Confirmação em 3 etapas

Para reduzir faltas (no-show) · Folha de uso

O QUE É

Uma rotina de **três mensagens curtas** para quem já agendou: **3 dias antes, na véspera e no dia**. O objetivo é simples: a pessoa lembrar, confirmar ou avisar que não vai, e **o horário não ficar vazio**.

QUANDO USAR

Depois do **Capítulo 9** (Follow-up), em todo atendimento que termina em **agendamento**: visita, avaliação, consulta, reunião, orçamento presencial.

POR QUE 3 ETAPAS

3 dias antes: dá tempo de remarcar e de encaixar outra pessoa no horário.
Véspera: reforça o compromisso e confirma o que levar.
No dia: lembra horário e endereço e mostra que você está esperando a pessoa.

A LINHA DO TEMPO

ETAPA	QUANDO	FUNÇÃO
1	3 dias antes	Confirmar e abrir espaço para remarcar
2	Véspera	Reforçar horário, endereço e o que levar
3	No dia (manhã ou 2 h antes)	Lembrete curto e acolhedor

REGRAS DE OURO

Peça uma resposta simples ("responda 1 para confirmar, 2 para remarcar") · confirme só com quem agendou · não exponha dados de saúde, jurídicos ou financeiros no texto · se a pessoa pedir para parar de receber, pare · agende de forma que remarcar seja fácil, sem constrangimento.

Atenção: a confirmação reduz faltas, mas não elimina. Meça o seu índice antes e depois (pág. 4) e ajuste os horários de envio.

As 3 mensagens: modelo geral

Serve para qualquer negócio · troque o que está entre [colchetes]

1 **1 · 3 DIAS ANTES**
Confirmar e abrir espaço para remarcar

"Oi, [nome]! Passando para confirmar seu horário de [serviço] na [dia da semana], dia [data], às [hora]. Está tudo certo? Responda **1** para confirmar ou **2** se precisar remarcar. Assim a gente organiza a agenda direitinho."

2 **2 · VÉSPERA**
Reforço e preparação

"Oi, [nome]! Amanhã, às [hora], te esperamos aqui na [nome do negócio], [endereço / ponto de referência]. [Se houver: leve X.] Qualquer imprevisto, é só me avisar por aqui."

3 **3 · NO DIA**
Lembrete curto

"Bom dia, [nome]! Hoje às [hora] estamos te esperando. [Link do mapa, se for útil.] Até já!"

SE A PESSOA NÃO RESPONDE

Na véspera, **ligue ou envie um áudio curto** em vez de insistir por texto. Se o horário for muito disputado, avise antes que vai liberar a vaga: "Se não tivermos retorno até [hora], vou oferecer esse horário para outra pessoa, tudo bem?" (só diga isso se for verdade).

QUANDO A PESSOA PEDE PARA REMARCAR

"Sem problema, [nome]! Tenho [opção 1] e [opção 2]. Qual fica melhor pra você?" Ofereça **duas opções**, nunca "quando você puder".

Variações por tipo de negócio

Ajuste o tom e o que a pessoa precisa saber antes de ir

CLÍNICA OU CONSULTÓRIO (TOM INFORMATIVO, SEM DADOS CLÍNICOS)

"Oi, [nome]! Lembrando da sua avaliação com [profissional], na [dia], às [hora]. Se precisar de orientações antes da consulta, posso te passar por aqui. Pode confirmar sua presença?"
Evite citar procedimento, diagnóstico ou valor por mensagem.

ESCRITÓRIO (ADVOCACIA, CONTABILIDADE, CONSULTORIA)

"Olá, [nome]! Confirmando nossa reunião de [dia], às [hora], [presencial / por videochamada]. Para aproveitarmos bem o tempo, se puder, leve [documentos]. Posso confirmar com você?"
Evite expor detalhes do caso ou dados pessoais no texto.

IMOBILIÁRIA, LOJA OU ASSISTÊNCIA (VISITA, RETIRADA, ORÇAMENTO PRESENCIAL)

"Oi, [nome]! Sua visita [ao imóvel / à loja] está marcada para [dia], às [hora], em [endereço]. Vai ser você mesmo? Se mudar algo, me avise para eu reorganizar."

CUIDADO EM ÁREAS REGULADAS

Em saúde, jurídico e finanças, a mensagem deve ser **logística** (data, hora, local), sem promessa e sem dado sensível. Siga também as regras do seu conselho profissional.

Meu índice de faltas

Meça antes e depois de ligar a rotina

Índice de faltas = pessoas que não compareceram ÷ pessoas agendadas. Registre 2 semanas **sem** a confirmação e 2 semanas **com** ela. Compare os números e decida com base nos seus dados.

PERÍODO	AGENDADOS	COMPARECERAM	FALTARAM	ÍNDICE %
Sem confirmação · semana 1				
Sem confirmação · semana 2				
Com confirmação · semana 1				
Com confirmação · semana 2				
Com confirmação · semana 3				
Com confirmação · semana 4				

MINHA ROTINA DE CONFIRMAÇÃO

Responsável pelas confirmações:

Horário de envio da etapa 1 (3 dias antes):

Horário de envio da etapa 2 (véspera):

Horário de envio da etapa 3 (no dia):

PRINCIPAIS MOTIVOS DE FALTA (ANOTE O QUE AS PESSOAS DIZEM)

Próximo passo: com as faltas controladas, passe ao **Placar do time** e à revisão semanal (Bônus B11).