

ARQUIVO CONFIDENCIAL · WHATSAPP

SCRIPT 715

7 PASSOS PARA 1 AGENDAMENTO A CADA 5 CONTATOS.

O script de atendimento que a gente usa nas
clínicas da mentoria, do primeiro oi ao comprovante
do PIX.



RECONECTA



SUMÁRIO

01	A salinha do financeiro	4
02	Vender o que ela já quer comprar	12
03	Passo 1: Conexão	25
04	Passo 2: Situação	35
05	Passo 3: Presente inaceitável	46
06	Passo 4: Qualificação	56
07	Passo 5: Transição	65
08	Passo 6: Apresentação	71
09	Passo 7: Fechamento	78
10	Objeção não é um não	89
11	O manual de respostas	98
12	Doutora é vendedora também	120
A	Cola rápida	128
B	Banco de perguntas	134
C	Quando ela vem de anúncio de paciente modelo	142



PARTE 1

ANTES DO SCRIPT



01 A salinha do financeiro

02 Vender o que ela já quer comprar



01

CAPÍTULO 01 · O CASO QUE ABRIU ESTE ARQUIVO

A SALINHA DO FINANCEIRO

Onde eu descobri, como paciente, o que este livro quer consertar.



CAPÍTULO 01 · A SALINHA DO FINANCEIRO

Na sua clínica, você tem a salinha do fechamento ou a salinha do pagamento?

E eu vou aproveitar pra contar um caso meu, que aconteceu duas ou três vezes, de eu ir numa clínica, em alguma especialidade, e acontecer exatamente esse movimento. A última vez foi bem recente.

Eu converso com a profissional. Chegamos juntos em um plano de tratamento, um plano de seis meses. Tive alguma dúvida ou outra durante a consulta. Até aí, tudo normal. E aí, na hora do fechamento, eu sou conduzida pra recepção e fico em uma área de espera uns dez minutinhos e depois sou conduzida de novo, agora pra sala de fechamento, com o financeiro. Uma outra pessoa.

Eu já dou spoiler, tá? Quando eu entrei naquela salinha, a minha cabeça já tinha ido embora.

01	02	03
A consulta	A recepção	A salinha do financeiro
Realmente eu encontrei a solução para o meu problema.	E se for muito caro? Será que é prioridade agora?	Vão arrancar meu couro aqui.



UNS DEZ MINUTINHOS

Primeiro que essa salinha do financeiro já remete a “vão arrancar meu couro aqui”, porque até então, ponto importante, eu não sabia quanto ia custar o plano de tratamento. Não fazia a menor ideia. Então eu fui até essa salinha tal qual um animal se dirige para o abatedouro.

É óbvio que eu tô sendo muito irônica e exagerada aqui, mas eu não pude deixar de pontuar esse sentimento. Eu estava indo a caminho da salinha do financeiro e eu sabia que ia levar uma “facada”.

Toda aquela aura que tinha se formado de quando eu tinha falado com a doutora foi completamente dizimada, mesmo que a experiência tenha sido satisfatória, mesmo que tenha sido tudo bacana. Aquele ponto da emoção, do “nossa, realmente eu encontrei a solução para o meu problema”, aquilo acabou naquele momento pra mim.

Por quê?



CAPÍTULO 01 · A SALINHA DO FINANCEIRO

Porque eu não estava mais falando com uma especialista que tinha entendido o meu problema e me trazido a solução para as dores que eu tinha levado pra ela. Eu estava falando com uma pessoa que entendeu que agora, depois que eu entendi que meus problemas têm solução, a gente parte para uma transação financeira.

Se eu tivesse entendido o preço na sala, talvez eu teria fechado. Lá dentro.

Porque eu já estava completamente na emoção. Eu já tinha entendido que aquilo resolvia o meu problema. Mas aí eu saí e esperei. E não foi só ter saído e esperado. Foi ter saído, ter esperado, **ter pensado**.

Pensei, e se for muito caro? E se for muito além do que eu tava imaginando? Paguei pela consulta, tudo certinho, tá? E se for muito diferente do que eu tava imaginando, será que isso é prioridade agora? Será que eu não consigo encontrar outros meios?



CAPÍTULO 01 · A SALINHA DO FINANCEIRO

E eu comecei a ruminar aquilo na minha cabeça e quando eu cheguei no financeiro, aquilo pra mim já era quase uma encenação para poder fechar. E da forma como foi conduzido comigo, foi todo um processo de convencimento. Olha, por conta de tudo que a doutora trouxe, parará, parará, parará. Quase uma cerimônia pra passar o preço.

Você vai me dizer: “mas eu não quero falar de dinheiro dentro da sala.” E beleza, pode ser que o fechamento mesmo fique do lado de fora da sala, até pela experiência da paciente. O que me pegou não foi o lado de fora. Foi eu sair da sala sem saber o preço e ir decidir com uma pessoa que não tinha ouvido nada do meu problema. E aqui eu não tô falando que existe um certo ou errado. Tô contando o que aconteceu comigo.

Foi assim que eu me senti, como paciente. Já como vendedora eu vi outra coisa, e essa parte fica para o capítulo 12.

E aqui vem um plot twist interessante.



Na consulta, a gente conversando, a doutora perguntou com quem eu trabalhava. Eu falei que trabalhava com vendas, com clínicas. E aí ela falou: “poxa, tô precisando de uma ajuda aqui, porque estamos com muita gente indo pra casa pensar.”

Diagnóstico feito.

A SALINHA DO WHATSAPP

Esse caso aconteceu comigo dentro da clínica, com a consulta já feita. Só que o que eu quero te mostrar acontece antes disso. Bem antes.

Porque a paciente que sai da salinha do financeiro e vai pra casa pensar é a mesma que pergunta o preço no WhatsApp e some. É a mesma pessoa, no mesmo lugar da cabeça. Só que no WhatsApp não tem salinha nenhuma, não tem porta, não tem a moça do financeiro, tem só o número chegando na tela.



E olha que é engraçado. Na clínica o preço veio tarde demais, de uma pessoa que não tinha ouvido nada do meu problema, e no WhatsApp ele vem cedo, vem antes de ela pisar na clínica e vem de alguém que também não perguntou nada, e dá na mesma. A paciente recebe um número de quem não fez o diagnóstico dela e vai ruminar sozinha do jeito que eu ruminei.

Então o script 715 parte de uma frase só, que é: **para vender qualquer coisa, é só vender aquilo que a pessoa já quer comprar.** Quem manda mensagem para a clínica já quer alguma coisa. Pode ser que ela não saiba direito o quê, e geralmente ela não sabe mesmo, mas ela quer. Acho que o trabalho é entender isso antes de passar qualquer número. São sete passos, do primeiro oi até o comprovante do PIX, e o preço entra no último.



PERGUNTA EM ABERTO

Agora, na sua clínica, quanta gente foi pra casa pensar esse mês? E quanta gente perguntou o preço no seu WhatsApp e nunca mais respondeu?



02

CAPÍTULO 02 · O PRINCÍPIO

VENDER O QUE ELA JÁ QUER COMPRAR

O que eu peço pra você guardar antes do primeiro passo.



CAPÍTULO 02 · VENDER O QUE ELA JÁ QUER COMPRAR

Eu tive a oportunidade de conversar com algumas doutoras essa semana, de situações bem diferentes, de cidades de tamanhos muito diferentes, de idades e formações muito diferentes. E eu achei bem interessante o comportamento de cada uma delas, e queria compartilhar com você.

O cenário no geral era até bem parecido, porque todas estavam com a mesma dúvida: o volume de leads abaixou esse mês, nessa primeira semana de setembro. E cada uma delas atribuiu aquela dificuldade momentânea a uma coisa oposta da outra.

Então, eu ouvi de uma delas: “mas é porque a minha cidade é muito pequena, eu acho que de alguma forma pode ter saturado.” E a outra, que morava numa cidade muito grande, falou: “eu acho que é porque aqui tem muita gente, tem muito profissional também.”



CAPÍTULO 02 · VENDER O QUE ELA JÁ QUER COMPRAR

Aí uma outra falou: “é porque eu acho que os pacientes estão procurando profissionais mais jovens do que eu.” Aí a outra, que é mais jovem, falou: “é porque eu acho que os pacientes estão procurando profissionais mais experientes do que eu.”

E 100% das pessoas que deram muito certo, 100% das pessoas que deram muito errado, que eu conheço, o fator que fez dar certo ou dar errado foi comportamental. Não foi nada externo, é sempre algo interno.



O QUE É INTERNO NO WHATSAPP

A queixa das quatro era a mesma: chegou menos gente. E as quatro foram procurar o motivo fora, na cidade, na idade, na concorrência. Só que se o problema fosse a cidade, misericórdia, eu teria que mudar de cidade, teria que mudar de região, teria que mudar meu tráfego, teria que mudar tudo. Agora, se a gente sabe que o problema tá com a gente, é a melhor coisa do mundo, porque tá no meu controle, então tá fácil.

E a resposta do WhatsApp é a coisa mais interna que existe, porque depende do que você digita depois do “oi”, e quando chega menos gente cada conversa que morre pesa mais. A paciente que chama no WhatsApp é a mesma em qualquer clínica dessas que eu falei. Ela chega com uma dúvida e, quase sempre, com uma pergunta de preço.



PROVA

**PARA VENDER QUALQUER
COISA, É SÓ VENDER
AQUILO QUE A PESSOA JÁ
QUER COMPRAR.**



CAPÍTULO 02 · VENDER O QUE ELA JÁ QUER COMPRAR

Gente, essa frase é o 715 inteiro. Ela já quer. Ninguém manda mensagem pra clínica sem querer alguma coisa e o que a gente faz nos sete passos é descobrir o que ela quer de verdade. Pensa o seguinte, toda pergunta que a pessoa faz para você é porque existe um motivo por trás da pergunta. Ela escreve “gostaria de saber como funciona a questão do botox, preenchimento labial, valores?”, e o que ela quer mesmo só aparece depois que alguém pergunta e ela responde: “me incomoda algumas linhas de expressão que tenho no rosto, principalmente fazer a famosa cara de brava”.

Então, o nome é “sete passos para um agendamento a cada cinco contatos”: um a cada cinco, e não “sete passos para agendar todo mundo”, porque o que a gente quer é que a paciente saia da conversa querendo marcar, sem sentir que “empurraram a consulta nela”, caso o problema que ela trouxe se resolva com a consulta. Agora, se não resolve, ela não agenda, e está tudo certo.



5 CONTATOS

1 AGENDAMENTO

7 PASSOS

ENTRE UM E OUTRO



O QUE EU PEÇO PRA VOCÊ GUARDAR

Antes de tudo, uma coisa sobre o “você” deste livro. Quem digita no WhatsApp da clínica é quem atende, e o script foi escrito para essa pessoa. Repara que todas as frases prontas falam “a doutora” na terceira pessoa, por exemplo, “até pra entender se a doutora vai conseguir te ajudar”: quem escreve não é ela. Se quem atende é você mesma, doutora, aí você fala de você na terceira pessoa mesmo, que é como a paciente ouve do outro lado.

Então, eu quero te passar primeiro o que a gente considera a base de qualquer atendimento, tá? São oito coisas, e isso aqui é o que eu vejo dar certo nas clínicas que passam por aqui e são mais de 3 mil. Essas oito voltam em todos os capítulos, então guarda.



CAPÍTULO 02 · VENDER O QUE ELA JÁ QUER COMPRAR

1	Entender se você consegue resolver	2	Agendamento é consequência
3	Empatia é a base	4	Conexão o tempo inteiro
5	Script é referência, não roteiro	6	Quem pergunta conduz
7	Menos informação, menos objeção	8	Conexão derruba a resistência

1. O atendimento é para entender se aquela pessoa tem um problema que você consegue resolver ou não. Parece a mesma coisa que entrar para agendar, mas na conversa não é, porque quem entra para agendar pula para o fechamento e a paciente sente que você só está querendo vender.

2. Agendamento é consequência. Quando a conversa é bem feita, geralmente ela pergunta disponibilidade na agenda na hora: “E você tem horário para quando?” E quando é você que oferece o horário, ela já estava esperando por ele.



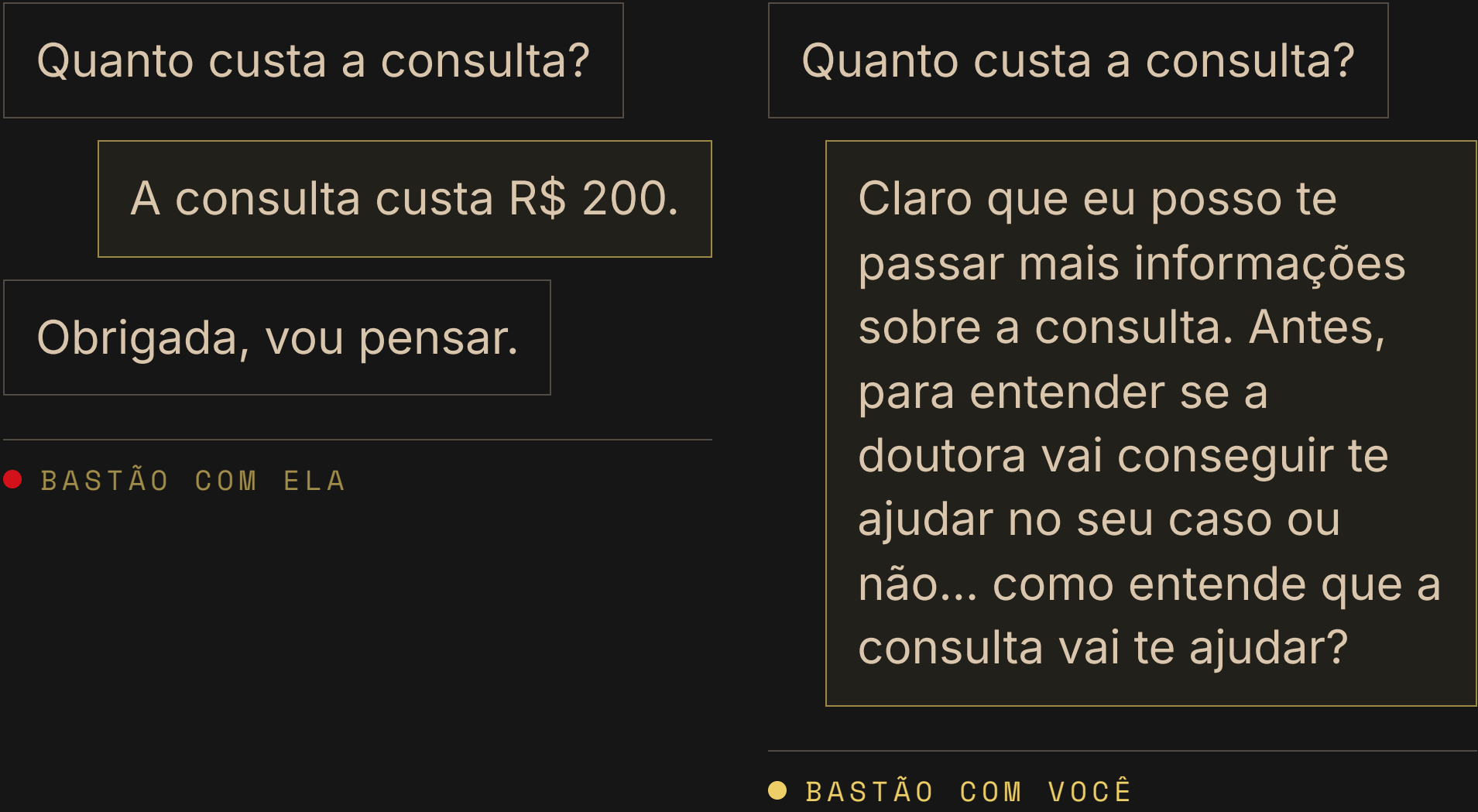
3. Empatia é a base do atendimento. E quando eu digo “empatia” é a paciente sentir que você está tentando entender o problema dela, e no WhatsApp isso é coisa concreta, é **repetir a palavra que ela usou** e perguntar antes de responder.

