

Jeito OdontoCompany de Liderar

Módulo 5 - Treinamento



Paixão pelo seu sorriso.

ODONTO
company

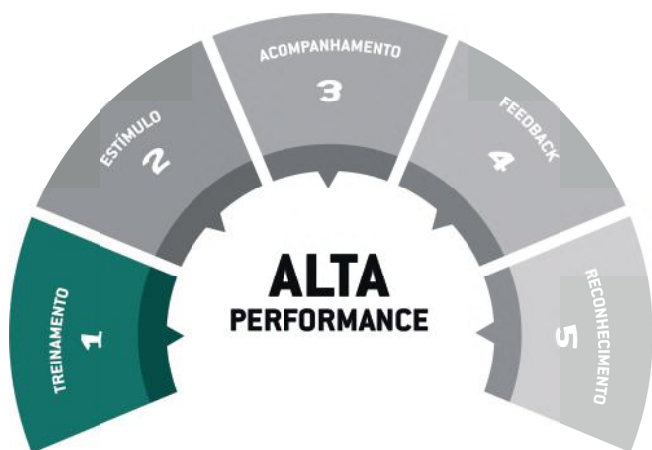
SOLUÇÕES
VENDAMAISS

TREINAMENTO



Treinar e desenvolver a equipe que trabalha na clínica também é um papel do líder comercial, principalmente quando o foco é obter mais resultados. Para fazer isso, você conhecerá um passo a passo simples e eficiente, que chamamos de Mapa da Gestão.





Treinamento

Hoje em dia, atender bem os pacientes e saber como se relacionar com eles é essencial para que a clínica realize mais tratamentos e a performance melhore cada vez mais. No entanto, isso só é possível com uma equipe de recepcionistas e dentistas orçamentistas bem preparada, principalmente ao que se diz respeito ao processo comercial.

Nesse sentido, é interessante conhecer o conceito de um especialista em Liderança chamado Ram Charan. De acordo com os seus estudos:

- 10% do desenvolvimento de uma colaborador cabe a ele mesmo, por meio de leituras, esforço individual;
- 20% acontece em sala de aula, por meio de treinamentos presenciais;
- e 70% do seu aprendizado acontece no próprio trabalho, na prática.

O lugar onde sua equipe mais aprende e se desenvolve é na sua clínica, nos desafios do dia a dia!

Para que os colaboradores saibam o que fazer e como fazer eles precisam de treinamento estruturado. Para apoiá-los no desenvolvimento de habilidades comerciais, sempre pautadas no atendimento ético e na saúde bucal do paciente, você e sua equipe também terão acesso à vídeos sobre o Jeito OdontoCompany de Liderar. Conheça-o a seguir:

Jeito OdontoCompany de Vender



Preparação e Planejamento: como definir objetivos e fazer a gestão do tempo para executar o planejado.

Abordagem: como se comunicar com o paciente de acordo com seu perfil para criar sintonia e conquistar sua confiança.

Levantamento de Necessidades: como fazer perguntas para descobrir o que os pacientes realmente precisam, como ir além de apenas entender os sintomas.

Proposta de Valor: técnicas para apresentar os serviços da OdontoCompany e fazer um plano de tratamento que seja adequado às condições e saúde bucal do paciente.

Negociação: como manter a sintonia com cada paciente para lidar com as objeções e evitar descontos ou desistências.

Fechamento: como ser proativo no fechamento e usar as técnicas corretas para conquistar a confiança dos pacientes e, conseqüentemente, fechar mais tratamentos.

Pós-vendas: como fazer o acompanhamento do paciente após o fechamento para elevar a satisfação e construir relacionamentos duradouros.

Além dos vídeos, disponibilizados pela OdontoCompany, você como líder também pode organizar várias outras ações de treinamento na clínica, como:

Reuniões diárias criativas!
Apresentações da equipe
Dinâmicas de grupo
Quiz de Conhecimentos
E-mails / Whats app / Facebook

O mais importante é que as ações de treinamento com a equipe sejam constantes!



Para colocar em prática!

Em relação à Treinamentos, o que você pode implantar na clínica a partir de agora para melhorar os resultados?



Estímulo

Como você viu na videoaula deste módulo, mudar um hábito leva tempo. É preciso entender esse processo para estimular sua equipe adequadamente ao desenvolver novos processos ou, até mesmo, para praticar novas técnicas. Vimos também o quanto a persistência e a disciplina fazem uma enorme diferença e separam os profissionais de alta performance dos demais.

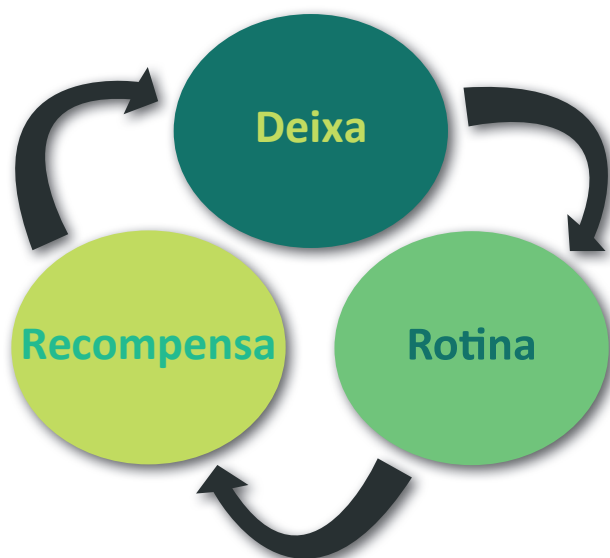
Desta forma, entender o loop do hábito ajuda o líder a dar os estímulos corretos nos momentos mais adequados.

