

# Jeito OdontoCompany de Vender

Módulo 6 – Fechamento



Dentista Orçamentista



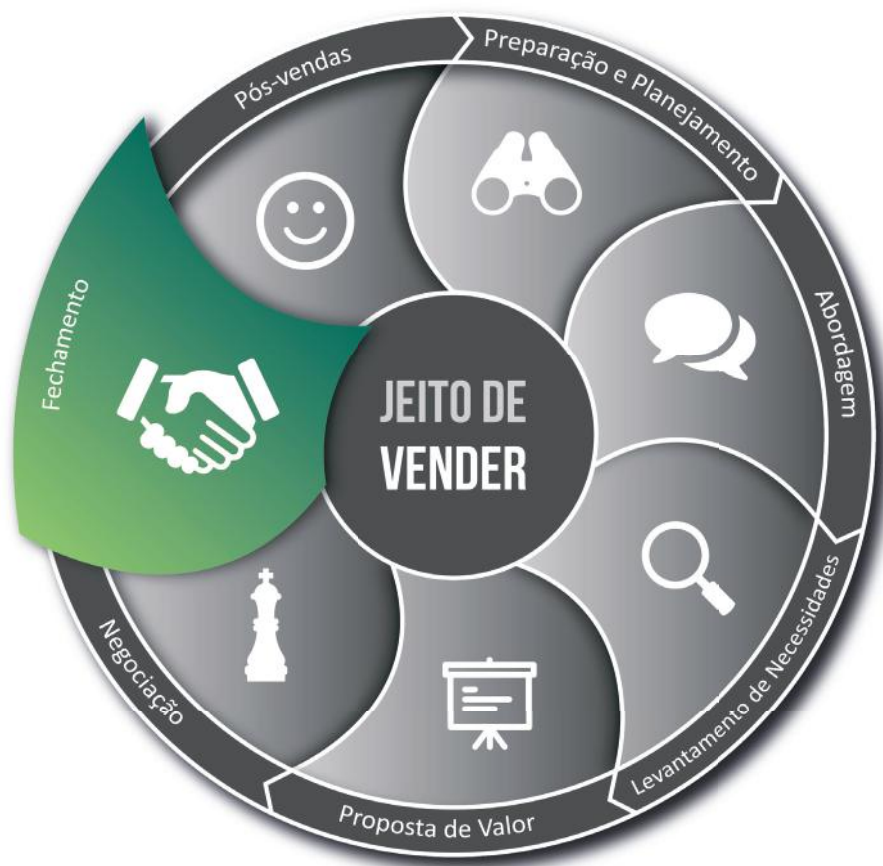
Paixão pelo seu sorriso.

**ODONTO**  
company

**SOLUÇÕES**  
**VENDAMAI**

# FECHAMENTO

Chegou o momento mais importante desse processo, pois é nesta hora que você e o seu paciente estão firmando um compromisso. Por meio do fechamento, você está garantindo que a saúde bucal do seu paciente será melhor, cumprindo sua missão com excelência.



Para chegar aqui, você certamente passou pelos passos anteriores com sucesso. Fez a Abordagem corretamente e entrou em sintonia, criando harmonia e confiança mútua. Fez um ótimo Levantamento de Necessidades, entendendo seu diagnóstico. Apresentou uma Proposta de plano de tratamento, adequada para cada caso. Negociou, certificando-se que esclareceu todas as objeções e dúvidas.

Se você conduziu o atendimento até agora acompanhando esse processo e seguindo esse ritmo, o Fechamento não é nada mais do que uma consequência natural, um passo normal e tranquilo. Um final perfeito fica muito mais fácil de conseguir se tiver um começo perfeito.

## Esteja atento aos Sinais

Durante o fechamento, é importante que você, Dentista Orçamentista, esteja atento às demonstrações de interesse do paciente. Chamamos essas demonstrações de sinais de compra. A boa notícia é que as pessoas emitem muitos sinais que podem indicar se a conversa está na direção correta ou não. A má notícia é que a maioria de nós se esquece de ouvir e de prestar atenção.

