

# Jeito OdontoCompany de Vender

## Módulo 2 - Abordagem



**Dentista Orçamentista**



Paixão pelo seu sorriso.

**ODONTO**  
company

**SOLUÇÕES**  
**VENDAMAI**

# Uma jornada de desenvolvimento

O curso online Jeito OdontoCompany de Vender foi desenvolvido pela Soluções VendaMais, com o apoio de vários profissionais da OdontoCompany. Ele tem o objetivo de apresentar processos e técnicas de vendas para todos os franqueados.

A partir de agora, convidamos você a iniciar uma intensa jornada de aprendizado, rumo a resultados cada vez melhores!

Para isso, teremos 7 módulos semanais. Cada um deles, representa as etapas do Jeito OdontoCompany de Vender.



Para acessar todo conteúdo, utilizaremos as seguintes ferramentas:

- VIDEOAULAS

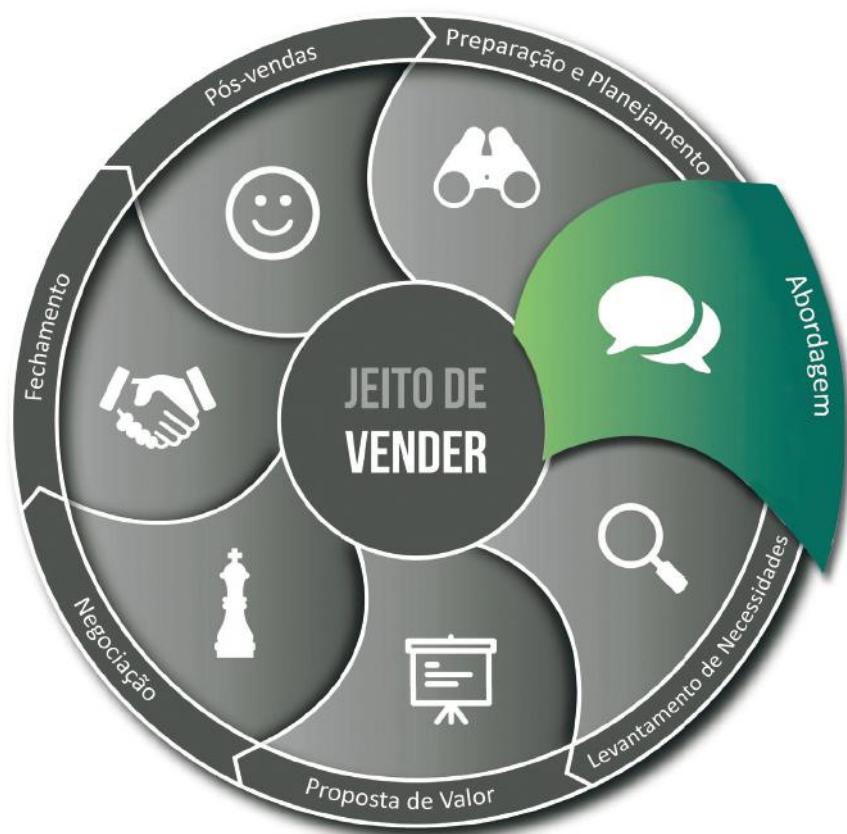
As videoaulas são os momentos em que você assistirá as explicações dos conceitos, verá exemplos e entender as orientações de cada exercício. Elas terão entre 10 e 15 minutos e, por serem online, você pode assistir quantas vezes quiser! Se quiser reforçar o conteúdo ou tirar alguma dúvida... é só assistir de novo!

- APOSTILAS

Cada módulo tem a sua apostila. A recomendação é que você tenha sempre a sua apostila do módulo já impressa do seu lado quando estiver assistindo as aulas. É na apostila que estão os exercícios que vamos fazer na aula. Faça devagar e com calma. Utilize esse momento para se desenvolver e estudar com dedicação.

# ABORDAGEM

Podemos dizer que este, de fato, é o momento do primeiro contato com o seu paciente. Aqui é importante darmos atenção aos detalhes para que, desde já, ele confie em você e na OdontoCompany para realizar seu tratamento dentário.



## Mas primeiro, vamos relembrar uma história importante!

Infelizmente, a população do nosso país não tem uma cultura de saúde preventiva. Desde crianças, aprendemos que “se estamos com dor de dente, vamos ao dentista”. Não aprendemos que é algo legal, bom para a nossa saúde. Por isso, é muito comum ver tantos adultos com verdadeiro pavor de sentar na cadeira do consultório e ouvir o barulho da broca! Precisamos considerar essa história toda vez que um paciente novo chega no seu consultório. As referências que ele tem deste momento, provavelmente, não são prazerosas. Além disso, ele pode estar preocupado com o valor do tratamento, com a dor que irá sentir e assim por diante. A odontologia é um mundo totalmente desconhecido para ele e você será o profissional que pode apresentar um novo significado e reverter esse cenário.



