



PROTOCOLO CAP

Como parar de perder pacientes nos primeiros 2 minutos do WhatsApp

Um guia prático para
donos de clínica
transformarem a
recepção em uma
máquina de conversão —
sem contratar,
sem demitir,
sem gastar mais
em tráfego.



RESPONDA CERTO
nos primeiros
segundos



CONVERTE MAIS
com o que você
já tem hoje



AUMENTE SUAS
consultas sem aumentar
seus custos



MAIS CONVERSÕES. MENOS PERDAS. **RESULTADOS REAIS.**

Sumário

1. Introdução— O dinheiro que morre na recepção
2. Os três custos ocultos de uma recepção sem processo
3. As duas armadilhas que todo médico cai
4. O Protocolo CAP explicado passo a passo
5. Comparativo prático: sem CAP vs. com CAP
6. O CAP em diferentes especialidades
7. Checklist de implementação imediata
8. O que vem depois do CAP

O dinheiro que morre na recepção

Se você é um médico com clínica própria, provavelmente já viveu essa cena: a agenda instável, o investimento em tráfego pago rendendo mensagens no WhatsApp, e boa parte desses contatos simplesmente somem depois do primeiro retorno.

É fácil concluir que o preço está alto, que o paciente está sem dinheiro, ou que o "lead" era ruim. Mas, na maioria dos casos, o problema não está no anúncio nem no valor da consulta. Está nos dois minutos logo após o paciente enviar a primeira mensagem.

"O paciente que pergunta o preço geralmente não está perguntando apenas sobre dinheiro — está se perguntando se vale a pena ir."

Esse guia existe para mostrar exatamente o que fazer nesse intervalo. Sem contratar ninguém novo. Sem demitir quem já trabalha com você. Apenas ajustando o que acontece antes de o preço ser mencionado.



Os três custos ocultos de uma recepção sem processo

Quando o primeiro contato falha, o custo não aparece de uma vez só. Ele se manifesta de três formas diferentes e a maioria dos donos de clínica só percebe uma delas.

1. Dinheiro direto no lixo

Cada mensagem que chega no WhatsApp e não vira consulta representa um valor que você já pagou. Se o investimento em tráfego pago sobe e a agenda não acompanha na mesma proporção, parte desse dinheiro está morrendo na recepção — não no anúncio.

2. Reputação silenciosa

O paciente mal atendido no primeiro contato não reclama. Ele simplesmente vai embora sem dar feedback, some, e conta para outra pessoa que a clínica foi fria — sem que você jamais saiba que isso aconteceu.

3. Teto invisível (o mais grave)

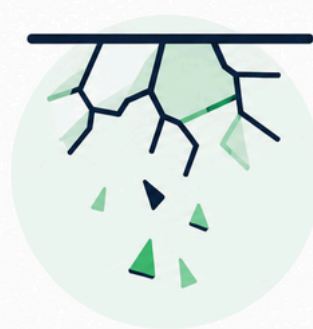
Você pode contratar a melhor agência, produzir o melhor conteúdo, ser o melhor médico da sua especialidade. Se o primeiro contato for ruim, o paciente não chega até você. O crescimento da clínica para exatamente no ponto em que a recepção deixa de converter.



1 DINHEIRO
NO LIXO



2 REPUTAÇÃO
SILENCIOSA



3 TETO
INVISÍVEL

As duas armadilhas que todo médico cai

Quando o médico percebe que a recepção está perdendo pacientes, ele costuma tentar dois caminhos. Ambos parecem lógicos. Ambos são uma armadilha.

Armadilha 1 — Trocar a secretária

Demite quem estava, contrata alguém novo, gasta tempo, energia e dinheiro treinando o básico — para, em três meses, enfrentar exatamente o mesmo problema. O erro nunca foi a pessoa. Foi a ausência de processo.

Armadilha 2 — Mandar a secretária não falar o preço

Sem um roteiro claro, isso se transforma em enrolação: "vou verificar com o doutor". O paciente fica sem resposta, sem direção, irritado — e a taxa de conversão cai ainda mais.

"Sua secretária não foi contratada para vender. Foi contratada para organizar agenda. O mercado mudou embaixo dela, e ninguém avisou."

A recepção médica tradicional foi construída como um setor administrativo — confirmar horários, organizar agenda, receber pacientes. Isso era suficiente quando as pessoas chegavam decididas, por indicação. Hoje, o paciente chega pelo Instagram, pelo Google ou por anúncio, compara três clínicas ao mesmo tempo e está inseguro. O modelo antigo não foi feito para esse paciente.

1 A troca de pessoas NÃO RESOLVE O PROBLEMA



2 RESPOSTAS QUE GERAM ESPERA E FRUSTRAÇÃO



O Protocolo CAP explicado passo a passo

Existe um terceiro caminho, que não exige demitir nem contratar ninguém: dar um protocolo para quem já está na recepção. O **CAP** possui três movimentos, realizados nos primeiros dois minutos após o recebimento da mensagem.



C — Conectar

A secretária não responde diretamente com o preço. Ela demonstra presença e sugere uma ligação rápida, trocando o texto pela voz — o que cria uma relação de confiança que a mensagem escrita não consegue estabelecer.

Script: "Oi, que bom que você entrou em contato! Posso te ligar rapidinho para entender melhor o que você precisa?"

A — Acolher

Na ligação, o foco inicial não é a agenda, e sim a pessoa. Essa pergunta permite que o paciente se expresse e deixe de ser apenas um "lead" frio para se tornar alguém com uma história real.

Script: "Me conta um pouco, o que te levou a procurar a nossa clínica?"

