

E - B O O K

Script de cobrança e negociação

para clínicas e consultórios
em tempos de crise



S U M Á R I O

Introdução	3
Cobrança em tempos de crise: <i>O grande desafio</i>	4
Cobrança em tempos de crise: <i>Por que é importante?</i>	4
A importância do Script	5
Script de Cobrança para pagamentos não formalizados	7
Script de Negociação para pacientes inadimplentes	8
Régua de Cobrança para driblar a inadimplência	11
Cuidados essenciais na hora de cobrar	12
Conclusão	13

INTRO DUÇÃO

Para conter o avanço do **Coronavírus** as autoridades governamentais adotaram medidas de **isolamento social** que vão desde o fechamento de escolas e comércio até a paralisação de serviços considerados não essenciais.

Sem poder atender seus pacientes, muitas **clínicas e consultórios** experimentam uma drástica **redução do seu faturamento**. Não bastasse isso, os pacientes também são impactados, e por isso, há um aumento da **inadimplência**.

Para garantir a **sobrevivência financeira**, a alguns profissionais só resta contar com os **recebimentos** previstos, como por exemplo, tratamentos parcelados, ou cobrar pacientes com pagamentos em atraso. No entanto, fazer **cobranças** em tempos de crise pode ser uma tarefa extremamente delicada.

Para ajudar você a montar uma **estratégia de cobrança** eficiente, preparamos este e-book. Continue a leitura e confira nossas dicas.



Cobrança em tempos de crise: *O grande desafio*

Com a **clínica fechada** e possibilidade quase zero de ter novas receitas, alguns profissionais tem como última esperança poder contar com os **pagamentos em atraso** e **parcelas à vencer**. Mas a questão é: diante de uma crise econômica sem precedentes, muitos pacientes podem priorizar o pagamento de outras contas, e simplesmente **não pagar a clínica**. Assim, alguns profissionais ficam na dúvida se vale a pena fazer cobranças numa época como essa.

Cobrança em tempos de crise: *Por que é importante?*

Embora você reconheça a situação atual e esteja contando com a inadimplência, a **cobrança é essencial**, porque:

1. Você **precisa** desta receita.
2. Como já falamos, alguns pacientes podem priorizar outros pagamentos. Assim, se você lembrá-lo deste pagamento, as **chances de você receber** ou fazer novas negociações aumentam.

A importância do Script

O que é Script de Cobrança

O script de cobrança é um **tipo de roteiro** que vai direcionar o contato de cobrança. Mesmo que não seja seguido na íntegra, as abordagens e respostas padronizadas vão tornar o **atendimento mais ágil e eficiente**.

Por que é importante?

Cobrar um paciente sem ter um script traz o risco de não usar de **empatia**, não oferecer soluções que o ajudem a quitar a inadimplência e, pior ainda, pode até fazer você **perder o paciente**.

Aliás, ter um **script de cobrança** desenvolvido especialmente para esta situação de crise vai ajudar você a **abordar o paciente** de forma que ele se sinta respeitado, manter a conversa amigável e ainda **aumentar as chances** de fechar uma boa negociação para ambas as partes.

Dicas para montar um **Script de Cobrança e Negociação**

1

Mapeie todos os pacientes com pagamentos em aberto (em atraso e à vencer) que deveriam ser pagos na clínica ou via boleto, cheque e outros meios de pagamentos.

2

Consulte se esses pacientes tem restrições no SPC/Serasa.

3

Foque nos pacientes que não tem restrições no SPC/Serasa. Esses pacientes são os que tem maiores chances de pagar.

4

Prepare-se para contatar todos esses pacientes de forma individual. Tenha em mãos os dados cadastrais e as informações dos pagamentos em aberto.

5

Pense na abordagem de acordo com o perfil de cada paciente, as possíveis situações que você pode se deparar e anote o que falar em cada uma delas.

6

Este não é o momento para enviar mensagens automáticas. Priorize a conversa mais pessoal possível, neste caso, o contato por telefone. Caso o paciente não atenda as ligações, tente um contato pelo Whatsapp.

Script de Cobrança para pagamentos não formalizados

Para pacientes que estão com **pagamentos em aberto** e **ainda não venceram**, você pode tomar as seguintes medidas:

1. Entre em contato **imediatamente** para formalizar o pagamento.
2. Ofereça ao paciente as seguintes opções: **(1º)** o envio de **link de pagamento**, em que ele pode fazer o pagamento pelo cartão de crédito na sua casa através do próprio celular, **(2º)** o envio de **boleto bancário** com a data de vencimento combinada.
3. Se o paciente manifestar alguma **dificuldade** para pagar, você pode oferecer um desconto à vista, prorrogar a data de vencimento ou oferecer parcelamento no cartão de crédito.

