



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

6

Colaborador

Data

ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVL

28/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

66812

MG

YANKA STEFANNI DE MELO SILVA

CNPJ

CPF

40271524000131

12331469636

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

28/08/2023

J

Operadora

SAD170499354879

11/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

POCOS DE CALDAS

137

12

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

2,84

30/11/2023

R\$ 238,56

Data início

Data final

Tempo finalização

11/01/2024

28/02/2024

48 dia(s)

1º contato

Data

11/01/2024

Obs.:

Boa tarde, Em contato com o Dr Fabio, o mesmo informou que não deseja prosseguir com o plano, pois acha o plano muito burocrático e pediu para prosseguir com o desligamento.Segue interação com o Dr: [11:06, 11/01/2024] Retenção: Falo com o Dr FABIO PAIVA TOGNI CRO: MG - 24403, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano?[14:03, 11/01/2024] +55 35 8810-2022: Boa tarde, tudo bem e você?[14:03, 11/01/2024] +55 35 8810-2022: Já foi explicado o motivo[14:03, 11/01/2024] +55 35 8810-2022: Obrigado[14:04, 11/01/2024] Retenção: Tudo certo Dr,

2º contato

Data

11/01/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [14:04, 11/01/2024] Retenção: Tudo certo Dr, obrigada por perguntar. [14:05, 11/01/2024] Retenção: Entramos em contato com a Dra Gisele, ela confirmou o desligamento da clínica. O Dr deseja fazer o descredenciamento da clínica inteira ?[14:05, 11/01/2024] +55 35 8810-2022: Sim [14:05, 11/01/2024] Retenção: Tem algo que pudéssemos fazer para manter a parceria? [14:06, 11/01/2024] +55 35 8810-2022: No momento não agradeço

3º contato

Data

11/01/2024

Obs.:

Boa tarde, Em contato com a Dra Gisele que é RT do CNPJ 3941112000170, já havia informado o motivo pelo qual desejavam fazer o desligamento. Ofertamos a ela treinamento e suporte e a mesma recusou as propostas oferecidas, e pediu para seguir com o desligamento o quanto antes. Segue informações do protocolo da Dra Gisele:Bom dia, Em contato com a clínica os mesmo informam que não tem interesse em continuar com o plano, pois acharam o plano muito burocrático. Ofertamos o treinamento e iríamos ofertar ação de divulgação e suporte, mas os mesmos deixaram claro que desejam seguir o quanto antes com o desligamento.

4º contato

Data

11/01/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO: A mesma está ciente sobre o contrato de vigência, foi aberto protocolo dia 30/11, e está ciente que foi ofertado treinamento e suporte, mas recusou. Daremos seguimento ao descredenciamento. Segue interação com a Dra:[09:32, 11/01/2024] Retenção: Gostaria de entender melhor suas queixas e insatisfações com o plano, para que possamos seguir da melhor maneira possível . [10:04, 11/01/2024] Retenção: Entendo Dra, peço desculpa por todo o transtorno causado. [10:05, 11/01/2024] +55 35 9748-3479: Imagina, sempre fomos muito bem assessorados por vocês atendentes. São as particularidades do plano

5º contato

Data

11/01/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [10:05, 11/01/2024] Retenção: Gostaríamos muito de continuar com essa parceria e melhorar sua satisfação conosco, podemos lhe ofertar um novo Treinamento caso tenha alguma dificuldade com o sistema podemos mandar um vídeo gravada de um treinamento, e após pode questionar o que tiver dúvidas ou podemos agendar um treinamento com o próprio setor responsável, onde será online. [10:06, 11/01/2024] +55 35 9748-3479: Não queremos, obrigada [10:06, 11/01/2024] +55 35 9748-3479: Favor prosseguir o quanto antes com o cancelamento Abrimos um protocolo no SAE17085145372, para uma prospecção de novos profissionais.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☒ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com o Dr, tentamos o que podíamos para manter a parceria. Ofertamos suporte, treinamento, ação de divulgação e os mesmos não tinham direito a reajuste. Encaminhamos várias mensagens para saber se poderíamos fazer algo para manter a parceria e ainda sim, pediram para seguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Assinaturas

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro