

Como aproveitar as respostas automáticas do WhatsApp Business

Erros comuns para evitar e como melhorar a experiência de agendamento e fortalecer o relacionamento com os pacientes.



Índice

| | |
|--|-----------|
| Introdução | 02 |
| Mensagem automática de boas-vindas | 04 |
| Mensagem automática de ausência | 07 |
| Respostas rápidas automáticas | 09 |
| Próximos passos: Como adicionar o link do seu perfil Doctoralia às suas mensagens automáticas do WhatsApp | 12 |

Introdução

O WhatsApp Business é uma ferramenta essencial para economizar tempo enquanto você permanece conectado com seus pacientes. Ele ajuda a construir confiança e melhorar seu relacionamento com eles. Mas como usá-lo e garantir que suas respostas automáticas sejam eficazes não apenas para que os pacientes se sintam ouvidos, mas também para **não perder nenhuma oportunidade de agendamento** com novos ou recorrentes pacientes?

Vamos descobrir isso neste material para download, onde analisaremos os **erros mais comuns** nas respostas automáticas do WhatsApp e como utilizá-las para realmente impulsionar sua prática.

Primeiramente, existem 3 tipos de respostas automáticas no WhatsApp Business:

- **Mensagens de boas-vindas** – Uma recepção calorosa e instantânea que tranquiliza os pacientes, mostrando que você está disponível para eles.
- **Respostas rápidas** – Ajudam a responder perguntas comuns e são acionadas por palavras-chave específicas, como "emergência", "retorno", "horários", entre outras.
- **Mensagens de ausência** – São ativadas quando você está indisponível ou fora do expediente, informando aos pacientes que a mensagem foi recebida e que você retornará em breve.

Para ajudar você a começar, você encontrará alguns modelos de mensagens que podem ser usados em sua conta do WhatsApp Business. Esses modelos podem ser completados com o link do calendário da Doctoralia e orientações sobre como evitar erros frequentes.

1. Mensagem automática de boas-vindas

Uma mensagem calorosa e acolhedora pode realmente estabelecer o tom quando um paciente entra em contato com seu consultório pela primeira vez. Ela cria uma **conexão imediata** e dá ao paciente uma sensação de cuidado desde o início. Mas e se essa primeira mensagem pudesse fazer mais?

Veja, por exemplo, esta mensagem:

"Olá, meu nome é Clarice. Bem-vindo ao meu consultório, estou feliz por tê-lo aqui. Como posso ajudar? Se for urgente, por favor, ligue. Se eu não atender, retornarei o mais rápido possível."

Embora essa mensagem seja gentil e atenciosa, **ela carece de detalhes essenciais** que poderiam ajudar o paciente a dar o próximo passo. Sem informações claras e práticas – como um link para agendar uma consulta ou os horários de atendimento – o paciente pode acabar se sentindo inseguro ou até procurar atendimento em **outro lugar**.

Então, como você pode **criar uma mensagem que seja ao mesmo tempo acolhedora e útil**? Você pode começar com uma saudação simples, incluir um link para o seu calendário **Doctoralia**, e uma mensagem atenciosa como estas:

- 1 *"Olá! Muito obrigado por entrar em contato com [Seu Nome/Nome do Consultório]. Estamos felizes em ajudar! Você pode agendar uma consulta facilmente visitando nossa agenda da Doctoralia aqui: [link do perfil Doctoralia]. Esperamos recebê-lo em breve!"*
- 2 *"Obrigado por entrar em contato com [Seu Nome/Nome do Consultório]. Para agendar uma consulta, basta selecionar o dia e a hora que você prefere aqui: [link do perfil Doctoralia]. Se você estiver entrando em contato sobre outra questão, retornarei o mais rápido possível."*
- 3 *"Olá! Obrigado por entrar em contato com [Seu Nome/Nome do Consultório]. Responderei assim que puder. Enquanto isso, confira meu perfil na Doctoralia para mais informações ou para agendar uma visita. Lá você encontrará detalhes sobre meus serviços, avaliações de pacientes e horários disponíveis para consultas: [link do perfil Doctoralia]."*

Dessa forma, você pode fornecer informações úteis sobre seu consultório, gerar agendamentos – que os pacientes podem selecionar por conta própria – e filtrar todas as outras conversas que precisam de mais detalhes (por exemplo: orientações sobre terapia, prescrições, etc.).

2. Mensagem automática de ausência

Uma mensagem de ausência é essencial fora do horário de expediente. Ela tranquiliza os pacientes de que, mesmo quando seu consultório está fechado, eles ainda têm suporte e podem **realizar ações** – como agendar uma consulta.

Vamos dar uma olhada neste exemplo de resposta automática:

“Obrigado pela sua mensagem. Não estamos disponíveis no momento, mas retornaremos assim que possível. Horário de atendimento: de segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 18:00. Sábado, domingo e feriados: fechado.”

Embora informativa, **essa mensagem perde uma oportunidade**. Ao não fornecer um link para que os pacientes agendem uma consulta diretamente, você corre o risco de perder potenciais agendamentos simplesmente porque eles não conseguem dar o próximo passo imediatamente.