## Construa uma relação de confiança desde o primeiro contato

Quanto tempo você acha que levamos para formar a primeira impressão de alguém? De acordo com um estudo feito na Grã-Bretanha, apenas meio segundo. Segundo a pesquisa, um simples “olá” já é suficiente para tirar conclusões sobre a personalidade de uma pessoa e julgar se ela lhe agrada. Para chegar nesta conclusão, pesquisadores pediram que 320 pessoas relatassem suas impressões após ouvir gravações de diferentes indivíduos dizendo “olá”. A equipe percebeu que o tom da voz de uma pessoa ao cumprimentar é capaz de, imediatamente, formar a primeira impressão que alguém terá dela. Segundo os pesquisadores, isso pode ser um reflexo da história recente do ser humano, na qual se tornou cada vez mais importante identificar em que é possível confiar.

Não podemos descrever a primeira impressão de alguém em apenas uma palavra, na verdade, ela é formada por um conjunto de fatores.

## O poder de um sorriso

Parece algo simples... e realmente é! No entanto, muitas vezes, por estarmos na correria e no “modo automático” esquecemos de sorrir para o paciente que entra no consultório. Sorrir é um gesto de acolhimento universal, que demonstra para a outra pessoa que você está bem e disponível para conversar.

## Utilize uma Declaração de Força

Crie uma maneira gentil e acolhedora de receber o paciente está na OdontoCompany pela primeira vez. Com uma Declaração de Força você diz seu nome, quem é você (sua função), apresenta a OdontoCompany e reforça como poderá ajudá-lo. Este momento é essencial para que comecem a estabelecer uma relação de confiança.

### Sua Declaração de Força

Como se apresentar para um novo paciente.

---

---

---

---



## Pergunte o nome do paciente

Outra ação simples, mas que às vezes é esquecida. O autor de “Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas”, Dale Carnegie, diz que o nome de uma pessoa é, para ela mesma, o som mais agradável, isso em qualquer idioma. Isso acontece porque nosso nome é uma parte fundamental de nossa identidade, e escutá-lo nos dá uma espécie de reafirmação de nossa existência, ainda que de forma inconsciente. Por isso, temos a tendência de gostar mais das pessoas que falam nosso nome durante uma conversa.

## Uma boa apresentação pessoal

A forma de se vestir é como a embalagem de um produto, indica o conteúdo. Normalmente, a aparência pessoal de uma pessoa reflete o tipo de imagem que ela gostaria de passar. Por meio das roupas, cabelo, maquiagem, acessórios, gestos, modo de falar construímos nossa imagem para o mundo. Além disso, nosso cuidado com o próprio corpo, também influencia nossa atitude e comportamento.

Reforce, pela sua apresentação pessoal, que é um dentista de confiança e que está levando a sério o conforto do paciente. Lembre que você é o empresário da sua própria carreira e o paciente que está com você hoje, pode passar anos com você e te indicar para familiares e amigos.

Quando estamos focados na nossa missão de proporcionar ao paciente uma saúde bucal de qualidade, precisamos lembrar que o atendimento é voltado para o relacionamento e não para a venda. O paciente só irá considerar as suas recomendações como dentista se sentir confiança. Quanto mais você se esforçar para conquistá-lo nos primeiros momentos de contato com ele, maiores serão as suas chances de evoluir neste relacionamento.

## ENTENDA O PERFIL DE CADA UM

Quando conhecemos alguém e iniciamos um relacionamento, também começamos a ter pistas de qual é o seu perfil comportamental. Quando falamos de perfil, não estamos criando estereótipos para as pessoas, mas sim entendendo quais são suas preferências e tendências de comportamento. Assim, podemos nos alinhar a elas e adaptar o formato de comunicação que iremos utilizar para ter mais sucesso.

Depois de estudar muito sobre como o cérebro funciona e o comportamento humano, Ned Herrmann, pesquisador do pensamento criativo e fundador do Whole Brain Technology, desenvolveu a Teoria da Dominância Cerebral. Segundo ele, as pessoas têm quatro estilos comportamentais: ANALÍTICO, CONTROLADOR, EXPERIMENTAL e RELACIONAL, mas apesar de todos nós termos um pouco de cada, alguns deles predominam e influenciam a forma como pensamos e nos comportamos no dia a dia.



Ned Herrmann enfatiza que não existe um perfil melhor do que o outro, o importante é cada um ter consciência de suas características pessoais e compreender as características das pessoas com quem se relaciona na vida pessoal e profissional. Desta forma, diminuímos consideravelmente os conflitos que as diferenças podem causar e aumentamos as chances de melhorar a sintonia nos relacionamentos.



### **ANALÍTICO:**

Pessoas que têm o perfil analítico como predominante costumam analisar e quantificar mais. São lógicos, críticos, realistas e gostam de números e de processos organizados.

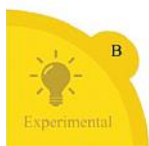
Como pontos fortes destacam-se suas atitudes práticas e decisões rápidas, priorizam as ações e os resultados. Gostam de estar sempre bem informados, de pesquisar dados e de trabalhar com números e estatísticas. Suas habilidades normalmente estão voltadas para a análise crítica.