LOOP DO HÁBITO

O primeiro passo do loop do hábito é o momento de **Deixa**. Esse é o “agora”. Por exemplo, seu dentista orçamentista assiste o vídeo do Jeito OdontoCompany de Vender e aprende uma nova técnica de venda. Com certeza, ao terminar, terá várias ideias para colocar em prática no seu dia a dia.

Em seguida, temos o segundo passo que é a **Rotina**. Sabemos que por mais que o dentista esteja motivado para colocar tudo em prática, a rotina pode ser difícil. No entanto, você pode atuar ativamente sobre ela. Para isso, o último passo é bem importante.

A **Recompensa**. Ou seja, o colaborador da sua equipe teve um incentivo inicial, depois, começou a colocar as ideias no seu dia a dia. Se ele parar por aqui, é muito provável que desista, pois será engolido pela rotina. Por isso, precisa de recompensas! Existem várias maneiras da sua equipe se sentir recompensada. Pode ser um elogio em público, o reconhecimento de um paciente, reverter uma objeção. Com as recompensas você alimenta a vontade da sua equipe de querer seguir em frente, mudando os hábitos e atingindo suas metas.



O que o líder pode fazer para estimular a equipe?

Promova novos hábitos. Compartilhe o que você está fazendo, dê o exemplo. Ajude-os a lembrar. Use materiais complementares, compartilhando dicas relacionadas ao conteúdo. Reúna-se com a equipe para que compartilhem como estão praticando e os resultados.



Para colocar em prática!

Em relação à Estímulo, o que você passar a fazer para estimular seus colaboradores a alcançarem melhores resultados?



Acompanhamento

Este momento é o próprio Loop do Hábito em andamento. Acompanhar é o que fará com que o novo hábito vire uma rotina. Os líderes precisam constantemente acompanhar “o que” e “como” as pessoas estão fazendo o que foram treinadas e estimuladas a fazer porque frequentemente esquecem ou desistem nas primeiras dificuldades. Para acompanhar você precisa perceber o perfil do colaborador, ter em mente seus objetivos e manter uma comunicação transparente.



Para colocar em prática!

Em relação ao Acompanhamento realizado com a sua equipe atualmente, o que pode ser melhorado para que todos se desenvolvam e tenham uma performance cada vez melhor?



Feedback

A equipe precisa saber como está indo para ter respostas de seu desempenho e saber o que fazer para melhorar! Feedback gera aprendizado, respeito, confiança, segurança, crescimento e melhoria.

O que fazer para realizar um feedback adequadamente?

- **Seja positivo:** a conversa de feedback deve ser vista como um momento de aprendizado.
- **Seja constante:** estabeleça datas para se reunir com a sua equipe.
- **Direcione o foco:** trate um assunto de cada vez.
- **Seja justo:** sempre ouça o colaborador e busque estabelecer compromissos e planos de ação factíveis, que realmente contribuam para o crescimento dele na clínica e como profissional.



Para colocar em prática!

Quando será a sua próxima conversa de Feedback com os colaboradores da sua equipe? O que você pode fazer para que essa conversa seja ainda mais produtiva?

Reconhecimento

Relembre os dados desta pesquisa conduzida por Bob Nelson:

79% das pessoas que mudam de emprego citam “falta de reconhecimento” como o principal motivo.

81% dos funcionários dizem raramente ou nunca recebem elogios.

76% dos funcionários nunca receberam uma nota de elogio ou parabéns escrita pelo seu gestor direto.

73% dos líderes conseguem o resultado mais rápido quando reconhecem sua equipe pelo trabalho realizado.



O Reconhecimento é uma ferramenta super poderosa para o líder usar no desenvolvimento da sua equipe e, na maioria da vez, não custa nada! Reconhecer reforça os comportamentos que devem ser realizados para o atingimento de resultados, alinha expectativas e contribui para o aprendizado do colaborador.

Veja a seguir algumas estratégias que você pode utilizar na sua clínica:

Palavras positivas: elogios e reconhecimentos precisam ser declarados, e serem forem públicos surgem ainda mais efeito. O seu colaborador precisa ouvir o que você tem a dizer de positivo sobre ele. Simples.

Tempo de qualidade: o colaborador precisa perceber que você está lhe dando tempo, energia, atenção. Por exemplo, em reuniões individuais, telefonemas, e-mails, mensagens por meio das quais ele sente que você está presente e interessado nele.



Para colocar em prática!

Quando será a sua próxima conversa de Feedback com os colaboradores da sua equipe? O que você pode fazer para que essa conversa seja ainda mais produtiva?

Principais lições deste módulo:

- 70% do aprendizado do colaborador acontece na prática, ou seja, na nossa clínica;
- Os colaboradores precisam saber o que fazer e como aplicar um processo comercial, pautado na ética e na saúde bucal do paciente. Isso só acontecerá por meio de **Treinamento**.
- O líder precisa entender o processo de mudança de hábitos para dar o **Estímulo** adequado para o desenvolvimento da performance da equipe;
- O **Acompanhamento** é um passo essencial para que o líder esteja atento às necessidades da equipe e possa direcioná-la;
- A equipe precisa saber como está indo para ter respostas de seu desempenho e saber o que fazer para melhorar! **Feedback** gera aprendizado, respeito, confiança, segurança, crescimento e melhoria.
- Reconhecer um comportamento é incentivar que ele se repita, para isso o precisa ser coerente, imediato, específico e significativo.

O que mais você aprendeu?

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