



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

11/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

49584

SP

NELSON MENDES JUNIOR

CNPJ

CPF

-

12182240888

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

24/10/2014

F

Operadora

SAD172131720314

18/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

CACAPAVA

212

2

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

22/07/2024

11/10/2024

81 dia(s)

1º contato

Data

22/07/2024

Obs.:

Bom dia,
Número do cadastro não possui whatsapp.
Visto que foi confirmado a negativa por parte da secretária , para evitar negativas por gentileza suspender Dr. da divulgação do site e posteriormente devolver protocolo para retenção conduzir solicitação.

2º contato

Data

29/08/2024

Obs.:

Boa tarde
Numero divulgado não possui whatsapp.
Realizando bucas no google.

3º contato

Data

02/10/2024

Obs.:

Em contato via ligação no telefone (12) 36531842 as 09:18 falei com secretária, qual informou que doutor esta trabalhando em SAO JOSE hoje, e que retorna somente semana que vem.
Solicitei numero de whatsapp e me foi informado o contato da clinica mas que Dr. também tem acesso:
Encaminhado mensagem no número 12 991797127

4º contato

Data

Obs.:

[15:27, 10/10/2024] +55 12 99179-7127: ola boa tarde, o cancelamento do convenio foi feito a demanda baixa de procura
[15:28, 10/10/2024] +55 12 99179-7127: no momento nao temos o interesse de renovar
[15:28, 10/10/2024] : Entendo que a procura pode estar baixa, mas acredito que temos potencial para aumentar o número de pacientes.
Podemos pensar em algumas estratégias de divulgação que podem ajudar a atrair mais pessoas para o consultório. Estou disposta a ajudar no que for necessário para que possamos fortalecer essa parceria

5º contato Data 10/10/2024

Obs.:
[15:28, 10/10/2024] : Aceita realizarmos esta ação? É gratuita , Dr. é importante para nós e e eu me disponibilizo para dar suporte exclusivo para o doutor, será um diferencial enorme para a eficácia em seu atendimento junto ao plano, pois se precisar consultar carteirinha, verificar liberação de guia, tirar dúvida, pode estar me acionando.
[15:29, 10/10/2024] : Podemos alinhar isso? Aguardo uma resposta ☺
[17:35, 10/10/2024] +55 12 99179-7127: Boa tarde, realmente queremos desligamento do convênio, não temos atendido nenhum paciente deste convênio a muito tempo, obrigada. Mais manteremos com o desligamento . Muito obrigada pelo interesse mais realmente estamos alinhando com os convênios que realmente tem alta procura e encerrando com os que não tenha procura.

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 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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
em resumo, eles reclamaram de baixa demanda, argumentei inumeras coisas em cima desta questão ofertando divulgação, e recusaram então encmainhei audio perguntando se havia alguma outra insatisfação pois o que eles relataram sobre demanda podiamos resolver e não aceitaram, e responderam agradecendo pela tentativa porém estão ficando somente com convênio que realmente tem alta procura e os que não tem nesse momento já estão desligamento. Ofertei 3x a divulgação e de fato não querem;

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro