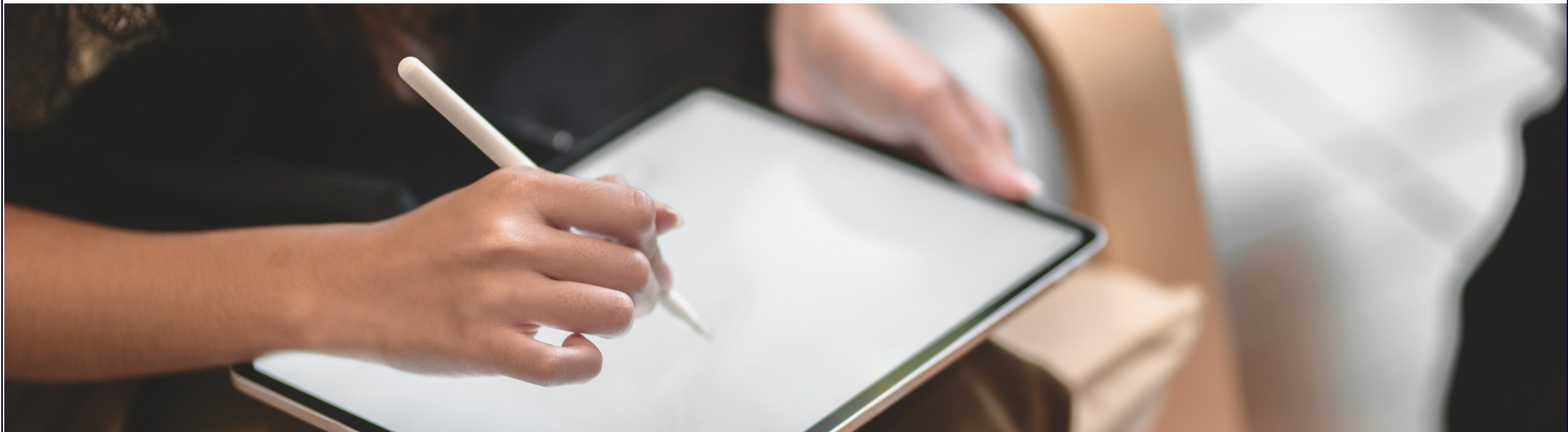
com a ajuda da **ACTIVE**  **WARE**  
EVOLUÇÃO CONSTANTE



# Índice

Introdução .....	3
Conheça seus pacientes .....	6
Facilite .....	9
Lembretes .....	11
Acompanhamentos .....	13

Priorize .....	15
Feedback .....	17
Contato .....	20
Conclusão .....	22
Adquira mais conteúdo .....	23



A internet mudou a maneira como vivemos nossas vidas, não é mesmo?!

Seja para ler, escrever, nos comunicar, trabalhar, nos exercitar, fazer compras e até mesmo relaxar, há um aplicativo para cada uma dessas atividades.

**Portanto, faz todo o sentido que o atendimento ao paciente tenha mudado também.**

A tecnologia e a internet tornaram mais próximas, rápidas e diretas as relações sociais entre as pessoas. No mundo da saúde não foi diferente.

A marcação de uma consulta direta com seu médico, o agendamento para o horário mais cômodo, as respostas rápidas aos questionamentos e dúvidas através do fácil acesso ao profissional de saúde são uns dos poucos exemplos que a conectividade dos tempos modernos nos proporcionam.



Hoje, é possível lembrar o paciente das consultas, horários de tomadas de medicamentos e, ainda, levar a educação em saúde através de SMS, Whatsapp ou mesmo e-mail, remotamente. Todas essas facilidades colocam os pacientes em foco e estreitam o relacionamento com o profissional.

Além disso, nunca foi tão fácil contratar serviços de saúde. Há um tempo, para encontrar um médico ou dentista, as pessoas recorriam à indicação de familiares e amigos, tentavam escolher um profissional afiliado ao seu plano de saúde.

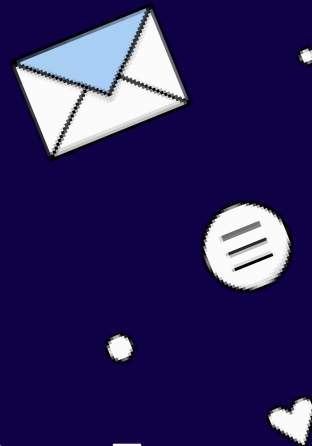
Por isso, estamos aqui hoje! Separamos **7 estratégias** que irão te auxiliar na fidelização dos seus pacientes, esperamos que goste!

**BOA LEITURA.**



# 1- CONHEÇA

seus pacientes





Os dados dos seus pacientes são o ponto de partida para você conhecê-los bem e poder se relacionar com eles. Portanto, a organização e manutenção dos registros clínicos são fundamentais para garantir uma prestação de serviços de qualidade e dar um passo em direção à fidelização.