4. Conexão acontece durante o atendimento inteiro, e não só no começo, porque a doutora que é simpática no “oi” e vira tabela de preço quando chega o “quanto custa” perdeu a paciente ali. Isso vai voltar em cada passo.

5. Scripts são referências. As perguntas dos próximos capítulos são modelo: você copia a pergunta e troca pelas palavras que ela mesma usou e o que você manda depois depende do que ela respondeu. Copiar e colar o script sem contexto é pecado mortal do atendimento. Aí fica uma conversa robótica. Com o tempo você para de olhar o script, porque passa a ler o sinal dela.



6. Quem faz as perguntas conduz a conversa, e fica com o bastão na mão. Porque no momento em que ela pergunta quanto custa e você responde o valor e não manda mais nada, o bastão passou pra ela, e aí ela manda um “obrigada, vou pensar”, e você fica olhando para o visto azul. O lead sumiu, eu não agendei, todo mundo saiu sem o problema resolvido. E qual é a forma mais fácil de encerrar uma conversa? Com uma resposta. E eu não tô te pedindo pra esconder o preço, tá? Tô pedindo pra perguntar antes de responder. Qual pergunta? Isso é o passo um.



7. Menos informação, menos objeção, porque cada informação que você entrega antes da hora vira um motivo pra ela ir pra casa pensar. Preço, duração da consulta, currículo da doutora, lista de procedimentos, enfim, ela pediu uma informação e você mandou quatro motivos pra ela ir pra casa pensar.

8. E conexão é o que derruba a resistência, porque a paciente que se sente entendida responde mensagem longa e a que se sente vendida responde com uma palavra, e você já deve ter visto as duas.



PERGUNTA EM ABERTO

Você consegue perceber, no meio da conversa, quando você tá respondendo em vez de perguntar? Aliás, você tem relido as conversas depois que a paciente some?



PARTE 2

OS SETE PASSOS



03 Passo 1: Conexão

04 Passo 2: Situação

05 Passo 3: Presente inaceitável

06 Passo 4: Qualificação

07 Passo 5: Transição

08 Passo 6: Apresentação

09 Passo 7: Fechamento





03

CAPÍTULO 03 · PASSO 1 DE 7

CONEXÃO

Onde a paciente decide se você quer entender ou se você quer vender.



CAPÍTULO 03 · CONEXÃO

PACIENTE

Oi, boa tarde! Quanto custa o preenchimento labial?

VOCÊ

Claro que posso te passar valores e mais informações sobre o preenchimento! Mas antes, até pra entender se a doutora vai conseguir te ajudar no seu caso ou não, o que faz você buscar por preenchimento hoje?

Essa é a primeira mensagem que chega na maioria das clínicas que eu conheço. Preço, direto. E a maioria responde o preço, direto. Eu entendo, porque parece educação. A pessoa perguntou, você responde. Só que na segunda mensagem você disse que vai passar o valor, e antes fez uma pergunta. Você não escondeu nada. Você só não largou o bastão.

Então, isso aqui é o passo um. Uma mensagem, e o objetivo dela é pequeno. Só que o passo não acaba nessa mensagem, tá? Conexão você vai fazer a conversa inteira. O que acaba aqui é a abertura.



PRA QUE SERVE

São três coisas, e as três acontecem na mesma mensagem. Abrir espaço pra conversa. Tirar a resistência inicial. E mostrar que você está ali pra entender se consegue ajudar ou não.

- 1

Abrir espaço pra conversa
- 2

Tirar a resistência inicial
- 3

Mostrar que você está ali pra entender se consegue ajudar **ou não**

Gente, esse “ou não” é o coração do passo. Quando você diz para a paciente que primeiro precisa entender se a doutora consegue ajudar no caso dela, você está dizendo que existe a possibilidade de não conseguir, tá? Porque às vezes eu nem vou conseguir. E aí é como se eu tivesse tirado de cima dela toda a pressão de que ela tem que fazer alguma coisa naquele momento. Então ela começa a relaxar, porque antes ela estava “dura igual uma pedra”, uma porta que ela não tá abrindo brecha para mim.



E a resistência é isso: ela esquiva de todas as respostas que ela deveria dar, eu faço uma pergunta, ela me responde “qual é o preço?”. É entender que aquela pessoa, ela tá com medo de se comprometer.

AS PERGUNTAS

FRASE PRONTA

O que te trouxe até aqui?

FRASE PRONTA

O que mais te chamou atenção no perfil?
Teve mais alguma coisa?

Perfil, anúncio ou caso, depende de onde ela te viu. Se ela chegou pelo anúncio, pergunta do anúncio. Se chegou por um caso que você postou, pergunta do caso.

FRASE PRONTA

Você já sabe o que está procurando?

FRASE PRONTA

Como você entende que a doutora pode te ajudar?



CAPÍTULO 03 · CONEXÃO

E quando a primeira mensagem já vem com o preço, que é quase sempre:

FRASE PRONTA

Claro que posso te passar valores e mais informações sobre [o procedimento/a consulta]! Mas antes, até pra entender se a doutora vai conseguir te ajudar no seu caso ou não... o que faz você buscar por [procedimento/consulta] hoje?

E pra quando o preço não veio na abertura, só um “Olá, quero mais informações”, tem uma que eu gosto muito, porque pede permissão e já avisa o que vem:

FRASE PRONTA

Nesse próximo minutinho vou buscar entender com você o que está procurando hoje, até pra entender se a doutora vai conseguir te ajudar no seu caso ou não, e se conseguir, aí a gente pensa em próximos passos, pode ser?



CAPÍTULO 03 · CONEXÃO

Repara que quase todas são abertas. A do “você já sabe o que está procurando?” até dá pra responder com sim, mas na prática ela responde “sim, quero fazer botox” e você já tem por onde puxar. Se vier só o sim seco, emenda: “me conta”. Se ela responde sim ou não e para ali, você fica tendo que inventar a próxima pergunta sozinha. Se ela responde contando, ela fala mais do que você, e é isso que você quer.

O QUE EVITAR

Pergunta fechada, que ela responde com sim ou não. Texto longo e formal demais. Responder direto à pergunta que ela fez em vez de entender o que motivou a pergunta. Elogiar a doutora demais, que é o que a gente chama de se qualificar. E achar que a paciente direta, que parece já saber o que quer, é agendamento garantido e pular para o fechamento.

Sobre a última: a paciente que chega direta, já pedindo horário, engana. Parece pronta, né? Só que o que mais acontece é aquela pessoa mais que decidida, ela morre no meio da conversa. Ela desaparece no meio da conversa. Eu acho que ela some porque você agendou uma pessoa que você não conhece e você ainda não sabe o que ela quer de verdade, e é pra isso que o passo um existe.



CAPÍTULO 03 · CONEXÃO

A resposta pra ela é a mesma do preço, só troca “valores” por “horário”. “Claro que posso te passar os horários! Mas antes, até pra entender se a doutora vai conseguir te ajudar no seu caso ou não, o que faz você buscar por botox hoje?”

COMO ELA LÊ VOCÊ

● LEITURA NEGATIVA

“Ela só está querendo me vender.”

● LEITURA POSITIVA

“Ela só quer me ajudar a resolver o meu problema.”

Em quase todo passo eu vou te mostrar as duas leituras que a paciente pode fazer de você, porque é isso que decide se ela continua ou não.

Então, a leitura negativa aqui é: “ela só está querendo me vender”. E pelo que eu vejo, isso acontece em quatro situações. Acontece quando a gente se qualifica, aquele “a doutora é ótima, esses casos são perfeitos, olha esse caso que lindo”, e acontece quando a gente não fala pra que está ali.



CAPÍTULO 03 · CONEXÃO

Acontece quando a paciente sente que pode agendar a hora que quiser, porque agenda sempre aberta é sinal de clínica que pega qualquer uma, e quem pega qualquer uma não está escolhendo, está vendendo. E acontece quando ela te vê numa posição abaixo dela, que é quando só ela pergunta e você só responde. E se qualificar, na verdade, chega a ser automático mesmo, ainda mais quando a gente gosta do trabalho da doutora ou de onde a gente trabalha, né? Só que pensa no que chega do outro lado. Você escreve “a doutora adora atender pacientes como você”, ou seja, ela adora atender todo mundo. Você é só mais uma, entendeu?

A leitura positiva, a que eu quero que ela faça de você, é: “ela só quer me ajudar a resolver o meu problema”. E acontece quando você declara bem a intenção, quando fica claro que precisa entender antes de agendar pra saber se consegue ajudar ou não, e quando ela te percebe como uma autoridade naquele espaço e confia em você.

Autoridade no WhatsApp não é currículo. É a pessoa que faz a pergunta certa.



QUANDO AVANÇAR

- 01

☐

Ela responde com mensagens mais longas e detalhadas
- 02

☐

Compartilha coisa pessoal sobre o problema dela
- 03

☐

Responde rápido e demonstra interesse

Então, não precisa das três pra você saber que o passo um cumpriu o papel dele. Se a paciente que abriu com “quanto custa?” responde a sua pergunta com uma mensagem mais longa contando o que está incomodando, a abertura acabou. Ela abriu. Agora você precisa entender o que ela abriu, e isso é o passo dois.



PERGUNTA EM ABERTO

Quantas conversas suas hoje passam do passo um? E quantas morrem na primeira resposta, com o preço?





04

CAPÍTULO 04 · PASSO 2 DE 7

SITUAÇÃO

Onde você descobre o que a palavra dela quer dizer.



CAPÍTULO 04 · SITUAÇÃO

Essa aqui é outra conversa, e a palavra que ela trouxe é outra. É essa paciente que vai atravessar os próximos capítulos com a gente.

PACIENTE

É que eu tô com o rosto muito flácido, queria ver o que dá pra fazer.

VOCÊ

Quando você diz “rosto flácido”, o que exatamente você quer dizer com isso?

PACIENTE

Ah, é mais aqui na parte de baixo, sabe? Perto do queixo. Eu olho no espelho e parece que tá caindo.

A paciente passou do passo um. Ela respondeu contando. E aí vem a parte que eu mais vejo dar errado. Um dos maiores erros que a gente comete: quando a pessoa começa a falar sobre o problema, ela dá uma palavra e a gente entende o contexto inteiro. Ela fala bioestimulador, eu já sei qual que é o diagnóstico completo. Se ela fala rugas, linhas de expressão, já sei tudo e não precisa falar mais nada, porque é maldição do conhecimento.



CAPÍTULO 04 · SITUAÇÃO

A gente sabe do que ela tá falando? E aí a próxima mensagem já sai explicando o tratamento, e por fora parece atendimento bom, mas é a conversa morrendo de novo, só que mais tarde.

Porque flacidez, pra ela, é uma coisa que ela vê no espelho, num lugar específico, num momento específico, e não a palavra que tá na sua apostila. Eu entendo como que resolve flacidez. Mas o que flacidez é para ela? Pensa que todo atendimento você é um balde vazio. Você não sabe como ela sente, você não sabe quem é ela, você não sabe nem o que que ela tá precisando, nem o que que é flacidez, o que que é ruga, nada.

PRA QUE SERVE

O passo dois é quatro movimentos, e todos eles em cima da palavra que ela usou.



- 1

Clarear o significado das palavras que ela usou
- 2

Entender o que está acontecendo hoje e que poderia ser diferente
- 3

Entender como isso está afetando ela hoje
- 4

Aprofundar até entender o que faz disso um problema agora

Repara que é tudo verbo de entender, nenhum de explicar. E eu não tô dizendo que explicar é errado, tá? É que ainda não é a hora. O passo dois é o passo em que você mais fica quieta.

AS PERGUNTAS

As primeiras servem para clarear a palavra que ela usou. A gente pega a palavra dela e devolve como pergunta.

FRASE PRONTA

Quando você diz “flacidez”, o que exatamente quer dizer?



CAPÍTULO 04 · SITUAÇÃO

FRASE PRONTA

Como assim “harmonização facial”? O que você imagina que envolve?

FRASE PRONTA

Quando fala que quer “melhorar o contorno”, consegue me explicar melhor o que está vendo?

Dá pra fazer isso com qualquer palavra que ela trazer. “Olhar cansado”, “rejuvenescer”, “natural”, “bigode chinês”, “rosto derretendo”, “pele sem viço”, “papada”. Qualquer termo que ela falar é um termo pra gente clarear também. Se ela falar flacidez, a gente clareia flacidez: o que que é isso para ela? Se ela traz qualquer outra coisa, a gente aprofunda exatamente no que ela trazer. Cada um vai responder de um jeito.

As outras servem pra aprofundar, depois que ela clareou.

FRASE PRONTA

E isso vem sendo um problema... como?



CAPÍTULO 04 · SITUAÇÃO

FRASE PRONTA

Em quais momentos você percebe mais esse incômodo?

FRASE PRONTA

O que percebe que gostaria que fosse diferente?

Uma por mensagem. Ela responde, você lê, e a próxima é a que encaixa no que ela acabou de escrever. Às vezes duas bastam. E quem manda as três de uma vez tá aplicando questionário.

E em nenhuma dessas perguntas, ponto importante, aparece a palavra “sentir”. Acredito que vale a pena a gente perguntar como ela entende, como ela percebe, o que ela vê, porque perguntar como ela se sente já presume que ela está incomodada com algo, e isso pode gerar resistência, né? Então a gente prefere perguntar como ela entende.

E o impacto emocional que você precisa entender chega sem você pedir. Quando ela responde em que momento percebe mais, ela conta uma cena.



CAPÍTULO 04 · SITUAÇÃO

No espelho de manhã, antes de uma foto. O que ela sente tá ali dentro da cena, nas palavras dela, sem você ter perguntado nada.

O QUE EVITAR

Pular direto pra explicar tratamentos. Fazer muitas perguntas em sequência sem dar tempo de resposta. Minimizar o problema (“mas você é linda, nem precisa disso!”). Presumir que você sabe o que ela precisa sem aprofundar. E perguntar como ela se sente.

Eu já fiz isso bastante com o “mas você é linda”, tá? Eu respondia assim e falava: nossa, querida, você é linda, vai ficar ainda mais linda depois que passar pelas mãos da doutora. A pessoa está procurando uma harmonização facial e eu vou lá massagear o ego dela. Nossa senhora, que ranço de quando eu fazia isso, gente. Eu não tô ali para deixar ela confortável, porque esse conforto diminui a velocidade da decisão.



COMO ELA LÊ VOCÊ

● LEITURA NEGATIVA

“Ela está fazendo uma entrevista? Tô cansada de tantas perguntas, já falei o que eu quero.”
“Está sendo invasiva.”

● LEITURA POSITIVA

“Ela está querendo me entender pra ver se consegue me ajudar.”

A leitura negativa do passo dois tem cara de interrogatório, e acontece quando você só faz perguntas sem referenciar o que ela disse, quando pergunta como ela se sente e presume que ela está incomodada, e quando copia o script sem prestar atenção na conversa.

A leitura positiva é: “ela está querendo me entender pra ver se consegue me ajudar.” E acontece quando a paciente entende a intenção por trás das perguntas, e quando você referencia o que ela disse e se interessa pela resposta.



CAPÍTULO 04 · SITUAÇÃO

A diferença entre as duas leituras é referenciar. Eu sempre gosto de pensar o seguinte, quando estou atendendo: a pergunta que eu fiz, ela poderia ser feita para qualquer pessoa? Se eu desse um control C, control V nessa pergunta, em qualquer conversa, ela caberia? Então, possivelmente, eu acho que eu tô sendo genérica demais. Como é que eu posso personalizar mais? O que que eu tô deixando passar? “Quando você diz que tá caindo perto do queixo, em que momento você percebe mais isso?” Ela ouve a própria palavra e sente que você leu.



QUANDO AVANÇAR

- 01

☐

Ela descreve o problema com detalhe
- 02

☐

Você entendeu como isso está afetando a vida dela, no emocional e no prático
- 03

☐

Ela fala mais do que você nessa etapa
- 04

☐

Ela usa frases como “exatamente isso!” ou “você entendeu!”

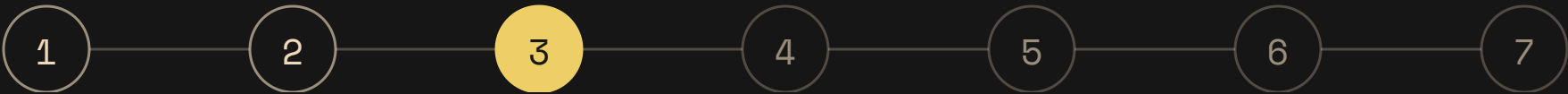
Esse “exatamente isso” sai da pergunta que repetiu a palavra dela: você perguntou em que momento ela percebe mais isso que tá caindo perto do queixo e ela respondeu “é isso, exatamente”. A partir daí ela não está mais conversando com uma atendente. Está conversando com alguém que entendeu.



PERGUNTA EM ABERTO

Agora, das suas últimas conversas, em quantas a paciente escreveu “exatamente”? E em quantas você explicou o procedimento antes de saber o que a palavra dela queria dizer?





05

CAPÍTULO 05 · PASSO 3 DE 7

PRESENTE INACEITÁVEL

Onde a paciente para de achar que dá pra deixar pra depois.



CAPÍTULO 05 · PRESENTE INACEITÁVEL

PACIENTE

É isso, exatamente. Perto do queixo, quando eu abaixo a cabeça pra olhar o celular. Tem uns dois anos que eu reparo.

VOCÊ

Posso estar enganada, mas parece que isso não começou agora. E antes não parecia ser uma prioridade, mas agora parece ser. Aconteceu alguma coisa?

PACIENTE

Aconteceu que eu tenho o casamento da minha irmã em novembro e eu não quero aparecer assim nas fotos.

Ela acabou de te contar a data. Você não pediu a data, não falou de urgência, não ofereceu desconto pra fechar hoje. Você perguntou o que mudou, e ela te entregou o motivo pelo qual ela vai marcar. Isso é o passo três.

Eu chamo ele de presente inaceitável porque é o momento em que a paciente olha para o problema que ela já tinha e decide que continuar assim não dá mais. Repara: o problema dela não começou hoje. A flacidez tem dois anos, né?



CAPÍTULO 05 · PRESENTE INACEITÁVEL

O que mudou foi a tolerância, e alguma coisa mudou a tolerância. Então o seu trabalho é fazer ela dizer o que foi.

PRA QUE SERVE

Fazer ela dizer, com as palavras dela, que continuar assim não dá mais. Gerar inconformidade.

Essa última palavra assusta um pouco, então deixa eu explicar como eu entendo. Gente, ninguém cria inconformidade do nada. A paciente percebe, respondendo a sua pergunta, que ela já está inconformada faz tempo, e que só não tinha dito em voz alta. A única pessoa capaz de convencer alguém a fazer alguma coisa é ela mesma. Qualquer coisa que eu falar não vai fazer sentido para ela se ela não falar junto comigo, entendeu?

AS PERGUNTAS

Todas elas perguntam a mesma coisa de seis jeitos: por que agora.



CAPÍTULO 05 · PRESENTE INACEITÁVEL

FRASE PRONTA

Posso estar enganada, mas parece que [problema] não começou agora. E antes não parecia ser uma prioridade, mas agora parece ser. Aconteceu alguma coisa?

FRASE PRONTA

O que te fez decidir que agora é o momento certo para resolver isso?

FRASE PRONTA

Por que fazer agora e não esperar mais um pouco?

FRASE PRONTA

O que te levou a dar esse passo de nos procurar hoje?

FRASE PRONTA

Parece que esse incômodo chegou a um ponto decisivo para você. O que aconteceu?

FRASE PRONTA

O que fez com que isso que já estava acontecendo deixasse de ser tolerável agora?



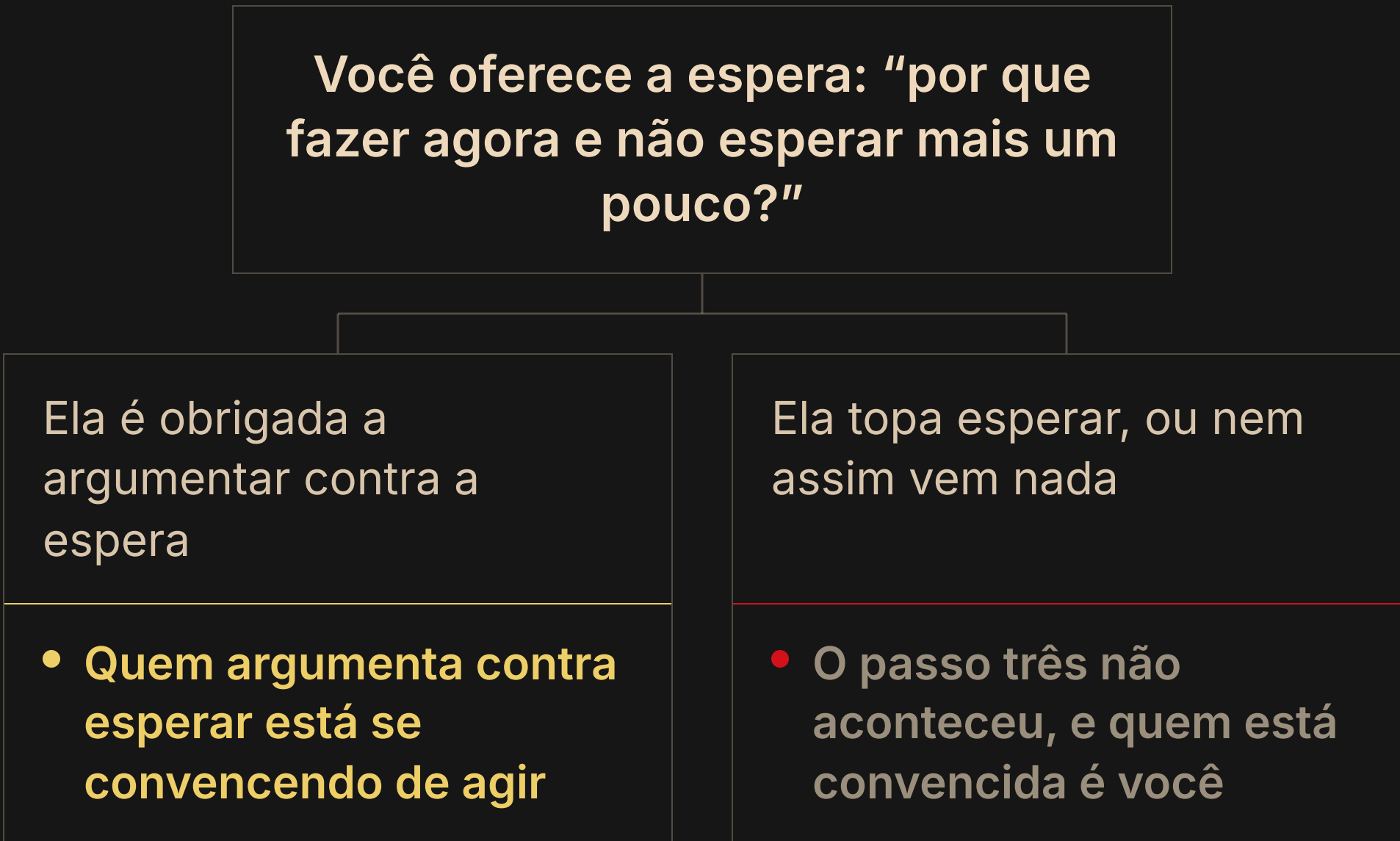
CAPÍTULO 05 · PRESENTE INACEITÁVEL

A primeira é a única que começa pedindo licença, e não é por acaso. É o mesmo movimento do “posso te perguntar uma coisa?” que a casa usa antes de toda pergunta difícil, e serve pra mesma coisa: abrir espaço e tirar a resistência.

O “por que fazer agora e não esperar mais um pouco?” parece perigoso, eu sei, tá? Parece que você está dando a ideia de esperar. Só que é o contrário, porque quando você oferece a espera, ela é obrigada a argumentar contra a espera e quem argumenta contra esperar está se convencendo de agir.

E se ela responde “nada, sempre quis”? Então você ainda não tem o motivo. É pra isso que serve o “por que fazer agora e não esperar mais um pouco”: ela vai ter que dizer por que não espera.





E quando cai desse lado, não tem nenhum indício de intolerância, entendeu? Ela não falou dor em nenhum momento, nem problema. Então, como não tem nem dor, nem problema, não tem por que a gente perguntar sobre tolerância ou sobre incômodo, sobre prioridade. Volta pro passo dois e aprofunda até achar o que faz disso um problema agora.

O QUE EVITAR

Interromper a paciente quando ela está se abrindo.
Tentar animar a paciente minimizando o problema.
Oferecer solução imediata sem explorar a dor por completo.



CAPÍTULO 05 · PRESENTE INACEITÁVEL

Esse passo tem uma coisa diferente dos outros: aqui a paciente às vezes se emociona. Ela conta do casamento, da foto que viu. E a gente é educada, então a reação é aliviar: “imagina, nem é tão assim”. Eu entendo, é o que a gente faz com amiga. Com paciente, não alivia, porque quem alivia tira dela o motivo que ela acabou de encontrar. Deixa ela falar até o fim.

COMO ELA LÊ VOCÊ

● LEITURA NEGATIVA

“Mais uma daquelas técnicas de venda batidas.”

● LEITURA POSITIVA

“Estamos entendendo juntas pra ver se vão conseguir me ajudar.”

A leitura negativa aqui acontece quando a conversa vira interrogatório e a sua pergunta seguinte não tem nada a ver com o que ela acabou de responder. Terminou a resposta dela, eu passo pra próxima pergunta, e aí fica uma conversa robótica como se eu tivesse entrevistando a pessoa, né?



CAPÍTULO 05 · PRESENTE INACEITÁVEL

Ela contou do casamento, você mandou a próxima pergunta do script sem citar o casamento, e pronto, ela viu o script. A pessoa, ela não se sente ouvida. Aí a próxima mensagem começa pela palavra dela, “novembro, então...”, e só depois vem a pergunta. Pode ser a mesma pergunta do script. O que muda é que ela vem depois do casamento, não no lugar dele.

A leitura positiva é: “estamos entendendo juntas pra ver se vão conseguir me ajudar”. Juntas, ela e você, do mesmo lado do problema. Acontece quando ela entende que as respostas dela importam pra ter o problema resolvido, e quando a conversa flui.



QUANDO AVANÇAR

- 01

☐

Ela se emociona falando do problema
- 02

☐

Conta uma história específica, como o casamento em novembro
- 03

☐

Diz que não dá mais pra esperar
- 04

☐

Você percebe que ela própria já está convencida

Não precisa dos quatro. Ela escreve muito mais do que você perguntou, cita a data, cita a foto, cita a irmã. Se ela te contou do casamento sem você pedir, o passo três aconteceu.

O quarto é o que engana. Se quem está convencida é você, o passo três não aconteceu. Você vai levar essa convicção para os próximos passos e vai "empurrar". Se quem está convencida é ela, os próximos passos são só confirmação.



PERGUNTA EM ABERTO

Na sua última conversa que morreu, você sabe o que tinha mudado na vida da paciente? Ou você só sabe o que ela queria fazer?





06

CAPÍTULO 06 · PASSO 4 DE 7

QUALIFICAÇÃO

Onde ela diz, com as palavras dela, o que a consulta vai resolver.



VOCÊ

Com tudo o que falamos... como você entende que a consulta com a doutora pode te ajudar nesse momento?

PACIENTE

Eu acho que a doutora vai olhar o meu rosto e me dizer o que dá pra fazer nessa região do queixo antes de novembro. Eu quero chegar no casamento sem ficar me escondendo nas fotos.

Então lê a resposta dela de novo. Ela acabou de escrever, com as palavras dela, o que a consulta é. A doutora vai olhar, vai dizer o que dá pra fazer, antes de novembro, pra ela não se esconder nas fotos. Você não apresentou nada ainda. E a paciente já vendeu a consulta pra ela mesma.

Isso é o passo quatro, e é onde a frase da primeira página do framework acontece: vender só aquilo que a pessoa já quer comprar. A venda acontece sem você vender. Eu já estive do lado de lá dessa conversa, lembra da salinha?



Quando a doutora terminou o diagnóstico, eu já tava completamente na emoção e já tinha entendido que aquilo ali resolvia o meu problema, e não precisava ter tido processo de convencimento nenhum depois, né? Se eu tivesse entendido o preço ali na sala, talvez eu teria fechado lá dentro. E a paciente do queixo chegou no mesmo lugar sem passar por salinha nenhuma. Ela pediu a consulta. Você só perguntou.

