



aceleralab®

Por que seu
laboratório perde
**orçamentos no
WhatsApp**



BÔNUS

Checklist
para deixar seu
whatsapp mais
profissional



O WhatsApp virou o principal balcão do laboratório.

É ali que o paciente pede informações, tira dúvidas, solicita orçamento e, muitas vezes decide onde vai realizar seus exames.

O problema é que quase nenhum laboratório foi preparado para isso. A maioria apenas migrou o canal, sem preparar ou adaptar o atendimento para os desafios que vem junto com essa mudança de comportamento.

E quando o atendimento não muda, o resultado aparece:

Orçamentos que não fecham, conversas que morrem no meio do caminho e pacientes que simplesmente somem.



Este material existe para explicar por que isso acontece e onde exatamente a conversa começa a dar errado.



O WhatsApp dá a falsa sensação de informalidade

O erro mais comum é tratar o WhatsApp como uma conversa casual, quando na prática ele é um canal decisivo, rápido e pouco tolerante a improvisos. O paciente pode ser informal, o laboratório, nunca!



Onde o atendimento começa a falhar

Em quase todos os laboratórios, os mesmos padrões se repetem:

- respostas diferentes para o mesmo pedido
- insegurança ao falar de preço
- mensagens longas demais ou vagas demais
- dificuldade em explicar exames de forma clara
- nenhuma estratégia para continuar a conversa após o “vou pensar e retorno”

Nada disso acontece por má vontade do atendimento e, sim, **porque não existe estrutura de conversa.**

Cada pessoa responde como sabe, como aprendeu observando colegas ou como acha melhor naquele momento.

Ai, o pior acontece: o atendimento passa a depender do plantão, do humor e da experiência individual.

Improvisar resolve até certo ponto

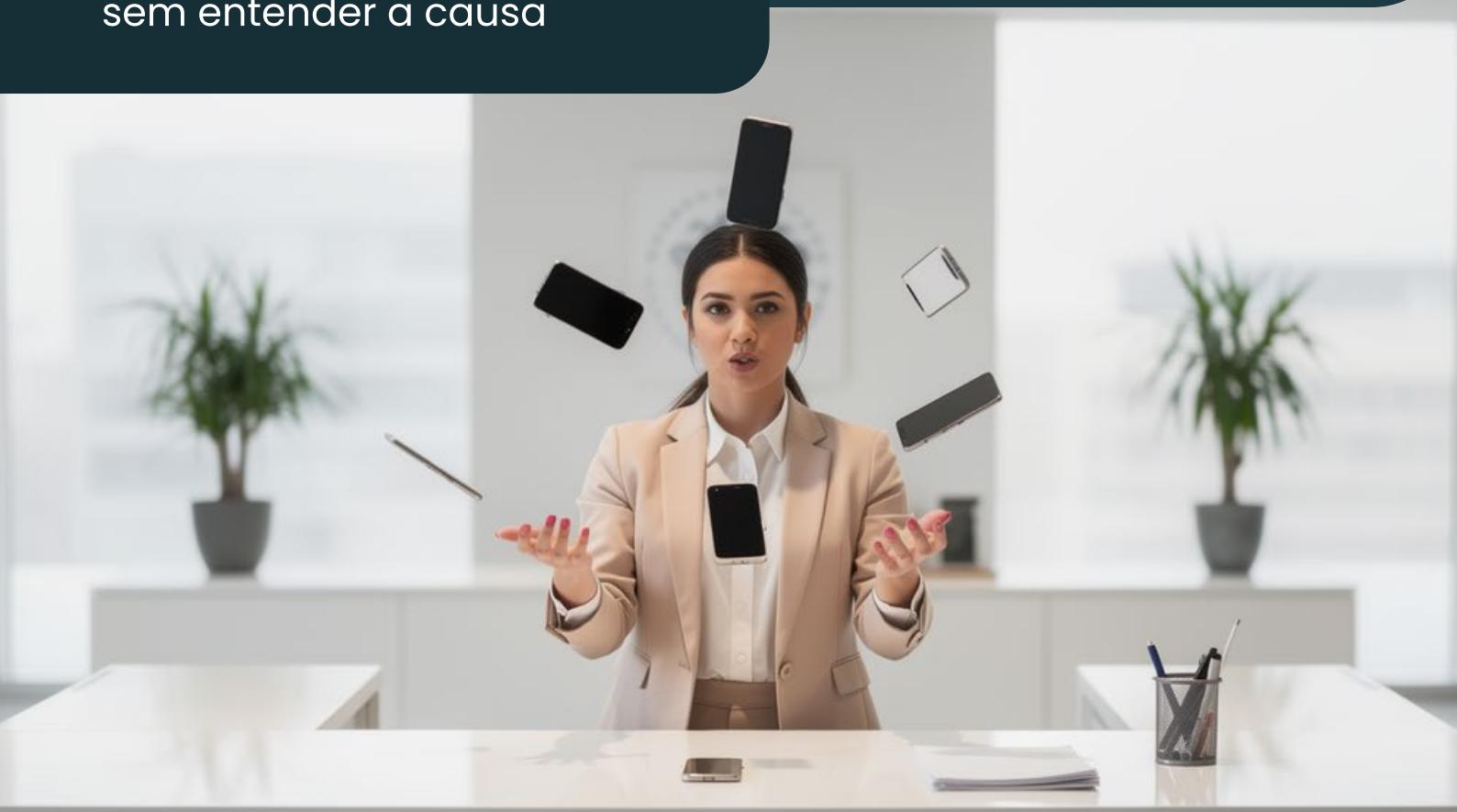
Improvisar pode ajudar a fechar orçamentos nos quais o cliente já está propenso a ir no laboratório, e também é uma forma rápida de resolver o problema, até virar rotina.