É possível gerenciar os dados dos seus pacientes de maneira mais eficiente, contratando plataformas que oferecem prontuários eletrônicos, entre outros serviços, que agilizam o atendimento.

Além disso, algumas soluções oferecem interfaces amigáveis, que permitem a navegação por toda a evolução do paciente através de linha do tempo, como as utilizadas em redes sociais como o Facebook, que indicam tudo o que aconteceu com o paciente desde a sua primeira consulta. Desta maneira, fica mais fácil personalizar o atendimento e criar um laço com seu público.

**DICA: esteja presente nas redes sociais.** Tire uns minutinhos do seu dia para interagir com seus seguidores e pacientes. É importante você tê-los em suas redes sociais, assim você pode visualizar alguns stories, ou curtir alguma foto. Essa atitude vai trazer a você a ideia de profissional acessível e amigável, mostrando ser um dentista mais próximo de seus pacientes sem deixar o profissionalismo de lado.

**DICA EXTRA: tenha salvo a data de nascimento de seus pacientes, assim, você pode mandar mensagens automáticas para eles quando for aniversário, por exemplo. Essa opção será necessário o apoio de uma plataforma, para melhor funcionamento da estratégia.**



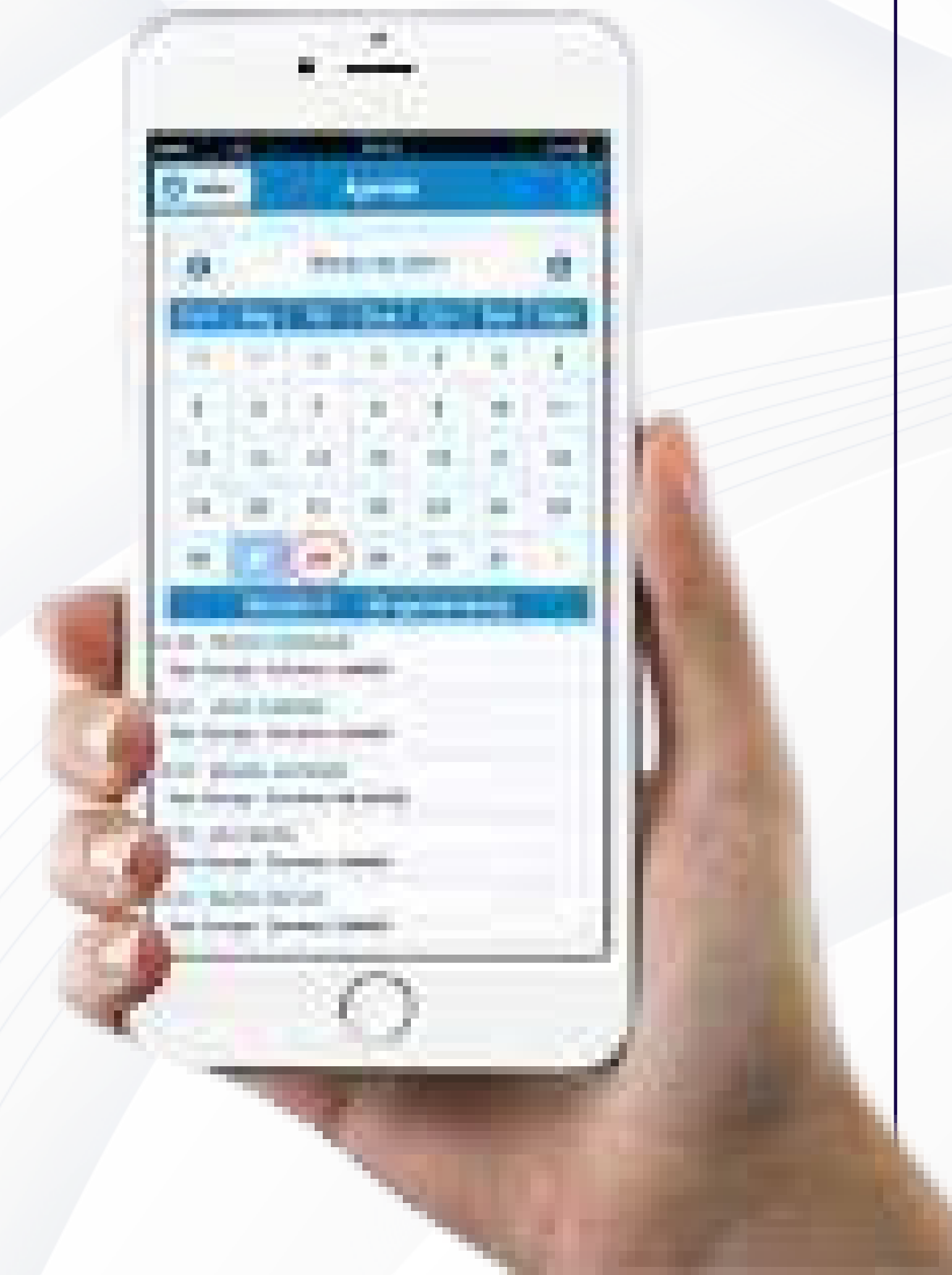
# 2- FACILITE

a marcação de  
consultas



Se os seus pacientes estiverem com dificuldades para agendar uma consulta, eles poderão eventualmente se frustrar e decidir por testar outras opções mais convenientes. **O ideal é que a marcação da consulta no seu calendário não demore mais que alguns minutos, seja ela realizada por telefone ou até mesmo por aplicativos de mensagens, ou redes sociais.**

Nesse sentido, módulos de agenda eletrônica focados em práticas odontológicas podem ajudar a fazer uma gestão completa.