P — Perguntar

A secretária conduz a conversa com perguntas específicas para entender o contexto. Cada resposta fortalece a conexão e prepara o terreno para apresentar o médico como a solução ideal.

- Há quanto tempo você está com esse problema?
- Já consultou outro profissional antes?
- Tem exames?
- A consulta é para você ou para alguém da família?
- Tem preferência de horário?

Comparativo prático: sem CAP vs. com CAP

Mesmo paciente. Mesma pergunta. Dois finais completamente diferentes.

Sem o CAP

Paciente	Quanto custa a consulta?
Recepção	A consulta custa R\$ 350. O doutor atende segunda e quarta a partir das 14h.
Resultado	O paciente visualiza a mensagem e nunca mais responde.

Com o CAP

Paciente	Quanto custa a consulta?
Recepção	Oi, que bom que você entrou em contato! Posso te ligar agora rapidinho para entender melhor o que você precisa e verificar a melhor disponibilidade com o doutor?
Resultado	O paciente aceita a ligação. Em 2 minutos, a secretária descobre que ele sente a dor há semanas, já tentou outro médico sem sucesso e está ansioso. Ela apresenta o médico como o especialista ideal para o caso. Ele agenda — sem questionar o preço novamente.

A diferença não está no valor da consulta. Está no que acontece antes de o valor ser mencionado.

FINAL: SUMIU



FINAL: AGENDADO



O CAP em diferentes especialidades

O acolhimento no primeiro contato é fundamental em qualquer especialidade médica. Veja como o mesmo protocolo se adapta a diferentes contextos:

Psiquiatria

Um paciente com ansiedade ou depressão reuniu coragem para pedir ajuda. Responder apenas com preço e horário trata um momento vulnerável como uma simples transação. O CAP transforma essa mensagem em acolhimento — e isso converte.

Ginecologia

Em consultas íntimas ou procedimentos como laqueadura e tratamento de endometriose, o paciente não quer se sentir apenas mais um número na tabela. Uma pergunta de dois minutos sobre o histórico médico antes da consulta muda completamente a percepção sobre a clínica.

Pediatria

A mãe preocupada busca atenção para o filho. Se receber apenas preço, ela procurará outra clínica que ofereça mais atenção — não necessariamente a mais barata. Uma pergunta simples, como "me conta um pouco o que está acontecendo com o seu filho", gera conexão e fecha o agendamento.

Cirurgia Plástica

O paciente que procura uma cirurgia plástica geralmente carrega insegurança há anos antes de reunir coragem para mandar a primeira mensagem. Responder só com o valor do procedimento faz ele se sentir mais um orçamento sendo comparado. Uma pergunta sobre o que ele espera enxergar no espelho depois muda a mensagem de "quanto custa" para "finalmente alguém entendeu o que eu quero".

Endocrinologia

Por trás de uma consulta sobre peso, tireoide ou diabetes, geralmente existe alguém que já tentou de tudo e se sente culpado por não ter resolvido sozinho. Falar direto sobre preço e horário reforça essa sensação de fracasso. Perguntar há quanto tempo ele lida com o problema e o que já tentou antes transforma a mensagem em um primeiro passo de cuidado, não em mais uma cobrança.

Urologia

Homens costumam adiar esse tipo de consulta por vergonha, às vezes por anos. Quando finalmente mandam uma mensagem, qualquer resposta fria pode ser o motivo para desistir e nunca mais tentar. Um acolhimento breve e direto — sem constrangimento, sem enrolação — é o que faz a diferença entre ele agendar ou fechar o WhatsApp e continuar convivendo com o problema.

Cardiologia

Sintomas no peito ou histórico familiar de problemas cardíacos vêm quase sempre acompanhados de medo real. Responder apenas com preço e disponibilidade ignora essa urgência emocional. Perguntar há quanto tempo sente o sintoma e se já aconteceu antes na família mostra ao paciente que ele será levado a sério — e isso, mais do que o valor da consulta, é o que faz ele agendar na hora.

Checklist de implementação imediata

Imprima esta página e treine sua equipe hoje. O **Protocolo CAP** custa zero para ser implementado o único investimento é repetição até se tornar natural.

- ☐ A recepção sabe que não deve responder o preço como primeira resposta.
- ☐ Existe um script pronto para propor a ligação ("Conectar").
- ☐ A recepção sabe abrir a ligação com uma pergunta sobre a pessoa, não sobre a agenda ("Acolher").
- ☐ Existe uma lista de perguntas de qualificação para conduzir a conversa ("Perguntar").
- ☐ A equipe sabe apresentar o médico como especialista ideal para o caso, antes de falar em valor.
- ☐ Existe um momento semanal para revisar mensagens que não converteram e identificar padrões.

O que vem depois do CAP

O Protocolo CAP resolve os primeiros dois minutos do atendimento. Mas ele é só a ponta do problema.

A verdade é: se sua recepção não converte, provavelmente seu follow-up também não existe, sua equipe comercial não tem processo, e sua clínica está deixando dinheiro na mesa em vários outros pontos que você ainda não viu.

"Você pode ser o melhor médico da sua especialidade. Se o processo comercial da sua clínica não acompanha, o crescimento tem um teto invisível — e ele não está na sua competência clínica."

Eu estruturei esse processo comercial completo — recepção, follow-up e equipe comercial — dentro da mentoria para médicos donos de clínica que querem sair de "recepção que informa" para "clínica com máquina de conversão".

QUERO ESTRUTURAR O PROCESSO COMERCIAL DA MINHA CLÍNICA



Dr. Gustavo Guimarães
Cirurgião Plástico, Empresário,
Mentor de Médicos

**AGENDE AGORA MESMO UM
DIAGNÓSTICO GRATUITO**



<https://medconectt.com.br/mentoria>