PRA QUE SERVE

Fazer a paciente declarar o que ela precisa, pra que depois você ofereça exatamente o que ela está buscando. E aumentar o comprometimento dela em agendar.

Repara na ordem, porque o caminho contrário é o que mais acontece. É muito difícil a gente acertar a resposta que a pessoa quer receber. Agora, se ela mesma falar que tipo de resposta ela quer receber, fica muito mais simples.



CAPÍTULO 06 · QUALIFICAÇÃO

● A ORDEM

A pessoa verbaliza o problema que ela tá passando

A gente oferece o problema dela resolvido

A consulta que você apresenta é a que ela acabou de descrever

● O CAMINHO CONTRÁRIO

Você oferece primeiro

A paciente tenta se encaixar na oferta

Ela escuta uma consulta genérica e pensa: **será que isso é pra mim?**

AS PERGUNTAS

FRASE PRONTA

Com tudo o que falamos... como você entende que a consulta com a doutora pode te ajudar nesse momento?

FRASE PRONTA

O que fez você considerar a consulta com a doutora como um caminho para resolver isso agora?

FRASE PRONTA

Antes de seguirmos para a disponibilidade na agenda, o que você entendeu que poderia mudar com a consulta?



FRASE PRONTA

Antes de seguirmos, como você visualiza que a doutora pode te ajudar com isso que está vivendo?

O “com tudo o que falamos” no começo da primeira não é enfeite. Ele amarra a resposta dela a tudo que ela contou nos passos dois e três. Ela responde a partir do queixo, do celular, do casamento. E as duas últimas começam com “antes de seguirmos”, que faz uma coisa sutil: avisa que o próximo passo existe, sem oferecer ele. A terceira chega a nomear a agenda. Ela ouve que o próximo passo existe e que você ainda não deu.

O QUE EVITAR

Pular pra apresentação direto, sem entender o que ela está buscando. E se qualificar, de qualquer jeito que seja, elogiar a doutora ou a clínica pra consulta parecer valer mais.



CAPÍTULO 06 · QUALIFICAÇÃO

O segundo é o erro que mais volta no material, porque se qualificar demais aparece lá na conexão, aqui na qualificação, de novo na transição e ainda na apresentação. A paciente acabou de dizer que quer a consulta, e você, toda animada, emenda: “e a doutora é ótima, os casos dela são perfeitos, olha esse caso que lindo”. Parou. A paciente estava se convencendo sozinha e você entrou no meio pra convencer. E quando a gente qualifica a doutora, todas as informações que a gente coloca nem chegam a ser avaliadas.

COMO ELA LÊ VOCÊ

● LEITURA NEGATIVA

“Ainda não sei se o meu problema vai ser resolvido.”
“Eu só quero fazer o procedimento tal.”

● LEITURA POSITIVA

“Ela entendeu o meu problema e sei que vai me ajudar a resolver.”



CAPÍTULO 06 · QUALIFICAÇÃO

As duas leituras negativas do passo quatro aparecem pelo mesmo motivo: a gente não foi fundo no problema, e ela nunca chegou a contar por que foi procurar a consulta. Porque se a pessoa não verbalizar isso, qualquer coisa que eu falar depois vai ser uma solução para um problema que, pra ela, não é tão grave assim, não é tão sério para ela. Então, se ela chega no passo quatro e ainda fala em procedimento, é porque o passo dois ficou raso, ou o três. Então volta.

A leitura positiva é: “ela entendeu o meu problema e sei que vai me ajudar a resolver”. Isso acontece quando a gente mostra que quer entender o que ela está dizendo e quando a gente ouve mais do que fala. No WhatsApp isso é uma coisa só: a sua mensagem começa pela palavra dela e no fim do passo ela escreveu mais do que você.

QUANDO AVANÇAR

- 01

☐

Ela responde a pergunta inteira, e responde com emoção
- 02

☐

Fica animada falando do que pode mudar



03 ☐ Ela mesma começa a perguntar da agenda

04 ☐ Você sente que não precisa convencer de nada

Dos quatro sinais, o último é o que eu peço pra você prestar atenção, porque quem dá esse sinal é você, não a paciente. Se em algum momento do passo quatro você sentir vontade de argumentar, segura. E argumentar não é errado, tá? Só que ainda não é a hora. A vontade de argumentar é o sinal de que a paciente ainda não declarou e aí o que resolve é mais uma pergunta, igual você fez no passo dois.

Eu sinto que muitas vezes eu perdia agendamentos porque eu passei o PIX sem a pessoa pedir pelo PIX ou sem a pessoa pedir pela consulta, sabe? E quando ela pergunta “e a agenda, como funciona?” antes de você oferecer, o passo quatro acabou.



PERGUNTA EM ABERTO

Na sua conversa mais recente que virou consulta, quem falou da agenda primeiro? Você ou ela?





07

CAPÍTULO 07 · PASSO 5 DE 7

TRANSIÇÃO

Uma frase, e nada de técnico nela.



VOCÊ

[Nome], por conta da forma que trouxe... e de já estar desde uns dois anos sentindo assim... concordo que não tem por que deixar mais para depois.

O passo cinco é uma mensagem só, e é o mais curto do script. Sabe o que a gente faz? Sai do passo quatro, com a paciente declarada, e vai direto pro horário, e às vezes funciona. Só que aí fica faltando a parte em que a gente oferece pra ela o problema resolvido, e a transição é isso.

PRA QUE SERVE

Ligar o que a gente faz com o problema que ela trouxe. Mostrar que é isso que ela estava procurando. E dizer por que, para o problema dela, a consulta é o próximo passo.

Os três objetivos falam do problema dela. Sem o problema que a pessoa tá passando, a transição vai ser de onde para onde? E ela não apresenta a consulta ainda, isso é o passo seis. Ela só justifica o próximo passo, com o que ela mesma te contou.



CAPÍTULO 07 · TRANSIÇÃO

E tem uma coisa aqui que eu acho importantíssima: a pessoa não pode sair da transição com medo. Com medo ela já tava desde o momento que entrou em contato. A transição precisa transformar isso em alguma coisa que deixe ela mais certa da decisão.

A FRASE

FRASE PRONTA

[Nome], por conta da forma que trouxe... e de já estar desde [tempo] sentindo assim... concordo que não tem por que deixar mais para depois.

Três pedaços. O nome dela. A forma como ela trouxe e o tempo que ela está assim. O que você preenche são dois, o nome e o tempo. O nome você já tem desde o começo da conversa. O tempo ela te contou sozinha, contando o problema, lá no passo dois: “tem uns dois anos que eu reparo”. O script chama esse pedaço de “tempo informado” porque é o tempo que ela mesma te deu. O “por conta da forma que trouxe” é o corpo do script. O que muda são os colchetes. A palavra dela mesma entra no passo seis. E o “concordo”. Você não está propondo que ela resolva agora.



CAPÍTULO 07 · TRANSIÇÃO

Ela já tomou essa decisão no passo três, quando disse “por que agora”, e o que você faz aqui é concordar. Quem concorda está do lado dela.

- 1

[Nome] · você já tem desde o começo
- 2

por conta da forma que trouxe · é o corpo do script, não muda
- 3

desde [tempo] · ela mesma te deu, no passo dois

E se ela não te deu o tempo, não inventa um. Tira esse pedaço e fica só com a forma que ela trouxe, a frase aguenta.

As reticências são do script e eu acredito que fazem diferença, então mantém elas. No WhatsApp a paciente lê com a pausa, como se você estivesse pensando junto com ela.

O QUE EVITAR

Explicação técnica sobre procedimento. Listar todas as qualificações da doutora sem conexão com o problema. Passar muita informação de uma vez. E falar de preço antes de mostrar como a consulta resolve o problema.



CAPÍTULO 07 · TRANSIÇÃO

A tentação aqui é encher a mensagem. A transição funciona porque é curta, e se depois do “não tem por que deixar mais para depois” você emenda um parágrafo sobre bioestimulador, ela deixou de ser curta.

E falar de preço aqui é outro erro, que é de ordem trocada. Ela ainda não viu como a consulta resolve o problema dela, e se o valor não for percebido, nem se a consulta for de graça vai valer a pena.

QUANDO AVANÇAR

Imediatamente. Esse é o único passo do script em que o “quando avançar” não tem sinal pra observar. Você manda a transição e, na mesma mensagem ou na seguinte, apresenta. A paciente não precisa responder nada entre uma e outra.



PERGUNTA EM ABERTO

Você lembra da última vez que uma paciente disse “por que agora”, e a sua resposta foi “que bom, deixa eu ver a agenda”? Ela marcou?





08

CAPÍTULO 08 · PASSO 6 DE 7

APRESENTAÇÃO

Onde você vende só o que ela já quer comprar.



CAPÍTULO 08 · APRESENTAÇÃO

VOCÊ

Por isso, já sei que a doutora vai te ajudar com essa região do queixo que tá te incomodando e parar de se sentir com vontade de se esconder nas fotos.

Então, isso aí é a apresentação inteira. Uma frase, colada na transição, e ela tem exatamente duas coisas dentro. Repara no tamanho da coluna da direita.

● O QUE ENTRA

O problema, com a palavra dela

O sentimento, com a palavra dela

● O QUE NÃO ENTRA

O nome do procedimento

O que a doutora vai fazer

Quanto tempo dura a consulta

Eu sei que dá vontade de encher. É o momento em que você sente que finalmente pode falar, depois de quatro passos perguntando e um só concordando. E é por isso que a apresentação é curta: quem construiu o valor da consulta foi ela, nos cinco passos anteriores, e você só devolve.



PRA QUE SERVE

Mostrar como a consulta vai ajudar a resolver o problema dela. E vender só aquilo que ela já quer comprar.

Esse “só” é a frase do capítulo 2 voltando. Ela quer resolver o queixo antes do casamento, e é isso que você vende. Agora, se a gente aproveita pra falar do bioestimulador, do protocolo de pele, do pacote de manutenção, a gente está vendendo o que ela ainda não quer e cada item a mais é um motivo a mais pra ela pensar.

A FRASE

FRASE PRONTA

Por isso, já sei que a doutora vai te ajudar com o [problema] e parar de se sentir [como está se sentindo].

O “por isso” cola na transição. O “já sei” é você assumindo a autoridade que ela te deu no passo um. E os dois colchetes você preenche com o que ela disse, não com o que você diagnosticou.



CAPÍTULO 08 · APRESENTAÇÃO

Se ela falou “caindo perto do queixo”, vai “caindo perto do queixo”. Se ela falou “me esconder nas fotos”, vai “me esconder nas fotos”. A palavra dela é o que faz ela ler a frase e pensar: “é exatamente isso”.

O QUE EVITAR

Explicar a consulta como um processo mecânico ou técnico. Dizer que “se você se sentir segura, pode fazer o procedimento no mesmo dia”. Falar do preço antes de construir todo o valor da consulta. Dar a impressão de que a consulta é só uma formalidade antes do procedimento. Qualificar demais a consulta pra ela parecer mais valiosa, e oferecer soluções diferentes do que ela está buscando. E falar da duração da consulta.

Existem seis erros, mas eu gostaria de comentar dois. O “pode fazer no mesmo dia” parece facilitar, e na cabeça dela transforma a consulta numa etapa burocrática antes da agulha. Ela deixa de vir pra consulta e passa a vir para o procedimento, e aí o preço da consulta vira obstáculo. E a duração: quando você diz que a consulta dura uma hora, você deu pra ela uma medida pra comparar com o preço e a consulta deixa de valer o problema resolvido e passa a valer uma hora.



COMO ELA LÊ VOCÊ

● LEITURA NEGATIVA

“Não parece resolver o meu problema.”

“Acho que não preciso disso tudo.”

“Preciso avaliar se é pra mim.”

● LEITURA POSITIVA

“É exatamente isso que eu estou buscando.”

Repara que as três nascem de excesso, porque a gente apresentou mais solução do que ela pediu, e solução que não resolve o problema dela, e porque a gente qualificou demais a consulta e encheu a paciente de informação que não serve pra ela.

A positiva é uma só, e acontece quando você apresenta a solução certa para o problema que ela trouxe e quando você usa as palavras dela pra referenciar o problema durante a apresentação.



QUANDO AVANÇAR

- 01

☐

Ela entendeu que a consulta vale mais do que custa
- 02

☐

Pergunta da consulta em si, não só do procedimento
- 03

☐

Quer saber se tem horário

Quando a paciente pergunta “e como funciona a consulta?”, “é com a doutora mesma?”, ela comprou a consulta. Então a resposta pronta pra essa pergunta no meio da conversa, que não é sair explicando na hora, está no capítulo 11: “Vou te explicar como funciona. Antes, que outra dúvida ainda ficou em como podemos ajudar a resolver [problema mencionado], antes de vermos a disponibilidade na agenda da doutora?”. E ela termina em agenda, e a pergunta dela já é a porta do passo sete.



PERGUNTA EM ABERTO

Nas suas últimas apresentações,
quantas palavras eram dela e quantas
eram suas?





09

CAPÍTULO 09 · PASSO 7 DE 7

FECHAMENTO

Horário, PIX, comprovante. Nessa ordem.



CAPÍTULO 09 · FECHAMENTO

VOCÊ

O próximo horário disponível na agenda da doutora é quinta-feira às 15h. Como fica para você?

PACIENTE

Quinta às 15 eu consigo, sim.

VOCÊ

Perfeito. O investimento da consulta é de R\$ [valor]. Posso te enviar nossa chave PIX agora para confirmarmos seu horário?

PACIENTE

Pode.

VOCÊ

[chave PIX]

VOCÊ

Consegue me enviar o comprovante agora para já confirmarmos seu horário na agenda?

Olha só onde o preço apareceu nessa cena. Na sua segunda mensagem, depois do horário que ela já aceitou, e como “investimento da consulta”, com a chave PIX logo abaixo.



Agora, se ele aparece antes disso, acontece o contrário: ela sabe quanto custa agora e ela sabe como que funciona para poder agendar e ela volta na hora que ela quer. Ela acha que ela pode voltar na hora que ela quer. Aí não tem urgência, né, gente?

Então, esse é o passo sete. Um dos dois erros que o framework manda evitar aqui é perguntar quando a paciente pode, em vez de oferecer um horário. Porque se eu pergunto para ela quando ela pode, o bastão tá na mão dela, e a gente fica só reagindo. Ela vai olhar a agenda, olhar a semana, voltar depois, ou não voltar.

PRA QUE SERVE

O próximo passo óbvio para resolver o problema. Se os seis passos anteriores aconteceram, o fechamento só organiza o que ela já decidiu.



OS TRÊS PASSOS

01	02	03
Horário	PIX	Comprovante
Você oferece um horário só. “Como fica para você?”	Depois que ela confirmou: o investimento e a chave PIX, agora .	Você pede o comprovante agora . O horário só existe quando ele chega.

Primeiro, você oferece um horário só.