# 3- LEMBRETES

envie lembretes  
das consultas



A rotina corrida pode fazer com que os pacientes esqueçam as consultas. Por isso é importante garantir que eles sejam informados sobre as datas e horários agendados. Tanto para manter sua agenda em ordem, quanto para passar credibilidade e assistência ao paciente

Mais uma vez ressalto, que um software de gestão seria perfeito, pois, a etapa pode ser feita de forma automática.

**IMPORTANTE:**  
**Essa prática reduz em até 50% as faltas em sua agenda.**

# 4- ACOMPANHAMENTO pós consulta





Após a consulta envie um email ou mensagem para garantir que o paciente esteja seguindo com todas as indicações passadas a ele e claro assegurar a satisfação do seu paciente.

Esse gesto, mostra que você está preocupado com o bem-estar dele.

# 5- PRIORIZE

seu paciente desde  
a sala de espera



## **Agora um questionamento.**

Você já se sentou na sala de espera do seu consultório?

*Tentar se pôr no lugar do seu paciente pode te fazer enxergar coisas que você não reparou ainda.*

**DICA:** treine seus atendentes para eles serem simpáticos e gentis. Outra maneira eficaz é atualizar os dados do paciente para que ele não fique muito tempo sem fazer nada.

Teste o que você propõe para amenizar o tempo de espera na recepção. É televisão, música, revistas... Qual forma você usa? Coloque tudo em um papel e reveja todos os entretenimentos que seu consultório oferece para amenizar o aguardo.



# 6- FEEDBACK

Peça feedbacks aos seus pacientes



Enviar pesquisas de satisfação aos seus pacientes pode ajudar a avaliar a qualidade dos seus serviços e identificar possíveis pontos de melhorias. Essas pesquisas oferecem a oportunidade de reexaminar sua estratégia e alterar os aspectos que não estão gerando resultados positivos.

Porém, é importante saber lidar bem com os feedbacks negativos, de maneira rápida e profissional. **Um paciente que reclama está disposto a continuar sendo seu paciente.**

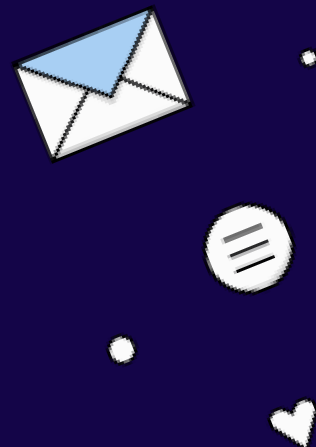


Alguns desaparecem sem se preocupar em deixar um feedback. Por isso, mesmo que você não consiga resolver o problema de imediato, a maioria das pessoas quer apenas saber que elas foram ouvidas, que seu problema foi reconhecido e que você se preocupa com sua experiência desagradável. Nunca deixe de pedir desculpas e estar disposto a ouvir. **Dê atenção aos seus pacientes queixosos, porque eles ainda confiam em sua prática.**



# 7- CONTATO

Mantenha contato  
com seus pacientes



A comunicação frequente pode fazer com que o seu paciente se sinta valorizado e informado. Além disso, você permanece no radar dele, se mantendo como uma opção segura e disponível.

Para manter contato com seu público, você pode enviar boletins informativos ou newsletters, trazendo novidades sobre seu negócio, lembrando sobre todas as suas linhas de atendimento e tratamentos.

Além disso, você pode aproveitar para manter seus pacientes informados sobre como prevenir doenças, com dicas de hábitos saudáveis e da importância das avaliações com frequência.

# CONCLUSÃO

Todas essas práticas demonstram interesse, confiança e acima de tudo credibilidade ao seu consultório.

Um paciente insatisfeito, além da perda de receita, pode ferir sua reputação e gerar boca a boca negativa. Para evitar essas armadilhas, **a chave para o sucesso é** determinar quais destas estratégias funcionam melhor com sua base de pacientes. O ajuste fino do seu plano levará a excelentes resultados, garantindo pacientes felizes que continuem retornando.



# ESPERAMOS QUE TENHA GOSTADO DO CONTEÚDO

Para mais informações e dicas de marketing para dentistas, visite nosso perfil nas redes sociais.

