

Afya iCLINIC



## Gestão de Pacientes com foco em Marketing e CRM

Como transformar dados em relacionamento, fidelização e crescimento sustentável

# Sumário

## 1. Introdução

- O novo papel do marketing na saúde
- Por que pensar em CRM é pensar em cuidado contínuo
- A diferença entre “ter pacientes” e “gerenciar relacionamentos”

## 2. Construindo uma Base de Pacientes Estratégica

- O valor dos dados: o que coletar e por quê
- Campos essenciais: data de nascimento, profissão, histórico de procedimentos, origem e indicação
- Como manter a base atualizada sem ser invasivo
- Boas práticas de LGPD na coleta e gestão de dados

## 3. Personalização: o segredo da fidelização

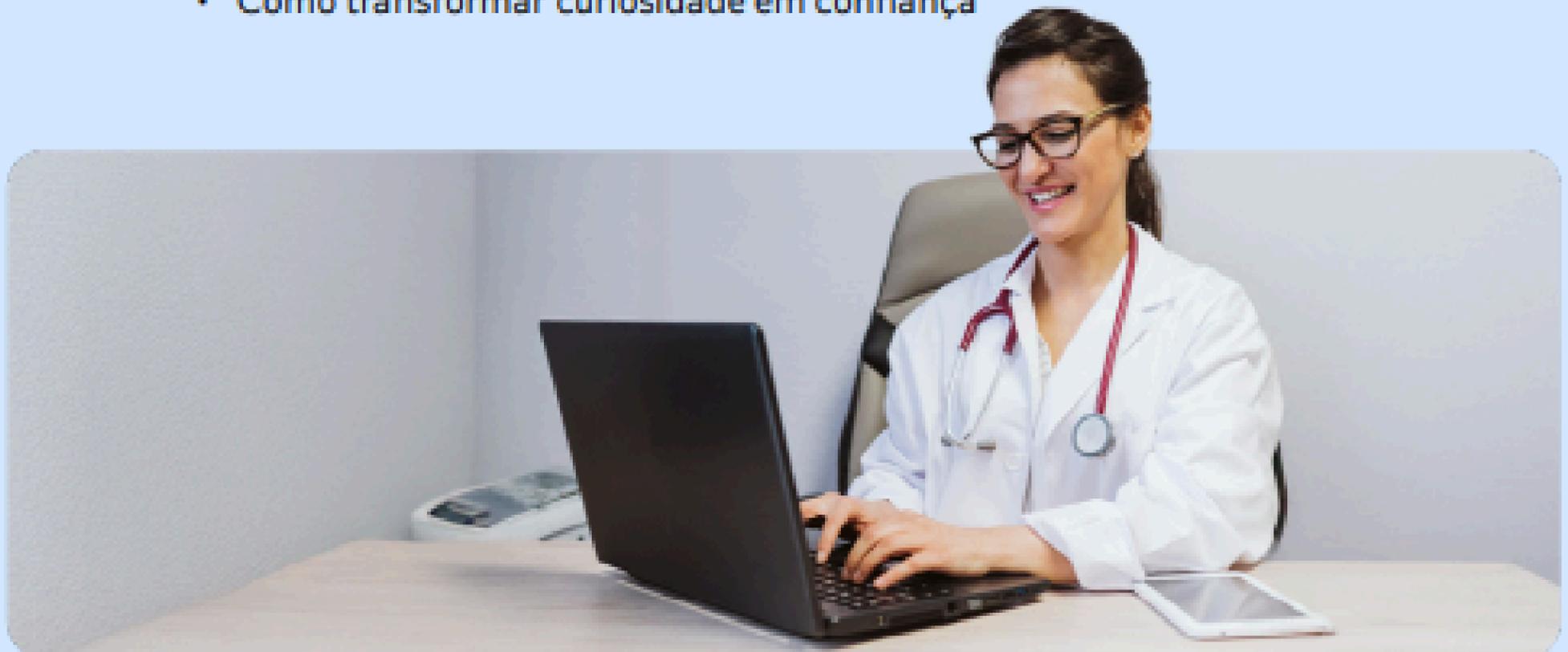
- Como usar dados para criar experiências únicas
- Aniversários, retornos e manutenção de tratamentos
- Programas de fidelidade e ações de encantamento

## 4. Canais de Comunicação que Funcionam

- WhatsApp: proximidade e agilidade com responsabilidade
- E-mail marketing: campanhas segmentadas e automações inteligentes
- Instagram e redes sociais: presença ativa e humanizada
- Como integrar todos os canais ao CRM

## 5. Incrementando sua Base de Interesses

- Atraindo potenciais pacientes com conteúdo educativo
- Estratégias de oferta de vídeos, e-books e cartilhas
- Parcerias com farmacêuticas, especialistas e influenciadores da área
- Como transformar curiosidade em confiança



## 6. Nutrição e Monetização da Base

- Diferença entre pacientes e leads (interessados)
- Funil de relacionamento para saúde
- Campanhas de reativação e upgrades de tratamento
- Como mensurar retorno (ROI) de suas ações

## 7. Automação e CRM: o Coração da Estratégia

- O que é um CRM e por que ele é indispensável
- Exemplos práticos de fluxos automatizados para clínicas
- Como o CRM ajuda a reduzir no-show e aumentar recorrência
- Indicadores de sucesso: do engajamento à conversão

## 8. Casos e Boas Práticas

- Exemplos reais de campanhas que funcionam
- Pequenas ações com grande impacto
- Como medir e otimizar resultados continuamente

## 9. Checklist: Sua Clínica Está Pronta para Gerir Pacientes com CRM?

- Diagnóstico rápido de maturidade
- Próximos passos para estruturar sua base
- Ferramentas e materiais recomendados

## 10. Conclusão

- A importância do relacionamento no pós-consulta
- Como transformar cada contato em uma oportunidade de cuidado e crescimento
- O papel do CRM no futuro da medicina personalizada



Para acesso **Grátis** ao  
**[E-book] completo**

[Cadastre aqui](#)

**Obrigada!**