FRASE PRONTA

O próximo horário disponível na agenda da doutora é quinta-feira às 15h. Como fica para você?

Um horário só. E o bastão continua com você, ó: você ofereceu, ela reagiu.

Agora, se ela só disser que quinta não dá, sem propor nada, você oferece o seguinte, do mesmo jeito: o próximo horário livre, e o mesmo “como fica para você?”. O erro é perguntar antes de oferecer. Oferece primeiro e aí, se precisar, pergunta.



CAPÍTULO 09 · FECHAMENTO

E quando ela mesma fala quando pode, antes de você sair procurando esse horário, tem uma pergunta:

FRASE PRONTA

Se eu conseguir um horário [período mencionado], a gente pode seguir com o seu agendamento?

Primeiro ela diz que segue. Só depois você vai olhar a agenda.

Segundo, depois que ela confirmou o horário, você fala do investimento e da forma de pagamento.

FRASE PRONTA

Perfeito. O investimento da consulta é de R\$ [valor]. Posso te enviar nossa chave PIX agora para confirmarmos seu horário?

E manda a chave PIX numa mensagem separada, porque aí ela só copia e cola.

Terceiro, você pede o comprovante na hora.



CAPÍTULO 09 · FECHAMENTO

FRASE PRONTA

Consegue me enviar o comprovante agora para já confirmarmos seu horário na agenda?

O “agora” aparece duas vezes, no PIX e no comprovante. Não existe uma venda, na verdade, não existe um agendamento feito se o comprovante não for enviado. Comprovante não foi enviado, a venda não foi feita, o agendamento não foi feito. A gente só comemora a venda, só comemora o agendamento depois do comprovante.

Agora, e se ela disser que faz o PIX à noite? Não justifica, não precisa. Quanto mais a gente fala, mais a gente se explica, e mais parece que a gente tá querendo justificar alguma coisa. É o que é e ponto. Passar o preço pra pessoa e tagarelar depois, misericórdia, que problemão que é. Pede uma vez e segue.

E tem uma regra da casa que resolve isso sem discussão: sem PIX, sem agenda. O horário só entra na agenda quando o comprovante chega, e é só isso que você devolve pra ela, sem abrir a brecha do “depois”. Cancelar não custa nada pra quem não pagou, e é por isso que a gente cobra na hora.



CAPÍTULO 09 · FECHAMENTO

Agora, se ela empurrar o pagamento pra depois disso e insistir, aí já virou objeção. E objeção nunca se responde com informação, se responde com pergunta, que é o capítulo 10. As frases prontas dessa, inclusive a do “faço o PIX à noite”, estão no capítulo 11.

O QUE EVITAR

Perguntar a disponibilidade da paciente antes de oferecer um primeiro horário disponível. E partir pro fechamento sem ter criado compromisso suficiente.

O segundo erro é o que explica “vou pensar” chegando no fechamento. Se ela hesita no horário, algum passo anterior ficou raso, e insistir no horário só piora. E “suficiente” tem medida. A medida veio do passo quatro. Se ela ainda não disse, com as palavras dela, o que espera que mude com a consulta, é cedo pra falar de horário. E é pra lá que a gente volta. Eu falo disso no capítulo 10.



COMO ELA LÊ VOCÊ

● LEITURA NEGATIVA

“Vou ter que me organizar pra ir na consulta.”

● LEITURA POSITIVA

“Estou tomando a melhor decisão.”

A leitura negativa aqui é pequena e passa batida. É a paciente dizendo que a consulta virou um custo. Isso acontece quando o preço da consulta parece maior do que o preço de não resolver o problema, e quando a gente não mostrou, ao longo da conversa, o que a consulta resolve.

A leitura positiva é: “estou tomando a melhor decisão”. E acontece quando, ao longo da conversa, ficou claro qual era o problema, como ele mexe com ela e por que é agora e não depois. E quando a consulta apareceu como a resposta pra isso. O fechamento colhe o que os seis passos deixaram pronto.



SINAIS DE SUCESSO

- 01

☐

Ela confirma o horário sem hesitar
- 02

☐

Paga na hora e manda o comprovante
- 03

☐

Faz perguntas práticas: onde fica, o que levar
- 04

☐

Agradece e fica animada pra consulta

Repara no “onde fica, o que levar”. A paciente que pergunta onde fica já está indo, ela tá se organizando pra chegar.



PERGUNTA EM ABERTO

Agora, na sua última conversa que travou no horário, você ofereceu um horário ou perguntou qual ela preferia? E o comprovante, você chegou a pedir na hora?



PARTE 3

OBJEÇÃO E RESPOSTA



10 Objeção não é um não

11 O manual de respostas



10

CAPÍTULO 10 · OBJEÇÕES

OBJEÇÃO NÃO É UM NÃO

Onde você aprende a diferença entre uma dúvida real e uma cortina de fumaça.



CAPÍTULO 10 · OBJEÇÃO NÃO É UM NÃO

PACIENTE

Ah, entendi. Vou pensar e qualquer coisa te aviso.

Naqueles dez minutinhos antes da salinha, o que passou pela minha cabeça foi isso: e se for muito caro, será que é prioridade agora, será que eu não encontro outro jeito? Eu, que trabalho com isso o dia inteiro. E a doutora, na mesma consulta, tinha me falado que estava com muita gente indo pra casa pensar. Então, quando eu leio um “vou pensar e qualquer coisa te aviso” no WhatsApp de uma clínica, eu sei o que tem por trás, porque já passou pela minha cabeça também. Se você atende WhatsApp de clínica, já leu essa mensagem mais vezes do que gostaria, sabe?

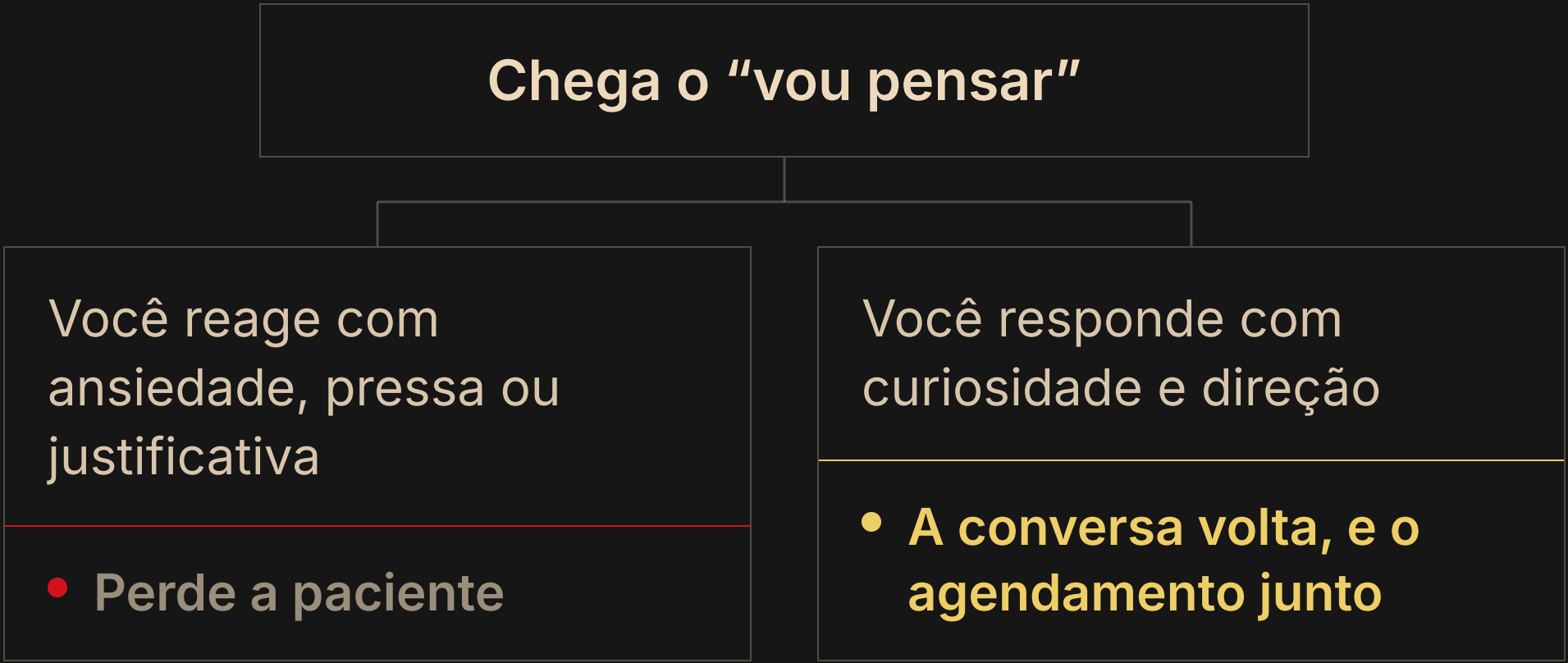
E a resposta que perde a paciente é justamente a mais educada, “claro, fico à disposição”. Educado, tranquilo, e a conversa acabou ali. O controle passou pra ela, e ela provavelmente não volta. E mesmo assim a gente responde isso, porque parece o certo.



Gente, objeção não é rejeição. É pedido de mais informação, ou sinal de que ainda não ficou claro pra ela o que a consulta resolve. Olha o que vem depois de “vou pensar” quando você faz uma pergunta em vez de liberar a paciente. Ela conta o que precisa pensar. E isso é a conversa voltando.

CURIOSIDADE E DIREÇÃO

Se você reage com ansiedade, pressa ou justificativa, perde a paciente. Se responde com curiosidade e direção, a conversa volta, e o agendamento junto.



Curiosidade e direção. Eu gosto dessas duas palavras.



Curiosidade é o que passa na sua cabeça quando chega o “vou pensar”: pensar no quê? E a direção é o que a gente faz com essa curiosidade, que é perguntar em vez de ficar esperando ela voltar.

DOIS TIPOS

Existem dois tipos de objeção, e a resposta certa muda conforme qual das duas você tem na frente.

● OBJEÇÃO REAL

Específica e detalhada.

Ela consegue explicar com clareza.

Preocupação legítima: resultado, segurança, tempo.

● CORTINA DE FUMAÇA

Vaga e genérica: “vou pensar”, “te aviso depois”.

Surge de repente no final da conversa.

Tem a ver com pensar mais ou falar com alguém.

A objeção real vem com nome. Olha uma: “Ah, eu posso ficar igual o fofão. Uma bochecha imensa, a cara quadrada.



CAPÍTULO 10 · OBJEÇÃO NÃO É UM NÃO

Como é que você me garante que não vai acontecer?" Ela te contou o medo. O medo tem nome, e é o nome que você pergunta. "Quando você diz que pode ficar igual o fofão, o que exatamente te preocupa?" E ela vai te contar de onde vem isso e o que ela não quer de jeito nenhum, e você tá de volta no passo dois só que agora em cima do medo dela.

Repara no "de repente": a paciente estava conversando bem e contou o problema e estava tudo certo e na hora do horário apareceu o "vou ver com meu marido". Olha, gente, eu já nem sei quantos maridos eu tive na minha vida por já ter falado "não, tenho que ver com o meu marido". Vocês não têm noção do tanto de "maridos" que essas mulheres criam.

Se a gente quer saber qual das duas chegou, a gente pergunta. E pergunta com curiosidade, não com cobrança, que ela sente a diferença.

FRASE PRONTA

Quando você diz [objeção], o que exatamente te preocupa?



FRASE PRONTA

O que especificamente você precisa pensar?

Qualquer uma das duas serve. A de baixo é a de cima já com o “vou pensar” dentro, então usa ela quando foi isso que chegou.

Se a resposta for vaga, outro “te aviso depois” ou um “ah, não sei”, é cortina de fumaça. E a cortina esconde quase sempre a mesma coisa: ela ainda não sabe se a consulta resolve o problema dela. O preço, o marido e a agenda entram na conversa porque algum passo anterior ficou raso e a paciente chegou no fechamento sem estar convencida por ela mesma.

E é aqui que entra o voltar que eu prometi no capítulo 9. Voltar é refazer a pergunta do passo que ficou raso, em vez de inventar resposta nova pra objeção.



Olha as duas respostas para o “vou pensar” que você vai ver inteiras no capítulo 11. “O que te fez pensar em resolver isso agora e nos trouxe até aqui?” é a pergunta do passo três. “Como entendeu que a consulta com a doutora vai te ajudar a resolver [problema]?” é a pergunta do passo quatro. Você volta pro passo que ficou raso e pergunta de novo.

“O que te fez pensar em resolver isso agora e nos trouxe até aqui?” PASSO 3

“Como entendeu que a consulta com a doutora vai te ajudar a resolver [problema]?” PASSO 4

POR QUE RESPONDER MATA

A forma mais fácil de encerrar uma conversa é com uma resposta. Eu já te disse isso lá no capítulo 2, e acho que aqui é onde ela pesa mais, porque vale pra objeção e vale pra pergunta, a regra é a mesma. Pensa na pergunta que chega logo no início da conversa, “quanto custa a consulta?”. Se você responde “a consulta custa R\$ 200”, acabou. E pensa só. Ela quer saber o preço? Ela não quer saber o preço.



CAPÍTULO 10 · OBJEÇÃO NÃO É UM NÃO

Ela quer saber se vale o preço, né? E com os seus R\$ 200 na mão ela vai comparar com a clínica ao lado sem saber o que nenhuma das duas consultas resolve.

Agora, se você responde assim:

FRASE PRONTA

Claro que eu posso te passar mais informações sobre a consulta. Antes, pra entender se a doutora vai conseguir te ajudar no seu caso ou não, como você entende que a consulta vai te ajudar?

A conversa continua. Você não escondeu o preço, você disse que vai passar. Só que você não passou antes de perguntar.

E a gente esquece que mais importante do que ter as respostas é ter mais perguntas. Então, no capítulo 11 eu pego uma objeção por vez.



PERGUNTA EM ABERTO

Quantas vezes essa semana você respondeu “fico à disposição”? E o que aconteceu depois?





CAPÍTULO 11 · RESPOSTAS

O MANUAL DE RESPOSTAS

Objeção por objeção: o que perde a paciente e o que continua a conversa.



Este capítulo é pra deixar do lado do celular. Eu organizei por tipo de objeção, e em cada uma você vai ver a mensagem que a paciente manda e o que a gente responde se quiser continuar a conversa, e nas que mais aparecem eu mostro também o que a gente responde se quiser perder a paciente, e por que perde. As frases de continuar são modelo, do mesmo jeito que eu falei no capítulo 2. Copia a frase, troca pelas palavras que ela mesma usou, e o que você manda depois depende do que ela respondeu.

01	Preço
02	Consulta paga
03	Falta de compromisso
04	Na hora do PIX
05	Informação técnica
06	Resistência
07	A paciente mandou foto



Gente, repara que quase toda resposta que continua a conversa devolve uma pergunta. As duas que não devolvem são as da hora do PIX, porque ali a regra da casa já é a resposta inteira: você diz em uma linha e segue. As perguntas somos nós que fazemos. Até porque penso o seguinte: se a gente responde as perguntas que a pessoa faz, quem tá no controle da conversa é ela.

