

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? N° do protocolo Dt. abertura protocolo

UF Cidade n° de vidas n° CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios SIM NÃO Quais?

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção Retenção Efetiva Desligamento Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.: Mensagem: Bom dia, Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato Data

Obs.: [11:50, 13/09/2024] ☞: Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site. Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar com a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria. +55 19 97416-9825 (AUDIO ENCAMINHADO PARA DOUTORA, EM ANEXO)

3º contato Data

Obs.: [11:57, 13/09/2024] ☞: Estamos com uma ação comercial de divulgação gratuita o que nos possibilita oferecer para clínica manter atendimento conosco, abrindo esta ação, prospectará novos beneficiários e com isso, impulsionará as buscas, visando aumentar a procura com indicações e divulgações. Aumentará a visibilidade de seu consultório. Posso abrir este chamado doutora? Não temos interesse em perder a parceria [11:58, 13/09/2024] +55 19 97416-9825: Infelizmente não

4º contato Data

Obs.: [11:58, 13/09/2024] +55 19 97416-9825: Quero mesmo o desligamento [12:01, 13/09/2024] ☞: mas então teria algum outro motivo? Pois se a doutora relata insatisfação sobre a procura e damos uma solução e doutora não aceita então o motivo não seria esse, pois é algo que podemos resolver e doutora não tem interesse. [12:01, 13/09/2024] ☞: ha mais algum problema? [12:02, 13/09/2024] +55 19 97416-9825: Não vou atender convênio por enquanto. Vou dar uma paradinha

5º contato Data

Obs.: Mensagem: Boa tarde, Conforme interação em nota anterior, em resumo, primeiramente doutora se queixou sobre a procura, disse que não quer mais ficar na operadora porque pra ela não faz sentido ficar e não atender ninguém do convênio, informou isso em audio qual anexei ao protocolo. Dito isso, ofertei divulgação e a mesma não aceitou. Ao questiona-la sobre o motivo, visto que se fosse somente procura e nós dessemos uma solução a mesma iria aceitar, então questionei se havia algum outro motivo, e a mesma informou que não atenderá mais convênios por enquanto, por isso vai seguir com o desligamento.

Ação Retenção Ofertado Novos Valores Ofertado Suporte Ofertado Divulgação Ofertado Treinamento Ofertado Reciclagem Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento Perda de Contato Problemas de Saúde Beneficiário Grosseiro 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 Outros Servidor Publico Mudou de Área Óbito Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo SIM NÃO

Obs. Geral em resumo, primeiramente doutora se queixou sobre a procura, disse que não quer mais ficar na operadora porque pra ela não faz sentido ficar e não atender ninguém do convênio, informou isso em audio qual anexei ao protocolo. Dito isso, ofertei divulgação e a mesma não aceitou. Ao questiona-la sobre o motivo, visto que se fosse somente procura e nós dessemos uma solução a mesma iria aceitar, e a mesma informou que não atenderá mais convênios por enquanto, por isso vai seguir com o desligamento.

Setor responsável T.I. Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro