

Jeito OdontoCompany de Vender

Módulo 4 – Proposta de Valor



Dentista Orçamentista



Paixão pelo seu sorriso.

ODONTO
company

SOLUÇÕES
VENDAMAI

PROPOSTA DE VALOR

Agora que já falamos sobre entrar em sintonia e levantar as informações do paciente, podemos evoluir naturalmente para apresentar uma proposta de plano de tratamento para ele. Se fez tudo corretamente, até agora você basicamente só ouviu. Examinou. Fez perguntas, ouviu, confirmou. O paciente, até agora, deveria ter falado muito mais que o próprio dentista.



Para começarmos este assunto, vamos conhecer os **erros mais comuns** que acontecem neste momento:

- Focar mais no custo do tratamento do que nos benefícios que serão proporcionados para o paciente.
- Falta de segurança. É nesta hora que o paciente irá aceitar o tratamento proposto ou não. Isso depende muito da forma como ele receber a proposta. O dentista precisa demonstrar segurança e pleno domínio sobre os procedimentos.
- Não usar as informações que o paciente compartilhou. Se durante o Levantamento de Necessidades o paciente falou coisas importantes para ele, você precisa necessariamente personalizar sua apresentação e seu vocabulário. Caso ele tenha compartilhado traumas passados, por exemplo, é preciso tranquilizá-lo, garantindo que esta será uma experiência diferente.
- Utilizar linguagem técnica demais.

Reforçar a postura de ESPECIALISTA

Note que, ao fazer o Levantamento de Necessidades e depois apresentar uma Proposta de Valor, você está assumindo o controle do processo. Não significa que deva ser arrogante, mas simplesmente que o paciente passe a percebê-lo naturalmente como uma autoridade e confie em você. Muitos tratamentos não iniciam ou são interrompidos simplesmente porque o paciente não sentiu confiança no dentista. Então, para reforçar ainda mais sua posição de especialista, considere praticar algumas dicas como:

- Falar sobre sua experiência pessoal: tempo de atuação no mercado, casos atendidos.
- Contar histórias: usar a história de outro paciente que esteja passando por uma situação similar e mostrar como você o ajudou com o tratamento proposto.
- Falar de tendências: compartilhar novidades, notícias relevantes.
- Sempre fazer uma apresentação visual: para explicar os detalhes do plano de tratamento, utilize fotos, protótipos, ou até mesmo, faça um desenho simples numa folha de papel. Visualizar ajuda o paciente a entender a sua linha de raciocínio e concordar com você.



Atenção!

Você não precisa utilizar termos técnicos para provar que entende do assunto! Procure utilizar termos que o paciente entenda facilmente.

Reforce os diferenciais da OdontoCompany

Sabemos que o mercado já reconhece a OdontoCompany como sinônimo de tradição e confiança. No entanto, também sabemos que temos outros diferenciais que os pacientes precisam conhecer. Quando apresentamos os diferenciais da nossa marca para os nossos clientes, estamos reforçando a nossa posição e conseguimos nos destacar dos concorrentes.

Reforçar os diferenciais da OdontoCompany deve ser um dos tópicos mais importantes no momento de apresentar seu plano de tratamento para o paciente!

Diferenciais da OdontoCompany

Apresente BENEFÍCIOS

A OdontoCompany tem várias opções de tratamentos e materiais que podem ser utilizados. Cada opção escolhida oferece vantagens específicas para os pacientes. Por mais que pareça tentador falar sobre todas as vantagens de uma vez, essa não é a estratégia mais eficiente, pois pode confundir o paciente e tornar o processo complexo para ele. A partir do momento que identificamos o diagnóstico do paciente e o que cada ele valoriza, precisamos adaptar a apresentação e focar no benefício.

- Características

Tudo começa com as características. Aqui estão todas as informações técnicas e detalhes que compõem os procedimentos que o paciente pode realizar na clínica.

Anote alguns exemplos:

- Vantagens

Toda característica existe para proporcionar algo. O que os procedimentos proporcionam para os pacientes, por meio das suas características, são as vantagens. A grande maioria das pessoas, está muito mais interessada nas vantagens, do que nas características técnicas.

Anote alguns exemplos:

- Benefícios

Benefício é o que podemos oferecer de mais valioso para o paciente. Eles satisfazem as necessidades particulares de cada um. O que é benefício para uma pessoa, pode não ser benefício para outra. É aqui que você pode se destacar e aumentar suas chances de conversão de tratamentos.

