



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

16/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

29096

RS

MARIA EDUARDA JEUNEHOMME DA ROCHA

CNPJ

CPF

-

83810315087

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

22/09/2023

F

Dentista

SAD17204496165

08/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

PORTO ALEGRE

3.321

77

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

-

1º contato

Data

09/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). MARIA EDUARDA JEUNEHOMME DA ROCHA, tudo bem?

Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

10/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Contato sem sucesso no telefone (51) 980170594 as 14:40
Enviado mensagem para verificar solicitação.
Atenciosamente

3º contato

Data

16/08/2024

Obs.:

[14:45, 09/07/2024] 🗉:
Neste contato falo com a Dra. MARIA EDUARDA? Assunto seria acerca de uma solicitação de DESLIGAMENTO realizado em nosso site.Gostaria de verificar qual é a insatisfação da clinica com a operadora, para verificar se há algo que possamos fazer para manter a parceria. Podemos conversar a respeito?
[14:46, 09/07/2024] +55 51 8017-0594: Boa tarde. Já falei com vcs e já me desliguei. Vou pedir que não me chamem mais, toda hora me chamam e já perdi a vontade e a esperança com vcs de aguardar

4º contato

Data

16/08/2024

Obs.:

[14:52, 09/07/2024] 🗉: Não há nada que possamos fazer para melhorar seu cadastro e podermos manter a doutora ativa conosco?
[14:53, 09/07/2024] 🗉: hoje temos como realizar ação comercial de divulgação para impulsionar a busca dos beneficiários por vosso atendimento

5º contato Data 16/08/2024

Obs.:

Boa tarde,
Conforme interação em nota anterior , doutora informa que pediu desligamento pois teve uma época que tentava contato para alterar suas áreas de atuação e ninguém resolvia. Eu ofereci suporte, ofereci divulgação, contudo, a doutora pede para que não entrem mais em contato, e quer seguir com o desligamento.
A mesma relatou ter se cansado de tentar ir atras de números para contato e não conseguir retorno, e que o plano não lhe tras beneficio nenhum.

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

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Mavkon Dal'Nearo

[14:53, 09/07/2024] 📞: Posso lhe prestar todo suporte necessário, me colocando a inteira disposição da clínica.
[14:54, 09/07/2024] +55 51 8017-0594: Nao, obrigada

1. 09/07/2024 14:53

2. 09/07/2024 14:54