PREÇO

ELA MANDA

“quanto custa a consulta?” ou “qual o valor da consulta?”.

SE RESPONDER ASSIM, PERDE

“A consulta custa R\$ 200.”

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Claro que posso passar essa informação!
Primeiramente, para entender se a doutora vai conseguir te ajudar no seu caso ou não, você já sabe o que está procurando?

Por que você vai passar o valor da consulta se você nem sabe se o que ela está buscando ela vai encontrar na consulta?



CAPÍTULO 11 · O MANUAL DE RESPOSTAS

ELA MANDA

O preço do procedimento: “qual o preço do preenchimento?”, “qual a média de valores dos procedimentos?”.

SE RESPONDER ASSIM, PERDE

“Os procedimentos começam a partir de R\$ X.”

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Posso passar essa informação! Primeiramente, para a gente entender se a doutora vai poder ajudar no seu caso, ou não, você já sabe o que está procurando?

Responder com um número coloca a paciente numa comparação de preços, e ela vai comparar com base em algo que ela não entende e provavelmente vai embora sem nem saber se esse procedimento seria indicado no caso dela. Então, se ela fala o preço do botox, a gente responde o preço do botox, isso vai ajudar ela a resolver qual o problema?

Essa é quase a mesma frase de cima, e é de propósito. O que muda é a pergunta que ela fez. Então, consulta ou procedimento, o movimento é o mesmo: você diz que passa, e pergunta antes.



CAPÍTULO 11 · O MANUAL DE RESPOSTAS

ELA MANDA

“só queria uma ideia de preço mesmo”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Claro, posso te passar uma estimativa de valores. Antes, só pra gente entender se possivelmente a doutora vai conseguir te ajudar no seu caso, o que exatamente te fez buscar esse tipo de procedimento agora?

ELA MANDA

“achei caro” ou “estou sem dinheiro agora”.

SE RESPONDER ASSIM, PERDE

“Temos formas de parcelamento.”

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Humm... entendo. Fiquei curiosa... O que fez você considerar resolver isso agora, mesmo não parecendo ser um bom momento?

Se ela ainda não viu valor suficiente, oferecer parcelamento só reforça que o problema é o preço, quando o que falta ali é clareza. O foco precisa voltar pro que ela perde ao adiar.

Então, essa primeira serve pras duas, tá? A segunda é só pra quem disse “caro”.



FRASE PRONTA

Caro? Em relação ao que você estava esperando?

CONSULTA PAGA

ELA MANDA

“Ah, a avaliação é paga? Então vamos deixar para depois, achei que era gratuita”.

SE RESPONDER ASSIM, PERDE

“Sim, a avaliação é paga, mas o valor é abatido do procedimento que você for fazer no dia.”

“Esse valor garante um atendimento personalizado onde a doutora vai analisar especificamente o seu caso.”

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Sem problemas! Até pra gente entender se faz sentido seguir ou não, o que fez você considerar a consulta como um caminho para resolver [problema] agora?

Essa objeção aparece quando durante a conversa não ficou claro como a consulta resolve o problema dela. De fato, só existe uma forma da gente gerar valor na conversa, que é quando a pessoa entende que o problema que ela tem a gente consegue ajudar a resolver. E se o valor não for percebido, nem se a consulta for de graça vai valer a pena.



A gente acha, quando fala sobre isso, que vai facilitar o processo de fechamento. Só que é exatamente essa percepção que a paciente tem: pô, então tá me forçando a fechar um procedimento, então não quero. Você falar que o valor da consulta é abatido se ela fizer o procedimento no mesmo dia, aí é quase você falando assim: eu vou te dar um descontinho agora porque depois vai ser forçada a fechar um procedimento.

Já a segunda só gera mais objeção. Se ela não entendeu o valor da consulta até agora, não vai ser se qualificando que ela vai passar a entender.

ELA MANDA

“a avaliação é paga? Pode deixar então, vou fazer no concorrente que é de graça”.

SE RESPONDER ASSIM, PERDE

“A doutora é referência na área e especialista em casos como o seu, esse é o valor da hora dela.”

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Claro, sem problemas! O que espera encontrar de diferente lá?



CAPÍTULO 11 · O MANUAL DE RESPOSTAS

O preço não é a objeção real. O que incomoda a paciente não é pagar, é pagar por algo que ela ainda não entendeu o valor.

ELA MANDA

“tenho que ir pra fazer orçamento e ver valor de procedimento? Não pode falar por aqui?”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

[Nome], bem que eu gostaria, viu? Mas eu só faço o agendamento... imagina se eu passar um valor pra você e quando a doutora, que é especialista, analisar seu caso for diferente do que eu passei? Aposto que ia ficar brava comigo...

Essa é pra quem agenda. Agora, se é você mesma que responde, a lógica não muda: você não passa valor de um caso que ainda não olhou. O que muda é uma coisa só, que é trocar o “eu só faço o agendamento” pelo motivo verdadeiro. Fica assim:

FRASE PRONTA

[Nome], bem que eu gostaria, viu? Mas eu preciso avaliar o seu caso pra garantir o melhor tratamento, e pode ser até que precise de menos do que você imagina. Você já sabe o que está procurando?



E repara que nas três respostas de preço lá em cima você promete passar a informação, e aqui você não passa o valor. Isso não é contradição, e é o ponto que mais confunde: o que você prometeu foi passar a informação, e informação aqui não é o preço do procedimento, que ninguém sabe antes de olhar o caso. Prometer e depois recusar seco, aquele “não consigo passar valores”, é o pior dos dois mundos, porque soa como quem esconde. O que a gente faz é explicar o motivo verdadeiro: a doutora precisa avaliar pra garantir o melhor tratamento, e pode ser até que precise de menos do que você imagina. Você não escondeu nada. Você disse que ia passar, e passou o que dá pra passar antes de alguém olhar o caso. O valor da consulta você passa, e passa no passo sete.



FALTA DE COMPROMISSO

ELA MANDA

“vou pensar e qualquer coisa te aviso”.

SE RESPONDER ASSIM, PERDE

“Tudo bem, fico à disposição!”

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Sem problemas! Pra gente entender se faz sentido seguir também, o que te fez pensar em resolver isso agora e nos trouxe até aqui?

Claro! Pra gente encerrar aqui também, como entendeu que a consulta com a doutora vai te ajudar a resolver [problema]?

São duas, e você manda uma só. A primeira é a pergunta do passo três, a segunda é a do passo quatro, e você escolhe pela que ficou rasa na sua conversa, que é o voltar do capítulo 10.

O “fico à disposição” encerra a conversa e transfere o controle pra paciente, que provavelmente nunca mais vai voltar, e você perde a chance de entender o que ainda está impedindo a decisão.



CAPÍTULO 11 · O MANUAL DE RESPOSTAS

ELA MANDA

“vou ver com meu marido e te aviso”.

SE RESPONDER ASSIM, PERDE

“Ok, sem problema! Fico no aguardo.”

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Claro, faz total sentido querer conversar com quem a gente confia. Posso te perguntar uma coisa? Você acha que ele não te apoiaria nessa decisão agora?

Você transfere a responsabilidade da decisão pra alguém que nem participou da conversa e não entende o que a paciente está sentindo.

ELA MANDA

“vou verificar minha agenda e te falo depois”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Sem problemas. Para não ficar correndo atrás de você e ser inconveniente, quando acredita que poderei ter esse retorno? Posso aguardar que você me chame [na quinta, no sábado, dia 12] ou devo entrar em contato?

Repara que o colchete só existe se ela já tiver falado um dia. Se ela não falou nenhum, você manda só até o “quando acredita que poderei ter esse retorno?” e espera. O resto da frase é pra quando ela deu a data e você está confirmando quem procura quem.



CAPÍTULO 11 · O MANUAL DE RESPOSTAS

ELA MANDA

“trabalho nesse horário e preciso ver quem vai ficar no meu lugar”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Posso dar uma sugestão? Para não perder seu horário e acabar ficando só para outra semana, outros pacientes pagam o valor da consulta e, se não podem no dia, eles nos avisam e a gente entende qual outro horário podemos encaixar. Como sente que assim vai ficar bom para você?

Essa resposta só serve se na sua clínica a paciente paga a consulta na hora de marcar e pode remarcar sem perder o valor. Se não é assim, não promete.

ELA MANDA

“agora estou em outro estado e volto no fim do mês, quando voltar entro em contato”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Sem problemas. Para não tomar mais do seu tempo em viagem, penso que seria importante entender mais o que você está procurando para entender se a doutora pode ajudar, até porque pode ser que não, e talvez possamos indicar alguém para o seu caso. Você já sabe o que está procurando?



CAPÍTULO 11 · O MANUAL DE RESPOSTAS

ELA MANDA

“vou esperar o verão passar, está muito quente”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Entendo sua preocupação com o calor. Posso perguntar uma coisa? O que te fez buscar uma solução para [problema mencionado] justamente agora, mesmo com o verão?

ELA MANDA

“vou aguardar até o próximo mês”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Sem problemas. Entendo que toda decisão precisa ser pensada. Quando você diz “próximo mês”, o que te leva a preferir o próximo mês em vez de resolver isso agora?

ELA MANDA

“já fiz botox recentemente, depois te procuro pra fazer de novo”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Ah, entendi... Mas o que te fez procurar por botox agora, mesmo tendo feito recentemente? Tem alguma outra coisa que gostaria de melhorar... se pudesse?



NA HORA DO PIX

ELA MANDA

“faço o PIX à noite” ou “depois eu te mando”.

SE RESPONDER ASSIM, PERDE

“Imagina, sem pressa! Pode mandar depois que eu já deixo o seu horário guardado.”

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Sem problemas. Só te adianto que o horário entra na agenda quando o comprovante chega, tá bom?

Não justifica, não precisa. Quanto mais a gente fala, mais parece que tá querendo justificar alguma coisa. Pede uma vez e segue. E repara no que a resposta devolve: a regra que eu te dei no capítulo 9, sem PIX, sem agenda. Ela não promete guardar o horário, porque prometer guardar é abrir a brecha do “depois” com as suas próprias mãos.



CAPÍTULO 11 · O MANUAL DE RESPOSTAS

ELA MANDA

“o pagamento é antecipado?” ou “não me sinto confortável pagando adiantado, prefiro no dia da consulta”.

SE RESPONDER ASSIM, PERDE

“É porque a doutora já teve muita desmarcação em cima da hora e a pessoa não compareceu, então é pra preservar o horário.”

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Sim, o pagamento é antecipado para garantir o seu horário.

O “sim” é pra quando ela perguntou. Se ela já veio dizendo que prefere pagar no dia, começa direto: “O pagamento é antecipado para garantir o seu horário.”



Toda vez que a pessoa fala que não quer pagar a consulta antecipado, a forma mais rápida da gente perder essa pessoa é justificando o preço da consulta e o pagamento antecipado. Repara que o “para garantir o seu horário” já dá o motivo, só que num disclaimer pequeno, e a gente não estende muito mais. Aquela explicação sobre as pacientes que não compareceram é a pior coisa que a gente pode falar nesse momento, porque põe na cabeça dela uma desconfiança que não era dela.

INFORMAÇÃO TÉCNICA

ELA MANDA

“queria mais informações do procedimento tal”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Claro que posso passar! Primeiramente, para a gente entender se a doutora vai poder ajudar, ou não, como entende que o procedimento pode ajudar no seu caso?



Se for no início do atendimento:

ELA MANDA

“como funciona a consulta?”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Claro, posso te explicar como funciona. Antes, até pra entender se a doutora possivelmente vai conseguir te ajudar no seu caso ou não, o que te fez procurar por uma consulta com ela hoje?

Agora, se for no meio do atendimento:

FRASE PRONTA

Vou te explicar como funciona. Antes, que outra dúvida ainda ficou em como podemos ajudar a resolver [problema mencionado], antes de vermos a disponibilidade na agenda da doutora?



CAPÍTULO 11 · O MANUAL DE RESPOSTAS

ELA MANDA

“ah, só queria uma informação rápida mesmo”.

SE RESPONDER ASSIM, PERDE

“Claro, é tal coisa.”

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Com certeza! Pra te responder corretamente e entender se conseguimos te ajudar, posso te perguntar rapidinho o que te fez procurar sobre isso agora?

Informação sem contexto não gera compromisso. Até a pergunta mais simples tem que levar pra algum lugar, senão ela pega a resposta e vai embora.

ELA MANDA

“estou indo pra terceira sessão de bioestimulador de colágeno”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Hmm, terceira sessão. Me parece que já está tentando resolver, ainda assim está aqui... o que não está acontecendo e gostaria que estivesse?



RESISTÊNCIA

ELA MANDA

“não sei” quando você pergunta o que ela procura.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Tudo bem. Perguntei o que te trouxe aqui para a gente conseguir entender juntas, me ajuda?

ELA MANDA

“estou cansada dessas técnicas de vendas”.

O QUE CONTINUA A CONVERSA

Eu entendo completamente, mas eu nem sei se consigo te ajudar. Primeiramente, a gente teria que entender um pouco mais o que está passando hoje e o que está procurando, para entender se podemos. Você seria contra isso?

A PACIENTE MANDOU FOTO

Ela manda uma foto dela mesma, sem dizer o que quer que você note.



FRASE PRONTA

Obrigada por enviar sua foto! Imagino que enviou para que eu consiga entender melhor do que você está falando, mas preciso te contar uma coisa... O jeito que a gente se vê é diferente do jeito que os outros nos veem, acredita? Me ajuda a enxergar o que você está vendo? O que exatamente gostaria que eu notasse olhando sua foto?

Eu gosto dessa última porque ela recusa a foto sem recusar, e você agradece e devolve pra ela o trabalho de dizer o que ela vê. É o passo dois de novo.



PERGUNTA EM ABERTO

Qual foi a última objeção que chegou no seu WhatsApp? Qual passo você tinha pulado?



PARTE 4

PRA USAR NO DIA



1 2	Doutora é vendedora também
A	Cola rápida
B	Banco de perguntas
C	Quando ela vem de anúncio de paciente modelo



12

CAPÍTULO 12 · DIAGNÓSTICO

DOUTORA É VENDEDORA TAMBÉM

De volta à salinha, agora do lado de quem vende.



No capítulo 1 eu te contei a salinha do financeiro pelo lado da paciente.

E como vendedora, o que eu vi foi isso: a doutora entendeu o meu problema e uma outra pessoa vendeu.

E aqui eu não estou falando que existe um certo ou errado, mas pelo que eu observo nas mais de 3 mil clínicas por aqui, quando a doutora se capacita pra fazer o fechamento e ela entende que ela é doutora e que ela é vendedora também, o ticket médio sobe, a taxa de fechamento sobe, enfim, é mil maravilhas.