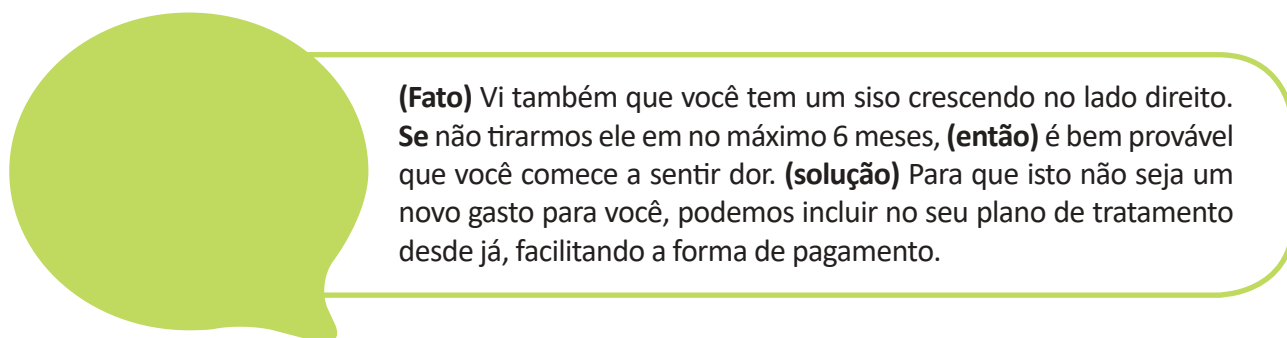
Por exemplo: imagine que o seu paciente acabou de finalizar um tratamento ortodôntico e agora está incomodado com a cor amarelada dos seus dentes. Ele compartilhou com você esta insatisfação e a sua recomendação será um clareamento. É muito provável que o paciente não queira saber quais serão os princípios ativos que serão utilizados no procedimento, o que ele precisa ouvir neste momento é que o sorriso dele ficará com a tonalidade que ele deseja. Este é o benefício para o paciente.

Anote outros exemplos:

Se... então.

No livro Previsivelmente Irracional, o autor Dan Ariely apresenta vários estudos sobre como funciona o processo de tomada de decisão do ser humano. Segundo ele, nossos comportamentos mais variados, na verdade são totalmente previsíveis devido ao funcionamento do cérebro. Neste sentido, um dos fatos comprovados por seu estudos é: todos nós temos aversão à dor. Não falamos aqui apenas sobre uma “dor física”, mas de qualquer fator que cause perda, incômodo ou desconforto. A ideia é que nosso cérebro está sempre buscando por conforto e prazer.

A técnica “Se... então” te ajuda a apresentar sua proposta de tratamento, baseado nessa premissa. Veja como ela pode ser usada.



(Fato) Vi também que você tem um siso crescendo no lado direito. **Se** não tirarmos ele em no máximo 6 meses, **(então)** é bem provável que você comece a sentir dor. **(solução)** Para que isto não seja um novo gasto para você, podemos incluir no seu plano de tratamento desde já, facilitando a forma de pagamento.



Na prática

Aplique a técnica utilizando um fato diferente.

Fato: _____

Se: _____

Então: _____

Solução: _____



Atenção!

Jamais julgue a possibilidade de pagamento do paciente. Para muitas pessoas o tratamento dentário é a prioridade em determinados momentos da vida, podendo ser até mesmo um sonho de realização.

Facilite o entendimento do paciente

Uma outra maneira de facilitar o entendimento do paciente é apresentar os resultados do plano de tratamento à curto, médio e longo prazo. Ajudando-o a visualizar os ganhos que ele terá no decorrer do tempo se fechar o orçamento proposto.

Considere o perfil comportamental

Se você identificou que seu paciente é analítico, por exemplo, procure apresentar à ele detalhes sobre os procedimentos. Como vimos, adaptação é o segredo para uma ótima comunicação e pode contribuir muito no momento de apresentar o plano de tratamento que você recomenda para o paciente.

Principais lições deste módulo:

- Quais os erros mais comuns ao apresentar uma proposta de valor.
- Como reforçar a postura de especialista.
- Importância de reforçar os diferenciais OdontoCompany.
- Apresente Benefícios - Benefício é o que podemos oferecer de mais valioso para o paciente. Eles satisfazem as necessidades particulares de cada um.
- Como facilitar o entendimento do paciente.
- Considere o perfil comportamental do paciente.

O que mais você aprendeu?

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