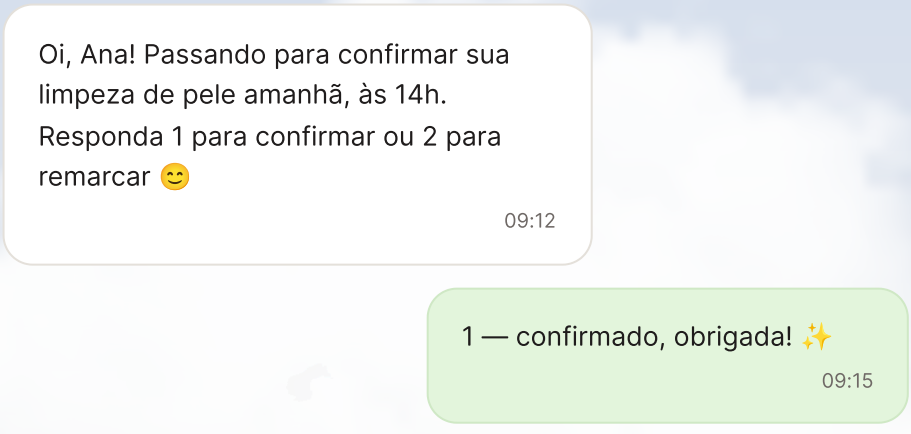
Clinara

Kit Anti-Faltas

Mensagens prontas de WhatsApp, régua de confirmação e modelo de política de faltas para a clínica de estética que quer a agenda cheia de verdade.

Material gratuito · Clínicas de estética e HOF



ANTES DE COMEÇAR

Horário vazio não volta.

Cada cliente que falta sem avisar deixa um horário que você não consegue mais vender, um produto separado à toa e uma profissional parada. Este kit reúne o que funciona na rotina de uma clínica pequena para reduzir esse prejuízo, sem precisar de sistema nenhum.

1	Por que a cliente falta	5 motivos e como resolver cada um
2	Meça sua taxa de faltas	a conta que mostra o tamanho do problema
3	Régua de confirmação	o que mandar e quando
4	15 mensagens prontas	é só copiar e colar no WhatsApp
5	Modelo de política de faltas	para editar com os dados da sua clínica
6	Lista de encaixe	como reaproveitar o horário que vagou
7	Checklist semanal	10 minutos por semana

Como usar este kit

- Leia tudo uma vez (leva uns 15 minutos) e depois volte só nas partes que for usar.
- Troque os campos destacados, como **[Nome]** e **[hora]**, pelos dados de cada cliente.
- Ajuste o tom das mensagens ao jeito da sua clínica. O importante é a estrutura, não as palavras exatas.
- Comece pela régua de confirmação (parte 3). É o passo que dá resultado mais rápido.

PARTE 1

Por que a cliente falta

Quase nunca é falta de interesse. Na maioria das vezes, a cliente quer ir, mas algo no caminho atrapalha. Cada motivo tem uma solução diferente.

Ela esqueceu

Agendou há duas semanas, a rotina apertou e o horário sumiu da cabeça.

→ **Lembrete na hora certa (parte 3)**

Agendou com muita antecedência

Quanto mais longe a data, maior a chance de os planos mudarem.

→ **Confirmação ativa 48 h antes (parte 3)**

Ficou sem graça de desmarcar

Desmarcar parece chato, então ela simplesmente não aparece.

→ **Facilitar remarcar: "é só responder 2" (parte 4)**

Não sentiu compromisso

Sem regra clara, faltar parece não ter consequência.

→ **Política de faltas simples e combinada antes (parte 5)**

Teve um imprevisto real

Filho doente, trânsito, trabalho. Acontece, e vai continuar acontecendo.

→ **Lista de encaixe para não perder o horário (parte 6)**

Não lembra do preparo

Ficou insegura (ex.: não sabia se podia ir depois do sol) e preferiu não ir.

→ **Orientações junto com o lembrete do dia (parte 4)**

O ponto principal: faltas não se resolvem com bronca, e sim com processo. Uma rotina simples de confirmação, uma regra clara e um plano B para o horário vago resolvem a maior parte do problema.

PARTE 2

Meça sua taxa de faltas

O que não é medido parece menor do que é. Faça esta conta com os números do último mês.

TAXA DE FALTAS

faltas sem aviso ÷ horários agendados × 100

Exemplo ilustrativo

Uma clínica com 120 horários agendados no mês e 12 faltas sem aviso tem taxa de faltas de **10%**. Se o valor médio de um atendimento for R$ 250, essas faltas representam **R$ 3.000 de horário que deixou de ser vendido** no mês, sem contar produto e tempo da equipe.

Os números acima são só um exemplo para mostrar a conta. Use os da sua clínica.

Agora, a sua clínica

ITEM	SEU NÚMERO
Horários agendados no mês	
Faltas sem aviso no mês	
Taxa de faltas (faltas ÷ agendados × 100)	%
Valor médio de um atendimento	R$
Quanto as faltas custaram no mês (faltas × valor médio)	R$

Dica: separe "faltou sem avisar" de "desmarcou com antecedência". Desmarcação com aviso é recuperável com a lista de encaixe. Falta sem aviso é a que mais dói e a que a régua de confirmação ataca.

