

Atendimento para clínicas de fisioterapia

Um guia prático para organizar o WhatsApp, responder dúvidas e acompanhar interessados até o agendamento.

Para donos de clínicas, recepcionistas e equipes de atendimento.

A partir do material de Sabrina Mallmann

Sabrina é fisioterapeuta e sócia da MM.COM desde 2021. Este guia é uma adaptação editorial do seu ebook de atendimento, com foco na organização comercial da clínica.

Material original: Sabrina Mallmann. Adaptação editorial: Equipe MM.COM. Edição de outubro de 2026. Esta adaptação não implica revisão clínica da autora.

O que você vai encontrar

01. Primeiro contato e organização da conversa
02. Preço, convênio e disponibilidade
03. Follow-up com contexto e respeito
04. Rotina da equipe e indicadores
05. Checklist e aplicação na clínica

Os exemplos de mensagens são modelos administrativos. Substitua os campos entre colchetes e confirme as informações da clínica antes de enviar. Dúvidas sobre sintomas, diagnóstico ou tratamento devem ser encaminhadas ao fisioterapeuta.

01 / PRIMEIRO CONTATO

Facilite a conversa desde a primeira resposta

Identifique quem está atendendo, reconheça a pergunta recebida e explique como você pode ajudar. Use mensagens curtas, com uma pergunta por vez. O roteiro serve de apoio: a conversa precisa acompanhar o que a pessoa realmente perguntou.

Uma abertura simples

Olá, [nome]! Aqui é [atendente], da [clínica]. Posso ajudar com informações sobre nossos serviços, valores e horários. Você procura qual serviço?

Se a pessoa já informou o que procura, aproveite essa informação. Não peça para repetir tudo. Para organizar o atendimento, confirme o serviço desejado, a unidade e a preferência de horário. Evite solicitar histórico clínico detalhado pelo atendimento comercial.

Quando a dúvida é sobre o tratamento

Entendi sua dúvida. A indicação e a duração do tratamento dependem da avaliação do fisioterapeuta. Posso explicar como funciona a primeira consulta e consultar os horários disponíveis.

A recepção pode explicar a organização do serviço, mas não deve prometer cura, quantidade de sessões, dispensa de cirurgia ou equivalência entre modalidades de atendimento. Encaminhe perguntas clínicas ao profissional responsável.

Fora do horário de atendimento

Olá! Recebemos sua mensagem. Nosso atendimento funciona [dias e horários]. A equipe responderá no próximo período de atendimento. Se quiser, informe o serviço que procura e sua preferência de horário.

Não prometa resposta imediata se a equipe não consegue cumprir. Defina um prazo interno realista e acompanhe o tempo de resposta, sem adotar taxas de conversão sem fonte como garantia.

02 / DÚVIDAS FREQUENTES

Responda com clareza, sem pressionar

Quando a pessoa pergunta o preço

A avaliação de [serviço] custa R\$ [valor] e inclui [descrição confirmada pela clínica]. Depois da avaliação, o profissional explica as possibilidades de acompanhamento. Você quer que eu consulte os horários?

Quando o preço varia entre serviços, explique o motivo e peça apenas a informação necessária para identificar o serviço correto. Não use perguntas para esconder um valor que já pode ser informado.

Quando pergunta se aceita convênio

Nosso atendimento para esse serviço é [particular / pelos convênios informados]. Se você busca reembolso, podemos explicar os documentos que a clínica fornece. A cobertura e o valor precisam ser confirmados diretamente com seu plano.

Descreva o atendimento da sua clínica sem afirmar que serviços de outros profissionais são inferiores. Não garanta reembolso sem confirmação.

Quando diz que ficou caro

Entendo. Você gostaria de esclarecer o que está incluído ou conhecer as condições de pagamento disponíveis?

Preço pode ser uma limitação real. Ouça a resposta antes de sugerir alternativas. Informe somente condições aprovadas pela clínica e respeite a decisão de não seguir.

Quando a distância é um impedimento

Informe localização e alternativas reais de unidade ou horário. Se houver atendimento remoto, encaminhe a pergunta ao fisioterapeuta para avaliar se essa modalidade é adequada ao caso. Não prometa o mesmo resultado do presencial.

