

PLAYBOOK 05 — PARCEIRA OPERACIONAL E ESTRUTURA DA EQUIPE

Como Escolher a Pessoa Certa Para Operar a Clínica Sem Criar Dependência, Conflito ou Desorganização

Luciana, esse será um dos pontos mais importantes de toda a estrutura da clínica.

Porque: a pessoa que estiver operando o espaço no dia a dia terá impacto direto em:

- experiência do paciente
- retenção
- organização
- reputação
- faturamento
- crescimento da clínica.

E aqui existe um risco muito comum:

Muitas clínicas escolhem alguém:

- apenas pela técnica
- pela urgência
- pela disponibilidade
- ou pela “boa vontade”.

E acabam criando:

- dependência emocional
- falta de padrão
- problemas operacionais
- conflitos financeiros
- desalinhamento de posicionamento.

Por isso: a contratação da parceira precisa ser:

estratégica.

O PAPEL DA PARCEIRA OPERACIONAL

Primeiro ponto importante:

Você NÃO está buscando: “uma funcionária que aplica aparelhos.”

Você está buscando:

alguém que represente a experiência da clínica.

Porque essa pessoa será:

- presença diária do espaço
- contato com pacientes
- execução dos protocolos
- continuidade da experiência
- suporte operacional da marca.

O PERFIL IDEAL DA PARCEIRA

A prioridade NÃO deve ser: a profissional mais técnica.

A prioridade deve ser:

perfil + postura + capacidade de condução humana.

O PERFIL MAIS ALINHADO PARA SUA CLÍNICA

A parceira ideal tende a ser:

- calma
 - organizada
 - acolhedora
 - comunicativa
 - responsável
 - com postura profissional
 - boa escuta
 - facilidade de seguir processos.
-

O QUE VOCÊ NÃO DEVE PRIORIZAR

Evitar:

- pessoas extremamente “alternativas” demais
- perfil excessivamente espiritualizado
- pessoas desorganizadas
- terapeutas que querem “fazer tudo do próprio jeito”
- pessoas com dificuldade de seguir padrão
- perfis muito comerciais/agressivos.

Porque sua clínica NÃO será:

- um espaço místico
- um espaço informal
- um coworking terapêutico.

Ela será:

uma clínica integrativa boutique premium.

O PERFIL TÉCNICO MAIS ESTRATÉGICO

Você NÃO precisa inicialmente: de uma profissional extremamente especializada.

Porque: os equipamentos possuem protocolos relativamente treináveis.

O mais importante será:

- capacidade de execução
 - responsabilidade
 - postura
 - atendimento
 - padrão.
-

FORMA MAIS INTELIGENTE DE COMEÇAR

A recomendação mais estratégica nesse início é:

MODELO DE PARCERIA OPERACIONAL

E não: contratação CLT imediata.

POR QUE O MODELO DE PARCERIA É MELHOR

Porque ele:

- reduz risco financeiro
- reduz custo fixo
- aumenta flexibilidade
- facilita validação do modelo
- protege o caixa inicial da clínica.

MODELO DE REMUNERAÇÃO RECOMENDADO

Cenário mais saudável inicialmente:

percentual sobre atendimento realizado.

Exemplo:

- 25% a 40% dependendo:
- da função
- da responsabilidade
- do nível técnico
- e se haverá captação própria ou não.

MODELO MAIS INTELIGENTE PARA SUA OPERAÇÃO

Você:

- define protocolos
- faz avaliações
- conduz estratégia
- acompanha casos
- supervisiona.

Parceira:

- executa sessões
- acompanha presencialmente
- mantém experiência da clínica
- realiza operação diária.

O QUE PRECISA FICAR CLARO DESDE O INÍCIO

A clínica NÃO pode depender: da personalidade da parceira.

Ela precisa depender:

de processos.

Porque isso protege:

- o negócio
- a operação
- sua tranquilidade
- a experiência do paciente.

O QUE PRECISA SER PADRONIZADO

1. Atendimento

- recepção
- linguagem
- acolhimento
- postura.

2. Protocolos

- sequência
- duração
- experiência
- orientações.

3. Comunicação

- WhatsApp
- retorno
- follow-up
- organização.

4. Rotina operacional

- abertura
- fechamento
- materiais
- organização do espaço
- agenda.

O PROCESSO IDEAL DE SELEÇÃO

A recomendação NÃO é: contratar rápido.

A recomendação é:

validar perfil cuidadosamente.

ETAPA 1 — TRIAGEM

Buscar:

- experiência em atendimento
- perfil comportamental
- comunicação
- postura.

ETAPA 2 — CONVERSA PRESENCIAL

Avaliar:

- energia
- organização
- clareza
- responsabilidade
- alinhamento com o posicionamento da clínica.

ETAPA 3 — TESTE OPERACIONAL

Antes de fechar parceria: realizar:

- período de adaptação
- treinamento
- acompanhamento inicial.

PERGUNTAS IMPORTANTES NA ENTREVISTA

SOBRE PERFIL

- Como você conduz pacientes inseguros?
- O que é um bom atendimento pra você?
- Como você lida com rotina e processos?

SOBRE RESPONSABILIDADE

- Como você se organiza com agenda?

- Como costuma lidar com imprevistos?
 - Você prefere autonomia ou direcionamento?
-

SOBRE VISÃO

- O que você acredita que faz um paciente permanecer em uma clínica?
 - O que você entende como experiência premium?
-

SINAIS DE ALERTA IMPORTANTES

Evitar perfis que:

- falam mal de locais anteriores
 - demonstram desorganização
 - parecem excessivamente emocionais
 - possuem resistência a processos
 - querem “mudar tudo”
 - possuem postura instável.
-

O QUE PRECISA EXISTIR EM CONTRATO

Mesmo em parceria:

tudo precisa ser documentado.

ITENS IMPORTANTES

1. Modelo de remuneração

2. Percentuais

3. Responsabilidades

4. Horários

5. Uso do espaço

6. Conduta profissional

7. Confidencialidade

8. Regras de desligamento

9. Não concorrência imediata local.

O MAIOR ERRO QUE PRECISAMOS EVITAR

Misturar:

- amizade
- emoção
- informalidade
- decisões operacionais.

A clínica precisa funcionar:

como empresa.

Mesmo sendo acolhedora.

COMO SUA PRESENÇA DEVE FUNCIONAR

Você NÃO precisa: estar diariamente na clínica.

Seu papel ideal será:

liderança estratégica.

Ou seja:

- supervisão
 - acompanhamento
 - decisões
 - direcionamento
 - crescimento da marca.
-

COMO GARANTIR QUALIDADE MESMO À DISTÂNCIA

Através de:

- processos
 - treinamentos
 - alinhamentos
 - rotina semanal
 - acompanhamento dos pacientes
 - métricas
 - padronização.
-

O QUE MAIS IMPACTARÁ O SUCESSO DA PARCERIA

1. Clareza de função
 2. Comunicação
 3. Processos
 4. Organização
 5. Padronização da experiência
 6. Alinhamento de visão.
-

CHECKLIST DE IMPLEMENTAÇÃO — PARCEIRA OPERACIONAL

PRIORIDADE 1

Definir:

- perfil ideal
 - modelo de remuneração
 - responsabilidades.
-

PRIORIDADE 2

Criar:

- processo seletivo

- perguntas
 - avaliação prática.
-

PRIORIDADE 3

Estruturar:

- treinamento
 - protocolos
 - padrão da experiência.
-

PRIORIDADE 4

Formalizar:

- contrato
 - regras
 - rotina operacional.
-

VISÃO ESTRATÉGICA FINAL

A parceira operacional NÃO deve ser vista: apenas como alguém que executa atendimentos.

Ela será:

parte da experiência e da reputação da clínica.

Por isso: a escolha correta dessa pessoa pode acelerar:

- crescimento
- retenção
- organização
- faturamento

- estabilidade operacional.

Enquanto a escolha errada pode gerar:

- desgaste
- caos
- perda financeira
- quebra de experiência
- e dependência emocional da operação.

E exatamente por isso: essa decisão precisa ser feita de forma estratégica — e não emocional.