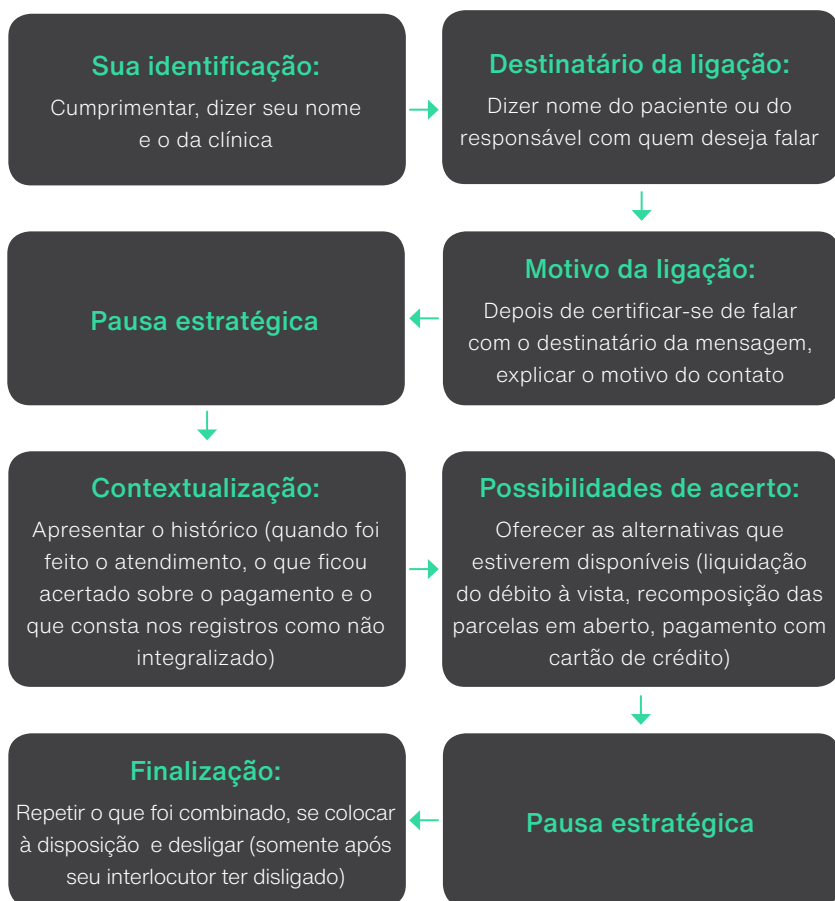


LIGAÇÕES DE COBRANÇA

(para pacientes que parcelaram, mas não integralizaram os pagamentos)

ETAPAS DA LIGAÇÃO:



1

EXEMPLO DE SCRIPT BÁSICO PARA A CHAMADA:

Sua identificação

- Boa tarde!
- Meu nome é Maria. Trabalho com o Doutor João da Silva.

Destinatário da ligação

- Falo com o Sr. João?

Se sim:

- Como vai Sr. João?

Se não:

- Por gentileza, posso falar com ele?

Se não estiver ou não puder falar, verifique quando é possível retornar a ligação.

2

Motivo da ligação

- Sr. João, o motivo do meu contato é que, em nossos registros, consta uma parcela do acordo de pagamento que o senhor fez com nossa clínica.

Contextualização

- No dia XX de XXXXXX, o senhor assinou conosco um contrato para a realização de um (nome do procedimento), e ficou estabelecido o pagamento de XX parcelas mensais de XX reais.
- Houve algum problema que impediu o cumprimento do acordo?

Possibilidade de acerto

- Compreendo... Podemos agendar o pagamento do valor em aberto para qual dia?

Em caso negativo, propor alternativas disponíveis (pagamento com cartão de crédito, novo parcelamento...).

Finalização

Diante de acordo:

- Bem, recapitulando, então: o senhor fará o depósito de XX reais no dia XX. Assim que o depósito for confirmado, enviaremos seu recibo.

Caso o paciente não queira fazer acordo:

- Compreendo... Vamos encaminhar a situação para nossa assessoria jurídica. Em breve eles farão novo contato.
- Agradecemos por sua atenção e estamos à disposição.

FORMULÁRIO (para ser usado em cada ligação)

Informações básicas:

Nome do paciente: _____

Data da consulta: _____

Atendimento prestado: _____

Valor devido: _____

3

Pagamentos agendados:

Valores: _____

Datas: _____

O que aconteceu com os pagamentos previstos: _____

Pagamentos anteriores:

Quanto foi pago: _____

Última visita do paciente à clínica: _____

Histórico de pagamento do paciente e/ou de outros membros da família: _____

Identificação dos fatos:

Quais são os motivos para o paciente não ter efetuado o pagamento?

O que é possível fazer como acordo para que o pagamento seja realizado? _____

Plano de pagamento:

Que modalidade de pagamento é aceitável? _____

Datas em que os pagamentos devem ser realizados _____