MODELO

*"Olá, **Fulano**, como tem passado? Aqui é **Fulana**, da **Clínica Tal**. Devido às recomendações de **isolamento social**, estou ligando para disponibilizar uma forma mais fácil para você realizar o pagamento que vai **vencer** na data XX/XX, sem que precise vir até a clínica. Temos as seguintes opções: XX, XX, XX. **Qual fica melhor para você?***

Script de Negociação para pacientes inadimplentes

Para pacientes que estão com **pagamentos em atraso**, você pode tomar as seguintes medidas:

Atraso de pagamento via boleto

Se o pagamento em atraso for via **boleto**, entre em contato **2 dias depois** do vencimento para perguntar ao paciente se ele precisa de uma segunda via do boleto, se consegue pagar o boleto pela internet ou se prefere realizar o pagamento via cartão de crédito. Se o paciente **manifestar alguma dificuldade** para pagar, você pode oferecer um desconto à vista, prorrogar a data de vencimento ou oferecer parcelamento no cartão de crédito.

MODELO

Boleto com poucos dias de atraso

*“Olá, **Fulano**, como tem passado? Aqui é **Fulana**, da **Clínica Tal**. Verificamos em nosso sistema que você tem um **boleto com poucos dias de atraso**. Devido às recomendações de **isolamento social**, alguns de nossos pacientes estão com dificuldade de fazer o **pagamento** de boletos visto que os bancos e casa lotéricas estão fechados. **Foi esse o seu caso?** Se preferir, posso verificar uma **outra forma** de pagamento.”*

Script de Negociação para pacientes inadimplentes

MODELO

Boleto com mais de 30 dias de atraso

*"Olá, **Fulano**, como tem passado? Aqui é **Fulana**, da **Clínica Tal**. Verificamos em nosso sistema que você tem um **boleto em atraso**. Sabemos que estamos vivenciando um período difícil, por isso, estamos entrando em contato para **regularizar** o débito sem acréscimo de juros. Posso enviar um **novo boleto** com vencimento para daqui há 2 dias?"*

Atraso de pagamento em dinheiro

Se o pagamento deveria ter sido efetuado na **clínica**, entre em contato com o paciente **imediatamente** para formalizar o pagamento. Explique que devido a atual crise econômica, está entrando em contato para **negociar** o pagamento de uma forma que fique mais suave para ele.

Ouça o paciente, mostre que entende o lado dele e que está aberto à negociação. Ofereça desconto para a quitação total via link de pagamento no cartão de crédito. Caso ele **não tenha limite no cartão**, ofereça o parcelamento recorrente, por último, ofereça a opção de boleto.

Script de Negociação para pacientes inadimplentes

MODELO

*“Olá, **Fulano**, como tem passado? Aqui é **Fulana**, da **Clínica Tal**. Verifiquei que em nosso sistema consta a(s) seguinte(s) parcela(s) em atraso XXX. Devido às recomendações de **isolamento social**, estou ligando para disponibilizar uma forma mais fácil de **negociarmos** sem que você precise vir até a clínica e que fique suave para você. Gostaria de propor as seguintes opções: XX, XX, XX. **Qual fica melhor para você?**”*

Régua de Cobrança para driblar a inadimplência

Após ter feito todas as negociações, **separe todos os boletos** à vencer e faça um régua de cobrança.

Régua de cobrança é uma ferramenta que vai ajudar você a fazer as cobranças futuras de uma forma mais ágil e eficiente. Consiste basicamente em estabelecer regras internas de cobrança para **evitar a inadimplência**. Dentre elas, enviar mensagens personalizadas por e-mail, SMS ou Whatsapp para **lembrar seu paciente** dos pagamentos ou informá-lo dos atrasos.

Por exemplo, você pode estabelecer **dias fixos para os vencimentos** de boletos. Assim fica mais fácil você fazer suas previsões financeiras. Além disso, você pode determinar o **envio de uma mensagem** para todos os pacientes com formalização de pagamento via boletos:

- X dias antes do vencimento;
- No dia do vencimento;
- X dias após o vencimento;
- XX dias após o vencido.

Automatize a Régua de Cobrança

Esse processo, embora muito eficiente, pode dar um pouco de trabalho **se feito manualmente**. Por isso, o ideal é contar com um **sistema de gestão financeira**, como o **Clinicorp**, que automatiza esse processo.

Cuidados essenciais na hora de cobrar

1. Antes de cobrar o paciente, **certifique-se** de que o pagamento realmente não foi efetuado.
2. **Não tenha receio** de fazer a cobrança. Ao conversar com o paciente, você deve transmitir **confiança** e não desconforto.
3. **Use de empatia**, assim será mais fácil que o paciente seja empático com você.
4. **Não adote terrorismo**. Este não é o momento de falar em negativação no SPC/Serasa.
5. **Não ofereça todas as facilidades**, como parcelamento, de primeiro momento. Alguns pacientes podem priorizar o pagamento à vista.
6. **Priorize a boa relação** entre você e o seu paciente. Se o paciente não estiver aberto à negociação no momento, é melhor não forçar a barra.
7. Conheça o **Código de Defesa do Consumidor** (Lei N° 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Conclusão

Sabemos que fazer **cobranças** no cenário delicado em que estamos pode ser desconfortável. Mas, considere que neste momento é um **recurso importante** para o seu negócio.

Comemore cada recebimento e cada negociação formalizada. Continue buscando **alternativas** para reduzir custos, renegociar com fornecedores e encontrar outras oportunidades de receitas.

Para passar por essa crise, tenha calma, seja resiliente e **conte com a gente**.

