

Formulário - Processo de Retenção



Qtz CRO(s)

1

Colaborador

Kamila de Carvalho

Data

05/05/2022

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

45969 RJ ISABELLE MARIN LETTE

Operadora

Odontolife

UF

Nome dentista

45969 RJ ISABELLE MARIN LETTE

Data inclusão

PF

Dentista

Nº do protocolo

SA0164496061086

Dt. abertura protocolo

15/02/2022

Cidade

PETROPOLIS

UF

nº de vidas

325

nº CRO(s) únicos divulgados

12

Atende outros convênios

☐ Sim ☒ Não

Quais?

Moeda

0,45

Última produção

12/04/2022

Data início

15/02/2022

Data final

05/05/2022

Tempo finalização

79 dia(s)

1º contato

Data

02/05/2022

Status retenção

☒ Retenção efetiva

☐ Desligamento

☐ Não trata-se de retenção

Obs.:

Encaminhado mensagem pelo whatsapp, questiono se os atendimentos estão normalizados pelo plano.

2º contato

Data

04/05/2022

Obs.:

Em contato pelo Whats Doutora informa sua insatisfação que semana passada recebeu uma ligação de mais uma pessoa interessada em fazer o tratamento pagando por boleto e dizendo que pegou seu número no Facebook, conversando com mais a fundo viu que se passava de uma propaganda da dental Unim, cujo a corretora havia passado o número do seu consultório, para uma pessoa que nem tinha o plano, para tirar dúvidas com a doutora e que esses acontecimentos tem sido recorrentes, pacientes também com o plano, que não sabem emitir token, nem do que se trata informo que estou repassando a informação ao setor responsável para que analise junto ao setor comercial e tome as devidas providências, após isso seguimentos com a tratativa de sua divulgação, peço que me sinalize caso ocorra novamente, em relação ao beneficiário, peço a doutora para orientar que o mesmo entre em contato com a central para que receba o suporte.

3º contato

Data

Obs.:

4º contato

Data

Obs.:

5º contato

Data

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

5º contato

Data

Obs.:

Motivo Retenção

☐ Ofertado novos valores

☐ Ofertado treinamento/ ou readclagem

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Obs.:

Em contato com a doutora reforço que estamos realizando a tratativa da divulgação junto ao setor responsável que é um processo lento, porém efetivo que pode ocorrer de receber telefonemas de beneficiários querendo saber sobre o plano e para seguir orientando o mesmo a ligar para central, confirma continuar com a parceria.

Motivo desligamento			
<input type="checkbox"/> Perda de de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro	
<input type="checkbox"/> Valores	<input type="checkbox"/> Franquia	<input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico	
<input type="checkbox"/> Remoção prestador	<input type="checkbox"/> Burocracia	<input type="checkbox"/> Glosas	
<input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema	<input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento	<input type="checkbox"/> Outros	
<input type="checkbox"/> Regras Técnicas	<input type="checkbox"/> Migração	<input type="checkbox"/> Divulgação indevida	
<input type="checkbox"/> Baixa procura	<input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central	<input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta	
<input type="checkbox"/> Ameaça judicialização	<input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético	<input type="checkbox"/> Aposentou	
<input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular - sem interesse convênio		<input type="checkbox"/> Mudou de área	
		<input type="checkbox"/> Mais tempo com os filhos	

Obs. Geral

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Kellia Castro Caldas

Coordenação

Agata B. Gomes

administrativo

Ivan Vaghini

administrativo