Veja alguns exemplos:

## Sinais verbais

- Muitas vezes os pacientes demonstram interesse em realizar o tratamento por meio da própria fala, como por exemplo, fazendo perguntas sobre os detalhes dos procedimentos, dias e horários disponíveis para agendar a consulta, etc.
- Outro indício é o fato do cliente se envolver com o tratamento ao ponto de falar como se já estivesse realizado.
- Também podem emitir sons de agrado sobre o que ouvem e vêem. Se um paciente lhe pedir 'Pode repetir a forma de pagamento', ele praticamente já aceitou.

## Sinais não-verbais

- Sorri quando ouve algo, demonstra satisfação.
- Mantém o olhar focado em você.
- Inclina-se na direção do dentista durante a apresentação da proposta.

Após identificar sinais de compra e concluir que o paciente está preparado, você pode avançar com confiança para o fechamento. A postura de especialista é importante neste momento.

## TÉCNICAS DE FECHAMENTO

O mais importante aqui é que entender a importância de conduzir o fechamento, facilitando a decisão do paciente. Trate as técnicas como se fossem ferramentas – dependendo da situação, você usa uma ou outra. Treine e passe a utilizá-las sempre que puder, é muito mais importante você sentir-se à vontade e aplicar a técnica naturalmente do que qualquer outra coisa. Lembre-se também de sempre agir com ética e respeito, tenha certeza que as opções oferecidas para o paciente irão, de fato, contribuir para o seu bem-estar.

- **Fechamento por alternativas**

Para facilitar a decisão do paciente, busque apresentar alternativas. Neste momento, evite perguntas abertas, pois elas podem gerar dúvidas e confusões.

**Exemplos:**

Podemos fazer a restauração com resina (explicar benefício) ou amálgama (explicar benefício).

Qual você prefere?

Podemos parcelar em 3 ou 5 vezes. Como fica melhor para o senhor?

- **Fechamento por troca**

Um dos fechamentos mais simples que existe e também um dos mais eficientes. Para aplicá-lo, basta descobrir o que o paciente valoriza ou está querendo ganhar. E em seguida, propor a concessão deste pedido pelo compromisso de fechamento.

### Exemplo:

Se eu conseguir um desconto de 5% no valor do tratamento, o senhor fecha agora?

Se eu incluir o clareamento no plano de tratamento e diluir no valor das mensalidades, fica confortável para o senhor fechar?

## Faça comparações simples

Lembre-se mais uma vez, a probabilidade de o paciente não conhecer o mundo odontológico é muito grande. Logo, ele não tem parâmetros para comparar valores. Para ajudá-lo, faça comparações com algo comum do seu dia a dia.

Veja bem, o senhor pode trocar todas as amálgamas dos seus dentes, por apenas R\$60 por mês. Isto significa R\$2 por dia, muito menos que uma passagem de ônibus.



### Atenção!

Às vezes o paciente aceita fechar porque sente vergonha de falar “não”. Então ele confirma com o dentista, mas além de não pagar o tratamento, ainda pode cancelar o contrato. Por isso, não é vantajoso para ninguém convencer o paciente se ele não tiver condições de assumir as prestações naquele momento.

Uma opção para casos como este é, depois de apresentar o plano completo para o cliente, apresentar-lhe uma nova opção, mais acessível à sua realidade financeira. No livro Previsivelmente Irracional, o autor explica esse conceito como a influência da relatividade no nosso processo decisório. Um exemplo que ele cita em seu livro é colocar itens de preço mais alto em um menu de restaurante ainda que eles nunca sejam vendidos, pois é a simples percepção de que eles existem que pode causar em alguém o “alívio” por estar comprando um item mais barato.

Analisando do outro lado, ao oferecer uma opção “mais em conta” para o paciente o ticket médio do atendimento será menor. No entanto, continua sendo interessante pelo volume de tratamentos de fechados e para manter o paciente em atendimento na clínica.



### Na prática

As formas de fechamento apresentadas aqui trazem novos caminhos para uma finalização positiva das vendas. Agora, elabore três exemplos para cada fechamento, adaptando-o à sua realidade. Seja criativo!

Fechamento por alternativas \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Fechamento por troca \_\_\_\_\_

---

---

## Principais lições deste módulo:

- Sinais de Compra - Verbais e Não Verbais.
- Quais técnicas podem ser utilizadas no Fechamento.

O que mais você aprendeu?

---

---

---

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

---

---

---