Sendo assim, a melhor forma de se comunicar com os analíticos é mostrando tabelas, gráficos e planilhas, e tendo habilidades para se manter atento ao sentido lógico, a compreender bem as razões e os pontos de vista deles. Ao construir frases, por exemplo, utilize uma linguagem correta e com ordem cronológica, assim como priorize o uso do maior número possível de informações documentadas, ou seja: fatos.

Quando estiver falando com um paciente analítico controle seus gestos, entusiasmo e utilize expressões como: examine, análise, fatos e dados.

O que evitar durante a consulta:

- Excesso de “bate papo”.
- Conteúdo sem lógica.
- Uso ineficiente do tempo.
- Falta de dados e fatos.
- Falta de clareza.
- Assuntos pessoais.



### **EXPERIMENTAL:**

São aqueles que gostam de surpresas e percebem oportunidades. Geralmente, têm ideias novas, facilidades para imaginar, arriscar e quebrar regras. A espontaneidade e a criatividade são seus pontos fortes. São voltados para o futuro, tendo uma visão global e estratégica sobre o todo. São comprometidos com mudanças e assumem responsabilidades com facilidade. Persistem na solução de problemas, tomam a iniciativa, desenvolvem projetos e inventam constantemente.

Para se comunicar com pacientes experimentais, coloque ênfase verbal nas afirmações, ouça e crie espaço para as possibilidades. Faça com que ele tenha a oportunidade de opinar e escolher de acordo com a sua preferência. Utilize expressões como: imagine, ideias, novas possibilidades.

O que evitar durante a consulta:

- Repetição, ritmo lento.
- Falta de material visual.
- Detalhes demais.
- Falta de visão geral.
- Falta de oportunidade para a espontaneidade.



### **RELACIONAL:**

Na maioria das vezes, pessoas com o perfil relacional são curiosas e sensíveis com os outros. Elas gostam de brincar, ensinar, apoiar, ouvir, observar e compartilhar ideias. São expressivos, emocionais e falam muito. Costumam ser pessoas informais e persuasivas. Estimulam a cooperação, têm facilidade em expressar emoções e se comunicar. São empáticos e respeitam os sentimentos das outras pessoas, expressando lealdade e

comprometimento. Gostam de compartilhar experiências, entusiasmar pessoas e sempre dão um toque especial nas coisas que fazem.

Comunique-se com os paciente relacionais utilizando as emoções e sentimentos. Ouça-o e incentive-o a falar. Procure saber quais são suas convicções e interesses e estabeleça vínculos pessoais com ele.

O que evitar durante a consulta:

- Falta de participação e de contato.
- Abordagem impessoal.
- Interações sem entusiasmo.
- Ambiente desconfortável.



#### **CONTROLADOR:**

Dentre as particularidades do perfil das pessoas controladoras podemos destacar o fato de elas tomarem providências, estabelecerem procedimentos, serem organizadas, terem habilidade para o planejamento, serem confiáveis, pontuais e fazem acontecer.

Seus pontos fortes se concentram na valorização dos dados, fatos e organização.

São bastante prevenidos e optam por não correr riscos. Preferem orientações claras, estruturadas e organizadas. Têm facilidade para encontrar falhas e lidar com contratos e documentos. Veem os problemas de forma prática e não são influenciáveis por emoções. Pensam a longo prazo e são objetivos.

Ao se comunicar com pacientes controladores planeje a sequência da sua fala, dê exemplos claros, mostre prazos e organização. Utilize expressões como olhe bem, organização, disciplina.

O que evitar durante a consulta:

- Desorganização dos materiais.
- Falha de sequência, pular de um assunto para outro.
- Falta de clareza nas instruções.
- Ritmo rápido demais.
- Acontecimentos não estruturados.

Quanto mais você conhecer o seu perfil comportamental e o dos pacientes que você atende, melhor será o seu relacionamento com eles. Lembre também a situação que o paciente está vivendo também influencia na forma como ele espera ser tratado. Logo, se ele está sentindo incômodo e dor, certamente espera um atendimento gentil e humano.



#### **Na prática**

**Descreva a seguir como adequar atendimento de acordo com o perfil do paciente.**

**Analítico:**

---

---

---

**Experimental:**

---

---

---

**Relacional:**

---

---

---

**Controlador:**

---

---

---

## Atenção!

O especialista em Odontologia é apenas o dentista!

Lembre-se que a maioria dos seus pacientes não está acostumada aos termos técnicos da sua profissão. Procure, desde o início da conversa, falar em uma linguagem simples e de fácil entendimento. Se o seu paciente entender o que irá acontecer com ele durante o tratamento, a chance de aceitar e realizar o treinamento até o final aumentam muito.

### Principais lições deste módulo:

- Construa uma relação de confiança desde o primeiro contato.
- Acolha o paciente - Sorriso + Gentileza = paciente tranquilo.
- Utilize uma Declaração de Força.
- Como começar a conversa com o paciente.
- Perfis (analítico, controlador, experimental e relacional).

O que mais você aprendeu?

---

---

---

O que fará diferente a partir de amanhã na sua clínica?

---

---

---