Agora, se está funcionando desse jeito na sua clínica, continua. E quando eu digo funcionando, é assim:

01 ☐ O ticket médio que você passa lá na sala é o mesmo que fecha lá no final

02 ☐ A taxa de conversão é a mesma

03 ☐ Não tem ninguém indo embora pra casa pra pensar



Agora, se não acontece dessa forma, eu acho que vale a pena a gente se capacitar pra vender na sala, na consulta. O fechamento pode até ficar do lado de fora, como eu falei lá no capítulo 1. Só que o preço, ela precisa ter entendido lá dentro, com quem entendeu o problema dela.

O QUE O WHATSAPP TEM A VER COM A SALA

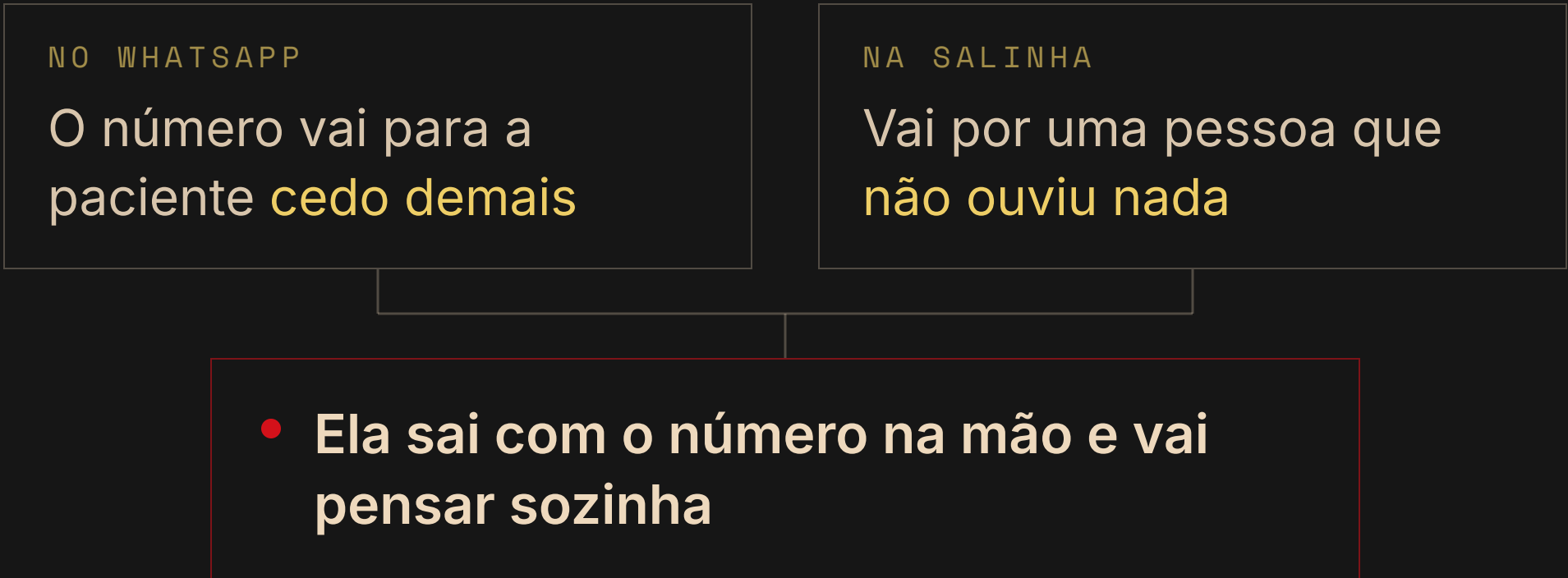
Tudo, e é por isso que eu escrevi este livro em vez de um sobre a consulta.

A doutora que responde o preço na primeira mensagem do WhatsApp é a mesma que manda a paciente pra salinha do financeiro.

No WhatsApp o número vai para a paciente cedo demais. Na salinha, vai por uma pessoa que não ouviu nada, e nos dois casos a paciente sai com o número na mão e vai pensar sozinha, não porque o número é alto, mas porque ela ainda não sabe se aquilo resolve o problema dela.



CAPÍTULO 12 · DOUTORA É VENDEDORA TAMBÉM



Os sete passos são o jeito de não fazer isso antes da consulta. E quando você faz os sete no WhatsApp, uma coisa muda também dentro da sala, porque a paciente que chega pela porta já contou o problema e já disse, com as palavras dela, por que agora é o que a consulta vai resolver. Na hora que chegar lá, a venda passando ali por todas as etapas, essa questão da objeção de preço nem vai existir. Aí o preço só precisa vir de quem entendeu o problema dela. Lá dentro.



O QUE EU QUERO QUE VOCÊ FAÇA AGORA

Pega a próxima paciente nova que chamar no WhatsApp e faz os sete passos com ela, na ordem. A cola do anexo A é curta de propósito, pra você deixar do lado do celular. E se a mensagem que chegar for de anúncio de paciente modelo, o caminho é outro, mais curto de propósito, e está inteiro no anexo C.

E as conversas que já morreram no seu WhatsApp, aquelas que você abriu enquanto lia este livro? Elas não estão perdidas, e o jeito de voltar nelas não é mandar “passando pra saber se você viu”. Essa é a mensagem que queima o contato de vez.

A regra da casa para reabrir conversa é uma só: cada toque traz coisa nova. Um caso, uma pergunta, uma referência, alguma coisa que ela ainda não tinha visto. Repetir cobrança sem novidade não é insistência, é queimar o lead.



E o que traz coisa nova numa conversa antiga é a dor que ela já te contou. Você volta na conversa, procura a palavra que ela usou lá atrás, e reabre por ali. E se for mandar áudio, começa pela palavra dela: “lembrei do que você me contou daquele incômodo antes do casamento, ainda faz sentido pra você?”. Não é cobrança, é reaproximação, e é a palavra dela que abre a porta de novo, do mesmo jeito que abriria numa conversa nova.

Agora, se a base parada é grande demais pra ir uma por uma, a gente faz repescagem, e a nossa é no dia 20 de cada mês: você separa um dia e reativa todo mundo que está parado. Mesmo em lote, não manda a mesma mensagem pra todo mundo. A abordagem continua saindo da dor que cada uma te contou.



Se a conversa travar, tem um passo que ficou raso. Eu começaria olhando o dois, o capítulo 4, porque é onde ela conta o problema, e paciente que chega lá na frente ainda falando em procedimento é passo dois raso. Então volta lá e refaz a pergunta de clarear com a próxima paciente.

E se você quiser que a gente olhe isso junto, a sua conversa, o seu número, a sua clínica, marca um horário com o nosso time. E eu vou fazer com você exatamente o que eu te pedi pra fazer com a paciente, porque é assim que eu trabalho. Primeiro a gente entende. Depois a gente vê se consegue ajudar. Se conseguir, aí a gente pensa em próximos passos, pode ser?

supercaso.com.br/consulta



PERGUNTA EM ABERTO

Agora, antes de você fechar o livro: na sua clínica, você tem a salinha do fechamento ou a salinha do pagamento? E a próxima paciente que te mandar mensagem, quem vai passar o preço pra ela? Você, ou alguém que não ouviu nada do problema dela?





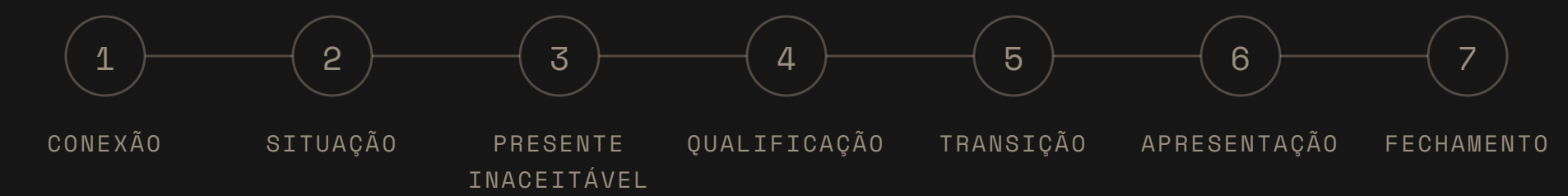
ANEXO A · A COLA

COLA RÁPIDA

Os sete passos, as frases de cada um, e o sinal pra avançar. Pra deixar do lado do celular.



ANEXO A · COLA RÁPIDA



1. Conexão. Abrir espaço pra conversa e mostrar que você está ali pra entender se consegue ajudar ou não.

FRASE PRONTA

Claro que posso te passar valores e mais informações sobre [o procedimento/a consulta]! Mas antes, até pra entender se a doutora vai conseguir te ajudar no seu caso ou não... o que faz você buscar por [procedimento/consulta] hoje?

Essa é pra quando ela abre pedindo preço. Se abriu de outro jeito, as outras aberturas estão no anexo B.

Avança quando ela responde com mensagem mais longa e detalhada.

2. Situação. Se ela falar flacidez, a gente clareia flacidez, e aprofunda exatamente no que ela trouxe. E pergunta como ela entende, nunca como ela se sente.



ANEXO A · COLA RÁPIDA

FRASE PRONTA

Quando você diz [palavra dela], o que exatamente quer dizer?

Avança quando ela descreve o problema com detalhe e escreve “exatamente isso”.

3. Presente inaceitável. Fazer ela dizer por que que tá insuportável continuar.

FRASE PRONTA

Posso estar enganada, mas parece que [problema] não começou agora. E antes não parecia ser uma prioridade, mas agora parece ser. Aconteceu alguma coisa?

Avança quando ela demonstra emoção e urgência, e você percebe que ela própria está convencida.

4. Qualificação. Fazer ela declarar o que a consulta vai resolver.

FRASE PRONTA

Com tudo o que falamos... como você entende que a consulta com a doutora pode te ajudar nesse momento?



ANEXO A · COLA RÁPIDA

Avança quando ela responde de forma completa e emocional, e começa a perguntar da agenda.

5. Transição. A real é que a iniciativa ela já tomou. Agora é só concretizar a decisão.

FRASE PRONTA

[Nome], por conta da forma que trouxe... e de já estar desde [tempo] sentindo assim... concordo que não tem por que deixar mais para depois.

Avança imediatamente.

6. Apresentação. Vender só o que ela já quer, com as palavras dela.

FRASE PRONTA

Por isso, já sei que a doutora vai te ajudar com o [problema] e parar de se sentir [como está se sentindo].

Avança quando ela pergunta da consulta em si, e da disponibilidade.

7. Fechamento. Um horário, depois o investimento e o PIX, depois o comprovante. Nessa ordem.



ANEXO A · COLA RÁPIDA

FRASE PRONTA

O próximo horário disponível na agenda da doutora é [dia] às [hora]. Como fica para você?

FRASE PRONTA

Perfeito. O investimento da consulta é de R\$ [valor]. Posso te enviar nossa chave PIX agora para confirmarmos seu horário?

A chave PIX vai numa mensagem separada, pra ela copiar e colar.

FRASE PRONTA

Consegue me enviar o comprovante agora para já confirmarmos seu horário na agenda?

Sucesso quando ela confirma sem hesitar, paga na hora e pergunta onde fica.



Objecção. Nunca se responde com informação. Se responde com pergunta.

FRASE PRONTA

Quando você diz [objecção], o que exatamente te preocupa?

Resposta específica, você conversa sobre ela. Resposta vaga é cortina de fumaça: algum passo anterior ficou raso. Volta pra ele, refaz a pergunta, e só oferece horário de novo quando o sinal daquele passo aparecer. As respostas prontas, objecção por objecção, estão no capítulo 11.



B

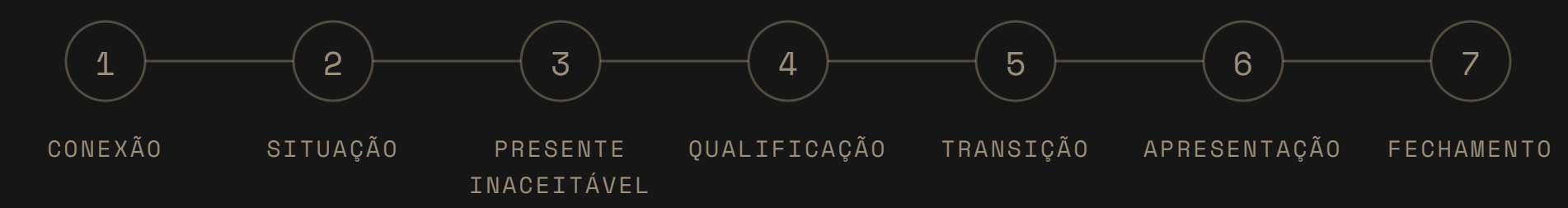
ANEXO B · PERGUNTAS

BANCO DE PERGUNTAS

Todas as perguntas do script, por etapa, sem prosa.



Aqui é só a lista. O sinal pra avançar em cada passo está na cola do anexo A, e as respostas pra quando ela trava estão nos capítulos 10 e 11. Algumas perguntas e frases aqui aparecem com uma redação um pouquinho diferente da que está no capítulo, com outro colchete ou sem as reticências. São variações da mesma frase, e as duas servem: se você já decorou a do capítulo, segue com ela.



1. CONEXÃO

Aqui a gente ganha a permissão e a confiança pra seguir e aprofundar.

- 1. “O que te trouxe até aqui hoje?”
- 2. “O que mais chamou sua atenção no trabalho da doutora?”
- 3. “Você já conhecia nosso trabalho ou é a primeira vez que entra em contato?”
- 4. “Você já sabe o que está procurando?”
- 5. “Vi que você veio pelo Instagram, algum caso específico chamou sua atenção?”



ANEXO B · BANCO DE PERGUNTAS

6. “Como você entende que a doutora pode te ajudar?”
7. “O que te trouxe a procurar por [procedimento] hoje?”
8. “Algo específico no perfil ou nos resultados que te fez entrar em contato hoje?”
9. “Claro, posso te passar o preço do [procedimento], mas só para entender se a doutora vai conseguir te ajudar no seu caso ou não, o que te fez procurar por [procedimento] hoje?”
10. “O que mais te chamou atenção [no perfil/no anúncio/no caso]? Teve mais alguma coisa?”
11. “Nesse próximo minutinho vou buscar entender com você o que está procurando hoje, até pra entender se a doutora vai conseguir te ajudar no seu caso ou não, e se conseguir, aí a gente pensa em próximos passos, pode ser?”

2. SITUAÇÃO

Clarear e aprofundar o presente que ela já sabe que não está bom.



ANEXO B · BANCO DE PERGUNTAS

As primeiras servem para clarear a palavra que ela usou.