PARTE 3

Régua de confirmação

Uma sequência fixa de mensagens, sempre nos mesmos momentos. A cliente se acostuma, e você para de depender da memória para confirmar.

NA HORA DO AGENDAMENTO

Confirmação com data, hora, endereço e política

Deixa tudo por escrito desde o começo. Mensagens 1 e 2.

48 H ANTES

Pedido de confirmação com resposta fácil (1 ou 2)

Dá tempo de remarcar e de chamar alguém da lista de encaixe. Mensagem 3.

VÉSPERA, À TARDE

Segundo contato só para quem não respondeu

Sem resposta até aqui é sinal de alerta. Mensagem 4.

NO DIA, DE MANHÃ

Lembrete com horário, endereço e orientações de preparo

Tira as dúvidas que fazem a cliente desistir. Mensagens 5 e 6.

SE FALTAR

Mensagem gentil oferecendo novo horário, no mesmo dia

Recupera a cliente sem constranger. Mensagens 9 e 10.

DEPOIS DO ATENDIMENTO

Agradecimento e agendamento da próxima sessão

Cliente com próximo horário marcado volta mais. Mensagens 13 a 15.

Para fazer isso em minutos no WhatsApp Business

- **Respostas rápidas:** cadastre cada mensagem com um atalho (ex.: **/confirma48**) e chame digitando a barra.
- **Etiquetas:** crie "Confirmar", "Confirmada" e "Encaixe" e marque cada conversa. No fim do dia, filtre por "Confirmar".
- **Horário fixo:** reserve 10 minutos, sempre no mesmo horário, para enviar as confirmações do dia seguinte e do outro.

PARTE 4

15 mensagens prontas

Troque os campos destacados e ajuste o tom ao da sua clínica.

1 · Agendamento feito — na hora

Oi, [Nome] ! Seu horário está reservado ✨
📅 [dia] , às [hora]
💆 [procedimento] com [profissional]
📍 [endereço]
Uns dias antes eu te mando uma mensagem para confirmar, combinado?

2 · Política combinada — na hora, logo depois da 1

Só um combinado nosso para cuidar da agenda de todas as clientes: se precisar remarcar, me avise com pelo menos [24 h] de antecedência, tá? Assim consigo oferecer o horário para outra pessoa. Qualquer coisa, é só me chamar aqui 💛

3 · Pedido de confirmação — 48 h antes

Oi, [Nome] , tudo bem? Passando para confirmar seu [procedimento] na [dia da semana] , às [hora] .
Responda **1** para confirmar ou **2** se precisar remarcar 😊

4 · Sem resposta — véspera, à tarde

[Nome] , não consegui sua confirmação para amanhã às [hora] . Posso manter seu horário? Se precisar mudar, sem problema, a gente encontra outro dia 💛

5 · Lembrete do dia — manhã do atendimento

Bom dia, [Nome] ! Te espero hoje às [hora] 🌸
📍 [endereço / ponto de referência / estacionamento]
Se acontecer algum imprevisto, me avise por aqui.

6 · Orientações de preparo — junto com a 5, quando houver

Para o seu [procedimento] de hoje, alguns cuidados: [ex.: venha sem maquiagem / evite sol nas 48 h antes / traga a lista de medicamentos que usa] . Se tiver qualquer dúvida, me pergunte antes de vir, tá bom?

7 · Cliente pediu para remarcar — resposta ao "2"

Sem problema, **[Nome]** ! Obrigada por avisar 🙏 Tenho estes horários: **[opção 1]** , **[opção 2]** ou **[opção 3]** . Qual fica melhor para você?

8 · Confirmou — resposta ao "1"

Confirmadíssimo, **[Nome]** ! Te espero **[dia]** às **[hora]** ✨

9 · Faltou sem avisar — no mesmo dia

Oi, **[Nome]** , senti sua falta hoje! Espero que esteja tudo bem com você. Quer que eu veja um novo horário para o seu **[procedimento]** ?

10 · Falta repetida — a partir da 2ª falta

[Nome] , tudo bem? Notei que não conseguimos nos encontrar nas últimas vezes. Para os próximos agendamentos, vou te pedir **[ex.: um sinal de R$ __, descontado do valor do atendimento]** , como combinado na nossa política. Assim seguro seu horário com tranquilidade. Combinado?

11 · Atraso — quando a cliente avisa que vai atrasar

Obrigada por avisar! Consigo te esperar até **[hora + tolerância]** . Depois disso, para não atrasar as próximas clientes, vamos precisar remarcar, tá bom? 💛

12 · Horário vago para a lista de encaixe — assim que vagar

Oi, **[Nome]** ! Abriu um horário **[hoje / amanhã]** às **[hora]** para **[procedimento]** . Lembrei de você 😊 Quer aproveitar? Vou segurar por **[30 min]** .

13 · Pós-atendimento — no fim do dia

Foi um prazer te atender hoje, **[Nome]** ! 🌸 Lembrando dos cuidados: **[orientações pós]** . Qualquer dúvida ou reação diferente, me chama aqui.