Quando o atendimento não é organizado, **o laboratório paga um preço que nem sempre aparece no relatório financeiro**, mas pesa no dia a dia:

- perda constante de orçamentos
- retrabalho para responder as mesmas dúvidas
- equipe insegura e sobre carregada
- gestor apagando incêndios sem entender a causa



E qual é o maior indicativo desse problema? Quando muitos pacientes simplesmente não voltam a responder.





Não é só preço que afasta o paciente

Quando um orçamento não fecha, a justificativa mais comum é: “o preço é alto”. Na prática, a verdade pode ser outra: **o que afasta o paciente é a forma como o preço é apresentado.**

Mensagens defensivas, cheias de justificativas, ou respostas vagas passam uma sensação clara: insegurança.
E a insegurança, em saúde, gera desconfiança.

Quando a conversa não transmite clareza e confiança, o paciente não tenta negociar. **Ele simplesmente deixa de responder.**

O erro de confiar no **talento individual**

Muitos gestores acreditam que o bom atendimento depende de contratar a pessoa certa. Isso ajuda, mas não resolve. Enquanto o atendimento depender exclusivamente do talento individual, o resultado será sempre instável e sobrecarregará uma única pessoa.

O que isso significa?

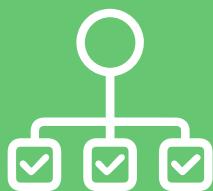
- Que, em turnos diferentes, haverá respostas diferentes.
- Pessoas novas aprendendo por tentativa e erro, ao invés de usar um modelo consolidado e funcional.
- Padrões que mudam conforme quem está atendendo.

Atendimento não pode depender de quem está disponível. Ele precisa funcionar **independentemente de quem responde**.

O que laboratórios organizados fazem diferente

Laboratórios que conseguem manter conversas mais fluidas no WhatsApp não são, necessariamente, maiores ou mais caros.

Eles fazem algo simples:
organizam a conversa antes de responder.



Eles sabem

- como iniciar o contato
- como responder pedidos de orçamento
- como falar de preço com segurança
- como conduzir objeções
- como seguir a conversa sem pressionar





Scripts não engessam. Eles organizam.

Existe um mito comum no atendimento: a ideia de que scripts deixam a conversa robótica.

Na prática, acontece o oposto!