03 / ACOMPANHAMENTO

Retome o contato com um motivo claro

Follow-up é acompanhar uma conversa que ficou pendente. Registre a dúvida, o próximo passo e, quando possível, combine com a pessoa o melhor dia para retomar. Não existe uma quantidade universal de tentativas que garanta agendamento.

Retorno combinado

Olá, [nome]! Você pediu que eu retomasse hoje sobre os horários de [serviço]. Ainda quer que eu consulte a disponibilidade?

Dúvida que ficou pendente

Olá, [nome]. Ficou alguma dúvida sobre o valor, o funcionamento da avaliação ou os horários que enviei? Se quiser continuar, estou à disposição.

Último contato, sem culpa ou ameaça

Olá, [nome]. Vou encerrar este acompanhamento por enquanto para não insistir. Se quiser retomar em outro momento, pode chamar a clínica por aqui.

Interrompa o acompanhamento se a pessoa pedir para não receber novas mensagens. Não interprete silêncio como autorização para insistência indefinida. Evite frases que coloquem em dúvida a prioridade que ela dá à própria saúde.

Organize para não haver contatos duplicados

Registre responsável, data do último contato, situação da conversa e retorno combinado. Antes de ligar ou enviar mensagem, confira se outra pessoa da equipe já está atendendo aquele contato.

Escolha o canal com a pessoa

Texto, áudio e ligação podem atender necessidades diferentes. Pergunte a preferência e avise antes de telefonar. Não presuma que áudio ou ligação será sempre melhor para todos os pacientes.

04 / ORGANIZAÇÃO DA EQUIPE

Conecte o atendimento à agenda

Antes de oferecer horários

Confira a agenda atual, a unidade, o profissional, o serviço e as orientações administrativas. Ofereça opções que realmente estejam disponíveis. Nunca use uma escassez de horários inventada para apressar a decisão.

Tenho disponibilidade para [serviço] em [dia e horário 1] ou [dia e horário 2]. Algum desses funciona para você?

Depois da confirmação

Combinado: [dia], às [horário], na [unidade/endereço], com [profissional]. O valor é R\$ [valor]. Se precisar remarcar, entre em contato por [canal], conforme a política informada pela clínica.

Confirme que a pessoa entendeu as informações essenciais. Envie somente orientações de preparo que tenham sido definidas pelo profissional responsável.

Indicadores para revisar semanalmente

- Contatos únicos recebidos.
- Tempo até a primeira resposta durante o expediente.
- Pessoas que agendaram uma avaliação.
- Avaliações efetivamente realizadas.
- Remarcações e faltas.
- Principais dúvidas e motivos informados para não agendar.

Conte cada pessoa uma vez no indicador de contatos únicos do período. Tentativas de mensagem ou ligação são atividades separadas. Para acompanhar conversão, use o mesmo grupo de contatos e uma janela de acompanhamento definida; não misture agendamentos antigos com contatos recém-chegados.

Não há meta universal neste guia. Compare a clínica com seu próprio histórico, considerando capacidade de atendimento, origem dos contatos e qualidade dos registros.

05 / COLOCANDO EM PRÁTICA

Checklist para a próxima semana

- ☐ Confirmar serviços, valores e informações que a recepção pode fornecer.
- ☐ Definir quem responde em cada turno e quem cobre ausências.
- ☐ Preparar mensagens curtas para preço, horários e convênio.
- ☐ Registrar responsável e retorno combinado de cada conversa.
- ☐ Separar contatos únicos, tentativas, agendamentos e avaliações realizadas.
- ☐ Revisar dúvidas recorrentes com o fisioterapeuta responsável.
- ☐ Respeitar pedidos para interromper mensagens.
- ☐ Revisar o processo semanalmente e ajustar o que estiver dificultando o atendimento.

Um primeiro teste simples

Escolha uma etapa para melhorar: clareza da resposta sobre preço, confirmação de horário ou organização dos retornos. Treine a equipe, registre o período e acompanhe o que mudou. Evite mudar todo o processo ao mesmo tempo, pois fica mais difícil entender o efeito de cada ajuste.

Quer conversar sobre a captação da sua clínica?

A MM.COM trabalha com marketing e acompanhamento comercial para clínicas de fisioterapia. Apresente seu cenário para nossa equipe.

Preencher o formulário da MM.COM

Mais conteúdos: mmgestaotrafego.com/blog-fisioterapia/

Contato: contato@mmgestaotrafego.com.br