É por isso que incluir um link para o seu perfil na Doctoralia é tão importante. Com isso, você **capacita os pacientes a agendarem suas consultas**, garantindo que não haja oportunidades perdidas. Aqui está como você pode fazer isso:

- 1 *Olá! Obrigado por entrar em contato com [Seu Nome/Nome do Consultório]. Meu horário de atendimento é [Horário de Atendimento]. Para agendar uma consulta, você pode visitar minha agenda da Doctoralia aqui: [link do perfil Doctoralia]. Responderei assim que puder!*
- 2 *Obrigado pela sua mensagem. O consultório está fechado no momento, mas valorizamos muito sua consulta. Retornaremos durante nosso próximo horário de atendimento: [Horário de Atendimento]. Enquanto isso, sinta-se à vontade para agendar uma consulta através da nossa agenda da Doctoralia: [link do perfil Doctoralia].*
- 3 *Agradecemos sua mensagem. Nosso consultório está fechado no momento [Horário de Atendimento]. Se for uma emergência, por favor, procure atendimento médico imediato. Para assuntos não urgentes, você pode agendar uma consulta usando Doctoralia: [link do perfil Doctoralia], e nós retornaremos assim que possível.*

Vamos agora passar para as respostas rápidas automáticas.



3. Respostas rápidas automáticas

Respostas rápidas automáticas permitem que você responda instantaneamente aos pacientes quando certas palavras-chave são detectadas em suas mensagens.

Por exemplo, se um paciente perguntar sobre o horário de atendimento, uma mensagem automática pode ser acionada para fornecer essa informação em seu nome.

Também é uma ótima ideia incluir um **link para o seu perfil na Doctoralia** nessas

respostas, pois isso dá aos pacientes acesso a detalhes importantes, como **avaliações e serviços** oferecidos em sua prática.

Para otimizar ainda mais seu fluxo de trabalho, considere configurar respostas rápidas para palavras-chave que ajudem os pacientes a agendar consultas facilmente e acessar informações importantes.

Aqui estão algumas ideias que você pode considerar:

- 1** **/agendamento /consulta /serviços:** *"Obrigado pela sua mensagem! Para agendar uma consulta, por favor, clique aqui: [Link da Agenda Doctoralia]. Se você tiver outras perguntas, sinta-se à vontade para perguntar! Responderei assim que possível."*
- 2** **/retorno:** *"Precisa agendar seu retorno? Você pode fazer isso rapidamente visitando nosso calendário do Doctoralia: [Link da Agenda Doctoralia]."*
- 3** **/horário:** *"Nossos horários de atendimento são [Horário de Atendimento]. Se você gostaria de agendar uma consulta, por favor, visite nossa agenda da Doctoralia: [Link da Agenda Doctoralia]."*

- 4 **/localização:** "Estamos localizados em [Seu Endereço]. Para agendar uma consulta, por favor, clique aqui: [Link da Agenda Doctoralia]."
- 5 **/urgente:** "Se for um assunto urgente, por favor, vá ao pronto-socorro mais próximo. Para questões não urgentes, você pode marcar uma consulta conosco aqui: [Doctoralia Agenda Link]."

Com apenas algumas palavras-chave bem colocadas, você pode garantir que os pacientes tenham as informações de que precisam à disposição—seja para agendar uma consulta, encontrar sua localização ou entender seus horários de atendimento — tudo isso mantendo um toque pessoal em sua comunicação.





Próximos passos: como adicionar o link do seu perfil Doctoralia às suas mensagens automáticas do WhatsApp

Como acabamos de ver, a melhor maneira de aproveitar ao máximo o seu WhatsApp Business é integrando o link do seu perfil Doctoralia, permitindo que os pacientes agendem consultas com você a qualquer hora, 24/7, sem precisar esperar uma resposta da sua parte. Mas como você pode fazer isso?



Para adicionar seu link de agendamento online ao WhatsApp Business, você precisará usar seu **dispositivo móvel**. Siga estes passos simples:

1

Faça login na sua conta do Doctoralia e clique no ícone "Meu Perfil" na barra lateral. Em seguida, selecione "Canais de Agendamento."

2

Clique em "Configurar" ao lado da opção "Permitir agendamentos de consultas via WhatsApp."

3

Um código QR aparecerá. Escaneie esse código com seu telefone.

4

Após escanear, você verá uma tela onde pode usar a mensagem sugerida ou copiar seu link personalizado para adicioná-lo ao WhatsApp Business.

E é isso! Agora, você pode incluir seu link de agendamento em mensagens de boas-vindas, mensagens de ausência e respostas rápidas, permitindo que os pacientes agendem consultas online sem atrasos.



Precisa de ajuda para configurar mensagens automáticas ou criar uma conta no WhatsApp Business?

Confira [este tutorial](#) da equipe do WhatsApp.

Se você tiver alguma dúvida ou precisar de ajuda, sinta-se à vontade para entrar em contato com nossa equipe de suporte – estamos aqui para ajudar!

“

Quando eu contratei a Doctoralia eu tinha muito problema com o WhatsApp porque simplesmente não dávamos conta de responder todas as mensagens. Agora com o link, assim que a paciente entra em contato ela mesma já consegue realizar o agendamento. Então a minha experiência tem sido realmente muito boa!



Dra. Carolina Ferrari
Ginecologista

Fontes

Economize tempo enquanto melhora o relacionamento com os pacientes: com o WhatsApp Business e Doctoralia, isso é possível!
[Artigo do Blog para Especialistas da Doctoralia](#)

Por que você deve usar o WhatsApp Business e a Doctoralia para melhor se comunicar com os pacientes

[Artigo do Blog para Especialistas da Doctoralia](#)

Como usar as mensagens de ausência

[FAQ WhatsApp](#)

Siga-nos nas redes sociais!





**Obrigado pela sua
atenção!**