O que deixa o atendimento frio é o medo de errar, a dúvida sobre o que dizer e a insegurança na resposta. **Por medo de rejeição ao preço, o atendente responde com o mínimo possível de exposição.**

Agora, quando a equipe tem clareza sobre como conduzir a conversa, ela se solta e o tom fica mais natural, **a resposta fica mais objetiva e o paciente sente segurança.**



Organizar o WhatsApp não precisa ser complexo

O erro de muitos laboratórios é achar que resolver esse problema exige um projeto grande, caro ou demorado.

Na maioria das vezes, o primeiro passo é simples: **tirar o improviso das situações mais comuns do atendimento.**

Pedido de
orçamento

Dúvida
sobre
exame

Objeção
de preço

Silêncio
após a
resposta

Agendamento

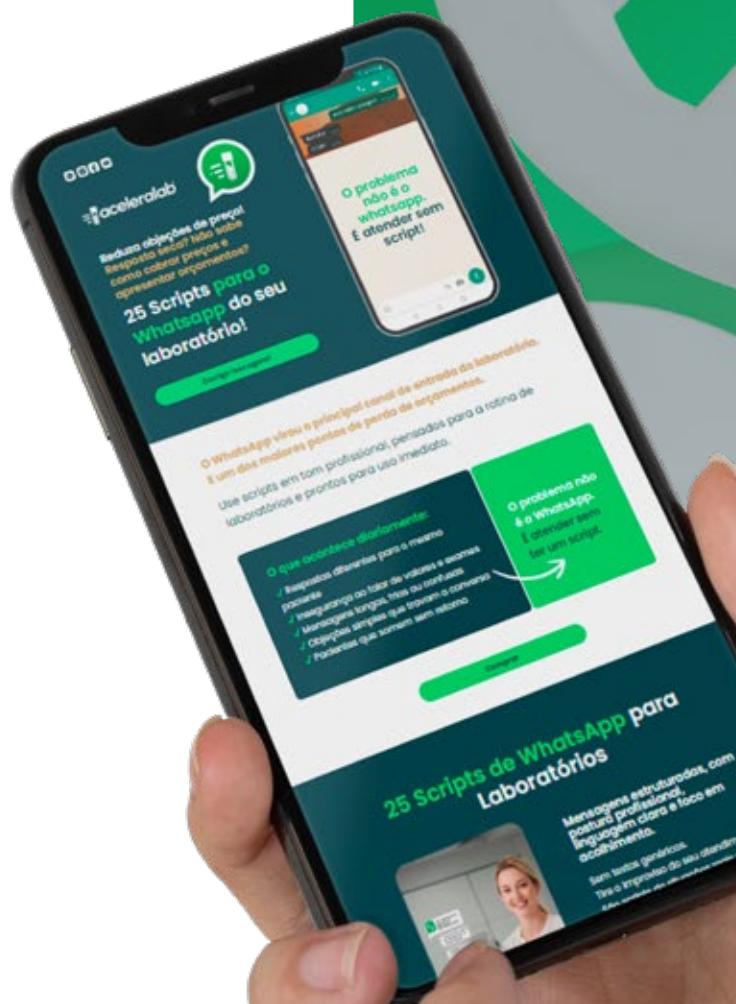
Quando essas conversas deixam de ser improvisadas,
o atendimento já possui uma melhora significativa.

Que tal dar um up nos seus scripts?

Se você se reconhece nas situações descritas neste material, saiba que isso é comum no mercado. E também tem solução, por um valor que você pode pagar.

Existem caminhos práticos para organizar o atendimento pelo WhatsApp sem engessar a equipe e sem transformar isso em um projeto complexo.

Os 20 Scripts de WhatsApp para Laboratórios foram criados exatamente para isso: *ajudar laboratórios a parar de improvisar, organizar a conversa e perder menos orçamentos no dia a dia.*



Conheça os scripts e comece a usar ainda hoje.

A close-up photograph of a person's hands. One hand holds a silver smartphone, and the other hand holds a gold-colored ballpoint pen, poised over an open notebook. The notebook has white pages with faint horizontal lines. The background is a solid light blue.

CHECKLIST: **Como deixar o WhatsApp Business do laboratório mais profissional**

1.

