



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

10/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

26500

RS

MARIANA BISOL BERTOLUCCI

CNPJ

CPF

-

02096584019

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

30/09/2021

F

Dentista

SAD172548254966

04/09/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

CANELA

143

3

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,60

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

06/09/2024

10/09/2024

4 dia(s)

1º contato

Data

06/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,

Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato

Data

06/09/2024

Obs.:

[16:54, 6/9/2024] 🗨️: Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.
[17:11, 6/9/2024] +55 54 9957-1453: Oiii. Quero encerrar
[17:11, 6/9/2024] +55 54 9957-1453: Não é mais vantagem pra mim

3º contato

Data

06/09/2024

Obs.:

[14:27, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Oii Quero continuar o cancelamento
[14:28, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Qual próximo passo?
[14:34, 10/9/2024] 🗨️: Boa tarde doutora, obrigada por seu retorno.
[14:35, 10/9/2024] 🗨️: Mas qual seria o motivo de sua insatisfação e interesse em desligar-se?
[14:35, 10/9/2024] 🗨️: para entendermos melhor a situação.

4º contato

Data

Obs.:

[14:35, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Eu só quero me desligar E quero agilizar isso, Por favor. Eu não quero mais atender pelo plano [14:36, 10/9/2024] 🗨️: entendo, porém há um formulário a ser preenchido para desativação e não posso envia-lo em branco, preciso de uma justificativa, visto que se doutora se cadastrou e formalizou um contrato, e agora quer desistir, há um motivo e gostaríamos de sanar a questão da melhor maneira possível.
[14:37, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Não quero mais atender porque não é lucrativo pra mim

5º contato

Data

Obs.:

[14:37, 10/9/2024] 🗨️: então seria questão de valores
[14:37, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Isso
[14:38, 10/9/2024] 🗨️: não gostaria de verificar uma melhoria ? damos a possibilidade da doutora nos enviar uma sugestão de valores dos procedimentos que mais realiza para que o reajuste seja feito basenado-se em suas sugestões.
[14:38, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Não
[14:38, 10/9/2024] 🗨️: Esta bem doutora, seguirei com seu desligamento. De qualquer forma agradeço o tempo em que estive em parceria conosco.
[14:38, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Show!!

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

☒ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Conforme interação em nota anterior, doutora insistiu no desligamento sem informar o motivo, ao questiona-la diversas vezes por fim a mesma informou que o motivo seria valores, ofertei reajuste, ofertei que nos enviasse sugestões para aumentarmos o valor da tabela, contudo, não aceitou e deseja seguir com o descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro