Configuração Inicial

Guia passo a passo para organizar o atendimento da sua clínica com dois números de WhatsApp

! Este manual explica como separar os contatos que chegam pelos seus anúncios dos contatos que chegam para a recepção da clínica, garantindo que cada pessoa do seu time veja apenas as conversas que precisa atender.

O que você vai aprender

• 1. Entendendo os dois tipos de número
• 2. Como direcionar os leads para um número específico
• 3. Como direcionar os contatos da recepção para um usuário separado
• 4. Cadastrando a recepcionista no sistema
• 5. Configurando os lembretes automáticos de consulta
• 6. Testando se tudo está funcionando

1. Entendendo os dois tipos de número

O YaClin permite que você conecte dois (ou mais) números de WhatsApp ao sistema, cada um com uma função diferente. Isso é fundamental para organizar o fluxo de atendimento e evitar que contatos da recepção apareçam misturados com leads das campanhas.

Número de Leads (campanhas)

É o número que você coloca nos seus anúncios do Facebook, Instagram, Google Ads e em qualquer outra campanha de marketing. Todo contato novo que chega por este número é **cadastrado automaticamente como lead** no sistema e direcionado para a pessoa responsável pelo atendimento comercial.

Número de Recepção (clientes)

É o número usado pela recepção da clínica para falar com pacientes já cadastrados: confirmar consultas, dar orientações, responder dúvidas de quem já é cliente. Contatos que chegam por este número **não viram leads automaticamente** e só aparecem para o usuário com cargo de Recepcionista.

> ! **Exemplo prático:** sua clínica tem o número (69) 9 9999-1111 cadastrado em todas as campanhas do Facebook e Instagram. Você configura este como número de **Leads**. A secretária usa o número (69) 9 9999-2222 para falar com pacientes já cadastrados. Você configura este como número de **Recepção**. Resultado: quem vem do anúncio cai para a atendente comercial; quem fala com a recepção fica no painel da recepcionista.

2. Direcionando os leads para um número específico

Vamos configurar o número que está cadastrado nos seus anúncios para que todo contato novo chegue como lead e seja atribuído à atendente comercial.

1. **Acesse o menu Conexões WhatsApp**
   Faça login em **app.yaclin.com** e, no menu lateral, clique em **Conexões WhatsApp**.
2. **Localize a conexão do número dos anúncios**
   Se o número ainda não estiver cadastrado, clique em **Nova Conexão** e siga o processo de leitura do QR Code ou configuração da API do Meta.
3. **Abra o seletor de propósito da conexão**
   No card da conexão, role até o rodapé. Você vai ver um seletor chamado **Propósito da Conexão**.
4. **Selecione Leads (campanhas)**
   Escolha a opção **Leads (campanhas)** no seletor. A alteração é salva automaticamente.
5. **Confirme a atribuição**
   A partir deste momento, todo contato novo que chegar por este número vai virar um lead e ser listado no painel de Leads do sistema.

! **Dica:** se você tem uma atendente específica para responder leads, vá em **Configurações > Distribuição** e escolha como os leads novos serão distribuídos entre o time (round-robin, por turno, ou manual).

3. Direcionando os contatos da recepção

Agora vamos configurar o número da recepção para que os contatos cheguem apenas para o usuário responsável pelo atendimento aos clientes já cadastrados.

1. **Cadastre o segundo número de WhatsApp**
   No menu **Conexões WhatsApp**, clique em **Nova Conexão** e siga o processo para conectar o segundo número (o da recepção).
2. **Abra o seletor de propósito**
   No card desta nova conexão, role até o rodapé e localize o seletor **Propósito da Conexão**.
3. **Selecione Recepção (clientes)**
   Escolha a opção **Recepção (clientes)**. A alteração é salva automaticamente.
4. **O que muda a partir de agora**
   Contatos que chegam neste número não viram mais leads automaticamente. Eles aparecem apenas no painel do usuário com cargo de **Recepcionista**, que você vai cadastrar no próximo passo.

> ! **Importante:** a recepcionista tem a opção de **transformar manualmente um contato em lead** quando perceber que é uma oportunidade comercial. Para isso, basta clicar no botão "Adicionar como lead" no topo da conversa dentro do chat.

4. Cadastrando a recepcionista no sistema

Para que o número de recepção funcione corretamente, você precisa criar um usuário com o cargo de **Recepcionista**. Esse usuário terá acesso apenas às conversas do número de recepção e não verá leads das campanhas.

1. **Acesse Configurações > Usuários e Equipe**
   No menu do sistema, vá em **Configurações** e depois clique na aba **Usuários e Equipe**.
2. **Clique em Convidar Membro**
   Um formulário será aberto para você preencher os dados do novo usuário.
3. **Preencha os dados**
   Nome: o nome da pessoa que vai atender a recepção.
   E-mail: recepcionista@suaclinica.com.br (o e-mail que ela usará para login).
   Cargo: selecione a opção **Recepcionista**.
4. **Envie o convite**
   Clique em **Enviar Convite**. Ela vai receber um e-mail com um link para criar a senha e acessar o sistema pela primeira vez.
5. **Primeiro login**
   Assim que ela entrar, o painel dela vai mostrar apenas as conversas do número de recepção. Ela não vai ver leads de campanhas, relatórios sensíveis ou configurações do sistema.

O que a recepcionista pode fazer

- Ver e responder todas as conversas do número de recepção
- Agendar consultas diretamente pelo chat (botão de calendário na conversa)
- Transformar um contato em lead quando perceber oportunidade comercial
- Transferir a conversa para outra pessoa do time
- Ver a agenda de consultas dos profissionais da clínica

5. Configurando os lembretes automáticos de consulta

O YaClin envia lembretes automáticos por WhatsApp para seus pacientes antes da consulta. Isso reduz drasticamente a taxa de faltas (no-show) e melhora a organização da clínica.

1. **Acesse Configurações > Lembretes de Consulta**
   No menu de configurações do sistema, clique na aba **Lembretes de Consulta**.
2. **Ative a função**
   Ligue o botão **Ativar lembretes**.
3. **Escolha quantos dias antes enviar**
   Defina quantos dias antes da consulta você quer enviar o primeiro lembrete. O recomendado é 1 dia antes.
4. **Ative o lembrete do dia da consulta**
   Ligue também o botão **Enviar no dia** e escolha o horário (ex: 08:00). Este lembrete cai cedo para o paciente não esquecer.
5. **Personalize as mensagens**
   Edite os dois textos (lembrete prévio e lembrete do dia) usando as variáveis disponíveis: {{nome}}, {{procedimento}}, {{profissional}}, {{data}}, {{horario}} e {{clinica}}.
6. **Clique em Salvar**
   Pronto. A partir de agora os lembretes serão enviados automaticamente.

Exemplo de mensagem de lembrete

> *"Olá João! Lembramos que você tem um agendamento de Limpeza com Dra. Mariana no dia 15/04/2026 às 14:30 na Clínica Sorriso. Por favor, confirme sua presença respondendo esta mensagem."*

6. Testando se tudo está funcionando

Antes de considerar o sistema configurado, faça estes 3 testes simples para garantir que tudo está fluindo corretamente.

Teste 1: Lead das campanhas

Peça para alguém de confiança mandar uma mensagem de um celular diferente para o número cadastrado como **Leads**. Verifique se: (a) o contato aparece na lista de Leads, (b) a atendente recebe a conversa, (c) a recepcionista NÃO vê esta conversa.

Teste 2: Contato da recepção

Peça para a mesma pessoa mandar uma mensagem para o número de **Recepção**. Verifique se: (a) o contato NÃO aparece na lista de Leads, (b) a recepcionista recebe a conversa, (c) a atendente NÃO vê esta conversa.

Teste 3: Lembrete de consulta

Crie um agendamento fictício para amanhã usando seu próprio número. Aguarde até o horário configurado e verifique se o lembrete chega no WhatsApp. Se não chegar, abra um chamado no suporte.

! **Tudo funcionou?** Parabéns! Seu atendimento agora está organizado com separação clara entre leads e recepção, e você vai ter muito mais controle sobre o que cada pessoa do time precisa fazer.

! **Precisa de ajuda?** Acesse o chat de suporte dentro do próprio sistema (ícone flutuante no canto inferior direito), ou consulte a documentação completa em yaclin.com/documentacao

— YaClin CRM — versão abril de 2026 —