Perfil do WhatsApp configurado corretamente

- ✓ Nome do laboratório escrito corretamente, sem abreviações confusas
- ✓ Foto de perfil profissional (logo ou fachada, nunca imagem genérica)
- ✓ Descrição clara do laboratório e do tipo de serviço prestado
- ✓ Horário de atendimento atualizado
- ✓ Endereço e formas de contato visíveis

*O perfil é a primeira impressão.
Se parece improvisado, a conversa
começa em desvantagem.*

2.

Mensagem automática de saudação bem definida

- ✓ Existe mensagem de boas-vindas ativa
- ✓ O texto é claro, cordial e profissional
- ✓ A mensagem informa horário de atendimento ou próximo passo
- ✓ Não é fria nem informal demais

O primeiro contato define o tom de toda a conversa.

3.

Mensagem de ausência configurada

- ✓ Existe mensagem automática fora do horário de atendimento
- ✓ O paciente sabe quando será respondido
- ✓ O texto evita frustração e ansiedade
- ✓ Não promete retorno imediato quando isso não é possível

Silêncio sem aviso transmite desorganização.

4.

Linguagem padronizada no atendimento

- ✓ A equipe usa o mesmo padrão de escrita
- ✓ Evita excesso de abreviações
- ✓ Evita mensagens longas demais
- ✓ Mantém tom respeitoso, claro e acolhedor

Linguagem inconsistente passa insegurança, mesmo sem erro técnico.

5.

Respostas rápidas configuradas para situações comuns

- ✓ Existe resposta padrão para pedido de orçamento
- ✓ Existe resposta para dúvidas frequentes
- ✓ Existe resposta para agendamento
- ✓ Existe resposta para retorno após silêncio do paciente

**Se a situação se repete,
a resposta não pode ser improvisada.**

6.

Apresentação de preço sem insegurança

- ✓ O valor é apresentado com clareza
- ✓ Não há justificativas excessivas
- ✓ Não há pedidos de desculpa
pelo preço
- ✓ A mensagem transmite
segurança e profissionalismo

O problema raramente é o valor.
É a forma como ele é comunicado.

7.

Continuidade da conversa planejada

- ✓ Existe orientação clara sobre o próximo passo
- ✓ O atendimento não termina em “qualquer dúvida estamos à disposição”
- ✓ O paciente entende o que acontece depois

Conversa sem direção termina em silêncio.

8.

Organização interna do atendimento

- ✓ Está definido quem responde o WhatsApp
- ✓ A equipe sabe quando assumir ou repassar a conversa
- ✓ Não depende apenas de uma pessoa específica
- ✓ Novos colaboradores sabem como atender

Atendimento profissional não pode depender de memória ou improviso.

9.

Uso consciente de emojis e formatação

- ✓ Emojis são usados com moderação
- ✓ Mensagens não parecem informais demais
- ✓ O texto é fácil de ler
- ✓ A formatação ajuda, não atrapalha

Profissionalismo também se comunica no detalhe.

10.

Revisão constante do atendimento

- ✓ O laboratório revisa conversas perdidas
- ✓ Avalia onde o paciente deixou de responder
- ✓ Ajusta respostas quando necessário

**Quem não revisa o atendimento,
repete os mesmos erros.**



Chega de perder clientes *por improviso!*

Clientes reclamando do preço? Resposta seca por whatsapp? Não sabe como cobrar orçamentos?

Lançamos
um material
prático de
implementação
imediata:

25 Scripts de WhatsApp para Laboratórios

Eles foram criados para:

Apresentar orçamentos com
postura profissional e com técnicas
para reduzir objeções de preço

Rebater as objeções mais
comuns sem improviso

Padronizar respostas para exames como
sexagem fetal, paternidade, toxicológico,
exames genéticos e outros

Trazer mais segurança para
quem atende, seja em laboratório
pequeno ou grande

Além dos scripts, você recebe:

🎬 **uma aula exclusiva** com dicas de
uso e adaptação à realidade do teu laboratório
💬 **1 mês de suporte** para tirar dúvidas



*Esse é aquele tipo de material
que você compra hoje e já
começa a usar no mesmo dia*



Aponte a câmera
para o QRcode para
acessar os scripts.

🌐 www.aceleralab.com.br 🌐  aceleralab

 aceleralab®