14 · Próxima sessão do protocolo — no dia ou no seguinte

[Nome] , sua próxima sessão de **[protocolo]** é ideal por volta de **[data]** . Já quer deixar reservado? Tenho **[opção 1]** ou **[opção 2]** .

15 · Retorno de quem sumiu — depois do prazo de retorno

Oi, **[Nome]** ! Já faz um tempinho desde o seu **[procedimento]** , e esse é um bom momento para **[manutenção / próxima etapa]** . Quer que eu veja um horário para você?

Três cuidados com as mensagens

- **Nunca culpe a cliente.** "Senti sua falta" abre a porta. "Você faltou" fecha.
- **Ofereça opções, não perguntas abertas.** "Terça às 10h ou quinta às 15h?" é respondido muito mais rápido do que "quando você pode?".
- **Mantenha o mesmo padrão.** Quando a confirmação chega sempre do mesmo jeito, responder vira hábito.

Sobre os dados das clientes: use o WhatsApp da clínica (e não o pessoal) para essas conversas e envie só o necessário sobre o atendimento. Evite mandar detalhes de saúde por mensagem quando não for preciso.

PARTE 5

Modelo de política de faltas

Preencha os campos, imprima para deixar na recepção e envie junto com a confirmação do agendamento (mensagem 2). Uma regra combinada antes evita discussão depois.

Política de agendamento · _____

1. **Confirmação.** Enviamos um pedido de confirmação _____ horas antes do atendimento. Sem confirmação até _____, o horário pode ser oferecido a outra cliente, sempre com aviso.
2. **Remarcação.** Você pode remarcar sem custo avisando com pelo menos _____ horas de antecedência.
3. **Atrasos.** A tolerância é de _____ minutos. Depois disso, o atendimento pode ser reduzido ou remarcado, para não atrasar as próximas clientes.
4. **Falta sem aviso.** Na primeira, entramos em contato para remarcar. A partir da _____ falta sem aviso, novos agendamentos passam a exigir sinal de _____, descontado do valor do atendimento.
5. **Pacotes e protocolos.** Sessões de pacote seguem as mesmas regras de remarcação. Falta sem aviso em sessão de pacote: _____ (defina e deixe escrito no contrato do pacote).
6. **Sinal para procedimentos longos.** Procedimentos com mais de _____ minutos ou acima de R$ _____ exigem sinal no agendamento, devolvido ou transferido se você remarcar dentro do prazo do item 2.
7. **Imprevistos.** Situações de saúde e emergências são avaliadas com carinho, caso a caso.

Data: ___/___/_____ · Ciente: _____

Importante: este é um modelo de referência, não uma orientação jurídica. Antes de cobrar sinal ou considerar sessão de pacote como realizada, confirme as regras com um advogado ou contador, deixe tudo claro antes do agendamento e guarde o aceite da cliente (por escrito ou na conversa).

PARTE 6

Lista de encaixe

Mesmo com tudo certo, alguém vai desmarcar. A lista de encaixe transforma esse horário vago em atendimento.

- **Quem entra:** clientes que pediram um horário que já estava ocupado, que moram ou trabalham perto, ou que têm agenda flexível.
- **Como guardar:** etiqueta "Encaixe" no WhatsApp Business, anotando procedimento e período preferido (manhã ou tarde).
- **Quando vagar:** mande a mensagem 12 para 2 ou 3 pessoas da lista e fique com quem responder primeiro.
- **Para entrar na lista:** "Esse horário está ocupado, mas posso te colocar na minha lista de encaixe. Se abrir algo antes, você é a primeira a saber. Quer?"

PARTE 7

Checklist semanal

Dez minutos por semana para manter a agenda sob controle.

- [ ] Enviei as confirmações de 48 h de todos os horários da semana.
- [ ] Fiz o segundo contato com quem não respondeu.
- [ ] Mandei lembrete e orientações de preparo no dia de cada atendimento.
- [ ] Falei com todas as clientes que faltaram, no mesmo dia.
- [ ] Ofereci a próxima sessão a quem está em protocolo.
- [ ] Atualizei a lista de encaixe.
- [ ] Anotei faltas e agendamentos da semana para calcular a taxa do mês.
- [ ] Revisei se a política está sendo enviada em todo agendamento novo.

Clinara

E QUANDO A RECEPÇÃO É VOCÊ?

Tudo isso funciona no caderno e no celular. Mas dá trabalho.

Estamos criando o Clinara para a clínica de estética que vive no WhatsApp: um sistema que atende, agenda e guarda a prova de tudo, num lugar só.

WhatsApp oficial com IA que atende e agenda

Responde suas clientes mesmo fora do horário e passa a conversa para você quando precisar.

Agenda com salas e aparelhos

E agendamento online feito pela própria cliente.

Protocolos com saldo de sessões

Você sabe quantas sessões cada cliente ainda tem, sem caderno.

Termos e autorização de imagem

Assinatura eletrônica e fotos de antes e depois ligadas à autorização de cada cliente.

Entre na lista de acesso antecipado e garanta condição especial de fundadora quando abrirmos.

clinara.com.br