

# Jeito OdontoCompany de Vender

Módulo 3 – Levantamento de  
necessidades



Dentista Orçamentista



Paixão pelo seu sorriso.

**ODONTO**  
company

**SOLUÇÕES**  
**VENDAMAI**

# LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES

Você chegou no momento de levantar mais informações a respeito do paciente. Obviamente, a prioridade é entender melhor o quadro clínico que ele apresenta no momento, realizando um diagnóstico. No entanto, para que você encante o paciente e demonstre ainda mais o seu papel de especialista, também é importante levantar informações sobre as referências que ele tem sobre dentistas e experiências passadas.



Para isso, você pode utilizar diferentes tipos de perguntas. Elas te ajudarão a detectar interesses e necessidades, gerar opções, criar comprometimento, propiciar relacionamento e até para ajudar o paciente a entender o plano de tratamento e aceitar iniciá-lo.

## Perguntas Abertas

Estimulam que o paciente fale sobre o seu quadro, levando você a obter mais do que um “sim” ou “não” ou outra resposta de uma única palavra. São muito úteis no começo da conversa quando se deseja informações gerais e também para fazer o paciente explicar seus sintomas e problemas. Tudo isso faz com o que o paciente, em geral, sinta-se bem, por compartilhar sua situação com alguém interessado em ouvir.

Exemplos:

Como é o seu histórico com dentista?

Como foram seus tratamentos anteriores?





## Dicas do modelo Disney

- Escute com um propósito: escute para encontrar conexões com seus pacientes, tenha em mente que ele está compartilhando com você informações muito valiosas e particulares.
- Escute para entender, não para julgar: guarde suas avaliações pessoais para si mesmo, esteja aberto para ouvir tudo o que o paciente tem a dizer. Vocês podem ter referências diferentes em vários sentidos, mas isto não pode fazer com que você, como recepcionista, julgue-o. A sua missão é ajudá-lo a encontrar soluções e não julgar o que está certo ou errado.
- Esteja 100% presente: desligue aquela voz que fica dentro de você quando está ouvindo alguém, não olhe no relógio. Destine toda a sua atenção para o paciente com quem você está conversando, mantenha contato visual e evite qualquer outra distração.

## Uma escuta eficaz constrói relacionamentos eficazes.

Instituto Disney



Para por todos as etapas em prática no dia a dia na clínica, utilize o checklist do Jeito OdontoCompany de Vender. Ao final de cada atendimento, verifique se cumprir cada uma dos itens e acompanhe o seu desenvolvimento.

PREPARAÇÃO E PLANEJAMENTO	REALIZADO?
Iniciou o atendimento com uma postura adequada, mostrando disposição para atender o paciente?	
Atendeu o paciente com tempo adequado, demonstrando que reservou tempo suficiente na agenda para essa consulta?	
ABORDAGEM	
Recepcionou o paciente com sorriso e gentileza?	
Utilizou uma declaração de força?	
Perguntou o nome do paciente e utilizou durante a consulta?	
Percebeu o perfil do paciente (analítico, experimental, relacional, controlador) e adaptou a comunicação quando foi necessário?	
Utilizou uma linguagem simples, de fácil entendimento para o paciente?	

LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES	REALIZADO?
Fez perguntas abertas para deixar o paciente à vontade e entender melhor o caso e a história dele?	
Fez perguntas fechadas para obter informações específicas e confirmar dados?	
Investigou características que podem proporcionar ao paciente o melhor sorriso?	
Demonstrou interesse no paciente, ouvindo-o com atenção?	

### Principais lições deste módulo:

- Perguntas Abertas e Fechadas.
- Como proporcionar o melhor sorriso para o paciente.
- O dentista como principal responsável pela experiência dos pacientes.
- Tão importante quanto perguntar é saber ouvir.

O que mais você aprendeu?

---



---



---

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

---



---



---