1. "Quando você diz 'rosto flácido', o que exatamente você quer dizer com isso?"
2. "O que você quis dizer com 'olhar cansado'? Como você percebe isso?"
3. "Você mencionou 'harmonização', o que exatamente você imagina quando pensa nisso?"
4. "Quando fala em 'rejuvenescer', que aspectos específicos gostaria de melhorar?"
5. "O que significa para você um resultado 'natural'?"
6. "Quando menciona 'bigode chinês', quais características específicas te incomodam?"
7. "O que você quer dizer quando fala que o rosto está 'derretendo'?"
8. "Me explica melhor o que você entende por 'pele sem viço'?"
9. "Quando você fala em 'papada', como exatamente ela se apresenta no seu caso?"
10. "O que você imagina quando diz que quer 'melhorar o contorno facial'?"



ANEXO B · BANCO DE PERGUNTAS

E essas três são pra aprofundar, depois que ela clareou.

1. “E isso vem sendo um problema... como?”
2. “Em quais momentos você percebe mais esse incômodo?”
3. “O que percebe que gostaria que fosse diferente?”

3. PRESENTE INACEITÁVEL

Aqui fica claro por que que ela quer resolver agora.

1. “Posso estar errada, mas me parece que isso não começou agora. O que mudou para você buscar uma solução neste momento?”
2. “Antes isso não parecia ser uma prioridade, agora parece ser. Aconteceu alguma coisa?”
3. “O que te fez decidir que agora é o momento certo para resolver isso?”
4. “Por que fazer agora e não esperar mais um pouco?”
5. “O que te levou a dar esse passo de nos procurar hoje?”
6. “Parece que esse incômodo chegou a um ponto decisivo para você. O que aconteceu?”



7. “O que fez com que isso que já estava acontecendo deixasse de ser tolerável agora?”

4. QUALIFICAÇÃO

Verificar se a paciente realmente está pronta pra tomar uma decisão.

1. “Com tudo o que falamos... Como você entende que a consulta com a doutora pode te ajudar nesse momento?”
2. “O que fez você considerar a consulta com a doutora como um caminho para resolver isso agora?”
3. “Como você entende que a consulta com a doutora pode te ajudar a resolver [problema]?”
4. “Antes de seguirmos para a disponibilidade na agenda, o que você entendeu que poderia mudar com a consulta?”
5. “Antes de seguirmos, como você visualiza que a doutora pode te ajudar com isso que está vivendo?”



5. TRANSIÇÃO

Aqui não tem pergunta, tem uma frase, e ela vem antes da apresentação.

“[Nome], por conta da forma que trouxe e por já estar há [tempo informado] sentindo assim... concordo que não tem por que deixar mais para depois.”

6. APRESENTAÇÃO

“Por isso, já sei que a doutora vai te ajudar com a [dor trazida] e parar de se sentir [sentimento informado].”

7. FECHAMENTO

Confirmar o entendimento e gerar compromisso antes de fechar.



ANEXO B · BANCO DE PERGUNTAS

1. “O próximo horário disponível na agenda é [dia/horário]. Como fica para você?”
2. “Se eu conseguir um horário [período mencionado], a gente pode seguir com o seu agendamento?”
3. “Podemos confirmar esse horário para você?”
4. “Perfeito. O investimento da consulta é de R\$ [valor]. Posso te enviar nossa chave PIX agora para confirmarmos seu horário?”
5. “Consegue me enviar o comprovante agora para já garantir o seu horário?”





ANEXO C · PACIENTE MODELO

QUANDO ELA VEM DE ANÚNCIO DE PACIENTE MODELO

Nem a mensagem seca, nem os sete passos.
Porque aqui é ela que está disputando a vaga.



ANEXO C · QUANDO ELA VEM DE ANÚNCIO DE PACIENTE MODELO

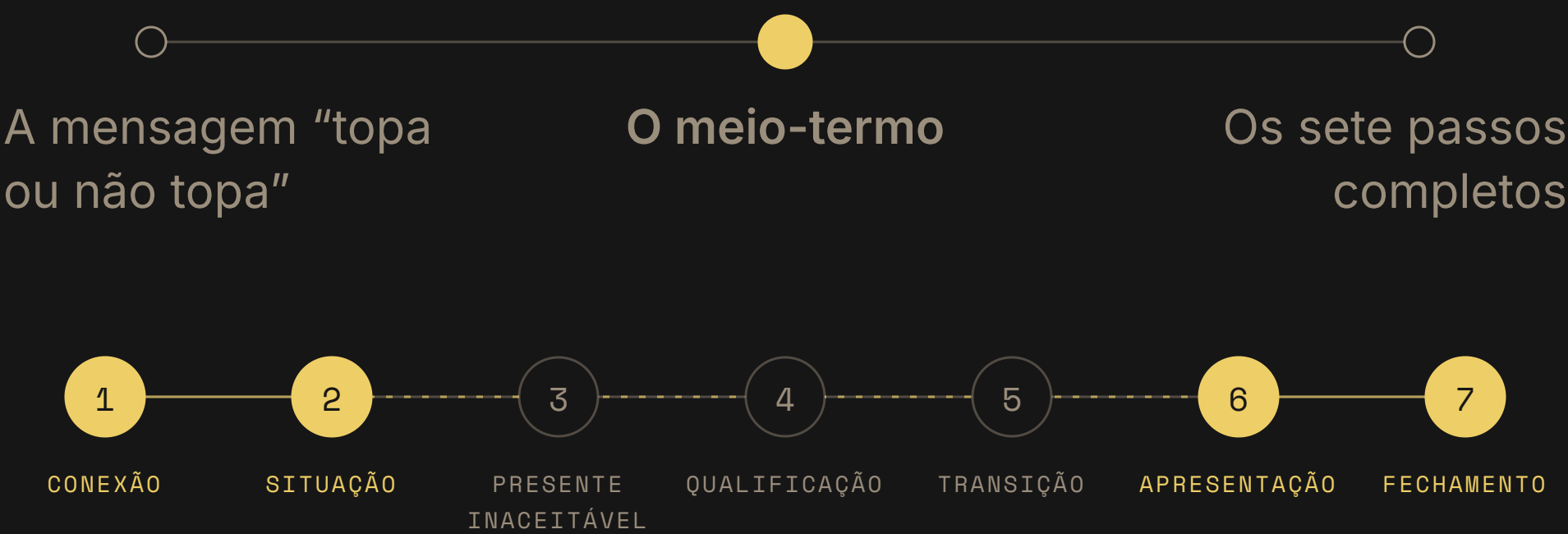
Tudo que eu te mostrei até aqui é para a paciente que chegou sozinha até você, pelo perfil, por um caso ou por um anúncio comum, perguntando de procedimento ou de preço. Essa paciente já está quente ou morna. Tá só esperando você aquecer mais. Só que a paciente que chega por anúncio de paciente modelo é outra conversa e tem um caminho próprio, mais curto de propósito, e é ele que está aqui, porque a dúvida chega direto pra gente. "Os leads estão chegando, mas, depois que eu passo o preço, a maioria questiona. Como assim, paciente modelo e eu vou ter que pagar?"

Acontece. E acontece porque essa pessoa está procurando uma oportunidade. Literalmente uma oportunidade, uma oportunidade escassa, que talvez não aconteça de novo. Então a gente precisa tratar esse atendimento mais do que nunca como um processo seletivo, um processo de seleção mesmo. Tem gente que faz o 715 inteiro com ela e se frustra muito, porque no final ela questiona o preço mais do que uma paciente normal. E fica inviável a gente fazer o framework completo com todo mundo: tem clínica que recebe dez, vinte, quarenta mensagens de paciente modelo por dia.



ANEXO C · QUANDO ELA VEM DE ANÚNCIO DE PACIENTE MODELO

O que a gente usa é um meio-termo. Nem só a mensagem “topa ou não topa”, nem os sete passos completos.



CONEXÃO

Edição é a leva de vagas de modelo que você abre no mês. É a palavra que vai na primeira mensagem, então ela precisa estar clara pra você antes de estar pra ela.



ANEXO C · QUANDO ELA VEM DE ANÚNCIO DE PACIENTE MODELO

FRASE PRONTA

Oi [Nome], aqui é a [seu nome], da clínica da doutora [nome da doutora]. Antes de passar as informações sobre a vaga de paciente modelo, deixa eu entender rapidinho se faz sentido você entrar ainda nessa edição. E se sim, a gente pensa nos próximos passos. Como você entende que participar dessa edição vai te ajudar agora?

A resposta que você quer ouvir é alguma versão de “eu estou buscando uma oportunidade de fazer harmonização facial por um preço mais acessível”. Quem veio pelo quiz (que é o formulário de perguntas que ela responde antes de cair no seu WhatsApp) chega um pouco mais consciente, porque leu muita coisa no caminho. Quem veio direto pra mensagem precisa dessa conscientização aqui, na conversa.



SITUAÇÃO, QUE AQUI É SELEÇÃO

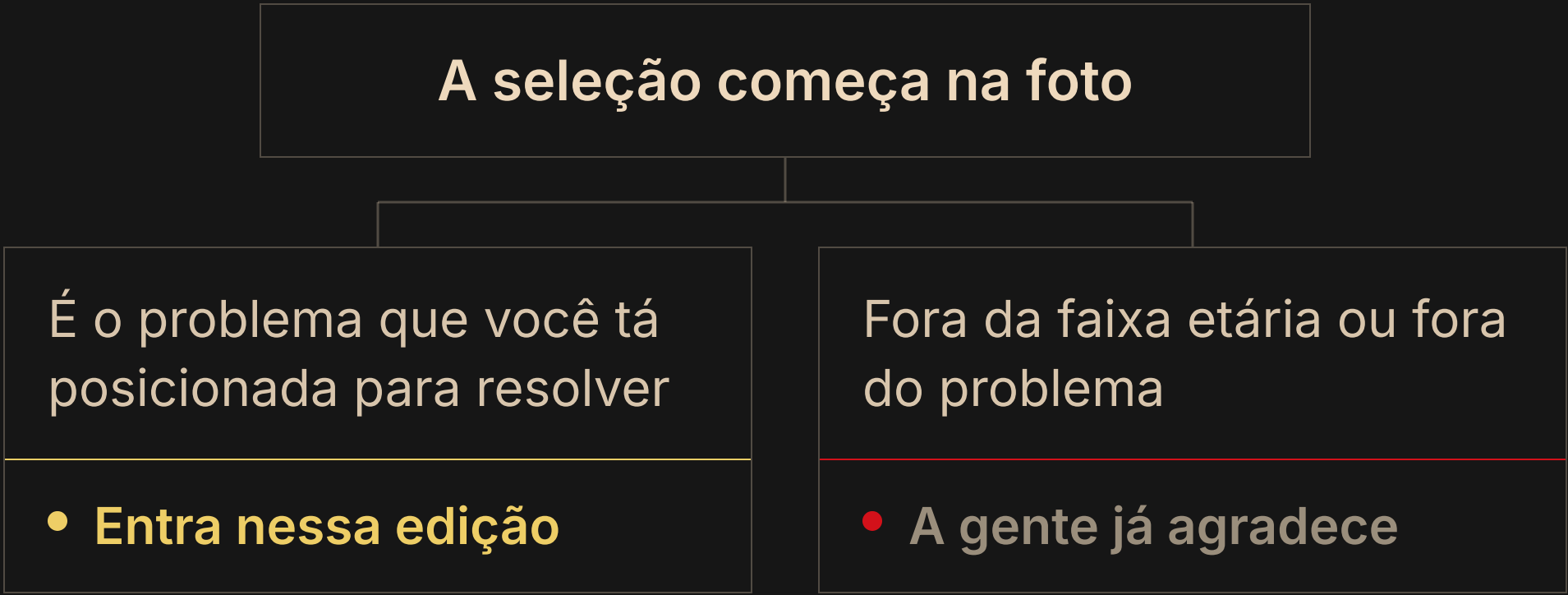
FRASE PRONTA

Entendi. Então me conta o que exatamente você vê hoje quando se olha no espelho e que gostaria que fosse diferente. Me manda uma foto sua de frente, se puder. Não vale a do perfil.

A seleção começa na foto. Se o que você quer é caso para o feed, a gente precisa ter definido antes qual que é o problema que você resolve, certo? E sem isso, qualquer investimento em paciente modelo é dinheiro jogado fora. Se você está se posicionando em derretimento facial e entra em contato uma pessoa mais ou menos na faixa dos 28 anos, não é o problema que você tá posicionada para resolver. Essa não entra nessa edição. E é pra ela que serve a saída. Agora, se a vaga é pra ter caso e caixa ao mesmo tempo, aí você não usa o corte por idade nem por problema: aceita quem chegou e vai da situação direto pra apresentação.



ANEXO C · QUANDO ELA VEM DE ANÚNCIO DE PACIENTE MODELO



FRASE PRONTA

As vagas de paciente modelo desse mês já foram encerradas, mas numa próxima oportunidade eu te aviso, combinado?

APRESENTAÇÃO

FRASE PRONTA

Pela forma como você trouxe isso, e pelo que a doutora avaliou, faz todo sentido você ser uma das selecionadas pra vaga de paciente modelo. Tanto a consulta quanto o procedimento são feitos pela própria doutora, com o mesmo cuidado do atendimento de sempre, por um valor mais acessível.

E aqui entram as informações da vaga.



ANEXO C · QUANDO ELA VEM DE ANÚNCIO DE PACIENTE MODELO

FRASE PRONTA

A vaga que abriu é dia [data], às [hora]. O valor normal desse protocolo é [valor normal] e, como paciente modelo, fica [valor de modelo]. Como modelo, a gente usa as suas fotos de antes e depois nos nossos anúncios. Pra travar a vaga tem uma reserva de [valor da reserva].

O que ela paga pra travar a vaga não é a consulta, é uma **reserva**. O valor da reserva já entra como parte do pagamento, sem taxa extra. Pra paciente modelo, quanto menos resistência, melhor.

E quando vier o “como assim, eu vou ter que pagar?”, que vem, a resposta já é a da apresentação.

FRASE PRONTA

A vaga de modelo não é gratuita, é mais acessível. A consulta e o procedimento são feitos pela própria doutora, com o mesmo cuidado de sempre, e o que muda é o valor, porque a gente usa as suas fotos nos nossos anúncios. Faz sentido pra você?



FECHAMENTO

FRASE PRONTA

Podemos reservar a sua vaga no dia [data], às [hora]?

Se ela não pode naquela hora, ela fala e a gente vai ajustando o horário. Daí em diante é o passo sete do 715, igualzinho. Horário, chave PIX, comprovante.

Tem clínica na mentoria que faz mais direto ainda. Conexão breve e já manda a apresentação inteira, pode ou não pode, e tem dado certo também. Então o que a gente pede é o seguinte. Testa os dois jeitos na próxima leva de mensagens, faz do jeito completo, faz do jeito mais direto, e fica com o que funcionar na sua mão. Tá?



FIM DO ARQUIVO

MARCA UM HORÁRIO COM O NOSSO TIME.

E eu vou fazer com você exatamente o que eu te pedi pra fazer com a paciente, porque é assim que eu trabalho. Primeiro a gente entende. Depois a gente vê se consegue ajudar.

supercaso.com.br/consulta

