

Crafted detailed sales methodology lesson transcript step-by-step.

O usuário quer que eu crie uma aula completa em formato de transcrição, como se eu estivesse dando a aula ao vivo, palavra por palavra. Ele quer que eu simule ser um instrutor ensinando a metodologia de vendas do passo 2 ao 6.

Vou criar uma transcrição de aula completa, falando como um instrutor, com:

- Tom coloquial e direto
- Pausas naturais
- "Olha só", "Percebeu?", "Bora lá"
- Exemplos práticos com diálogos
- Explicações intercaladas
- Como se estivesse falando ao vivo

Vou estruturar:

1. Introdução da aula
2. Passo 2 - Conexão (com 3 exemplos)
3. Passo 3 - Mapeamento (5 perguntas com scripts)
4. Passo 4 - Direcionamento (6 sub-passos)
5. Passo 5 - Negociação
6. Passo 6 - Recorrência
7. Fechamento

Tudo em formato de transcrição de fala real.

TRANSCRIÇÃO DA AULA - METODOLOGIA DE ATENDIMENTO COMPLETA

[INÍCIO DA GRAVAÇÃO]

Bom, pessoal, boa tarde a todos! Tudo bem com vocês? Espero que sim. Olha, hoje nós vamos falar de vendas. Vendas dentro do consultório. E eu sei que muitos de vocês têm dificuldade com isso. Tá tudo bem, é normal. Mas eu vou te dizer uma coisa: venda não é sobre ser chato, não é sobre empurrar produto. Venda é sobre ajudar o paciente a comprar. Repetindo: você não vende, você ajuda o paciente a comprar.

Então hoje eu vou passar pra vocês uma metodologia completa, estruturada, do momento que o paciente senta na cadeira até o momento que você fecha o negócio e depois traz ele de volta. São 6 passos. E cada passo tem um padrão. E eu vou te mostrar os padrões. Por

quê? Porque quando você entende o padrão, você adapta pra qualquer procedimento. Faz sentido?

Então vamos lá. Os 6 passos são: Primeira Impressão - que já começa antes, na recepção -, Conexão, Mapeamento, Direcionamento, Negociação e Recorrência. Hoje eu vou focar do passo 2 em diante, que é onde vocês mais têm dúvida.

Pega papel e caneta aí porque você vai anotar bastante. Bora?

PASSO 2 - CONEXÃO

Olha só. O passo 2 é a conexão. Esse passo dura 10 minutos. Não menos, não muito mais. 10 minutos. E o objetivo aqui é simples: fazer a paciente se sentir confortável, quebrar o gelo, criar rapport. Por quê? Porque pessoas compram de pessoas. Ninguém compra de um robô frio. Então você precisa se conectar com ela antes de falar de procedimento.

Agora presta atenção no padrão. O padrão da conexão é o seguinte:

Primeiro, você prepara antes da consulta. Como? Você vai lá no Instagram dela, olha as fotos, vê o que ela posta. Você lê a ficha cadastral. Você vê: ela é casada? Tem filhos? Trabalha com o quê? Você procura pontos em comum. Anota na sua cabeça: "vou falar dos filhos dela porque ela posta muito sobre isso".

Segundo, você recebe ela com energia. Sempre com sorriso no rosto. Sempre falando o nome dela. "Boa tarde, Fernanda! Que bom te ter aqui, viu?" Você oferece água, café. "Você quer uma água? Já tomou lá na recepção?" Aí você fala: "Fica à vontade, senta aí. Como é que você tá?"

Percebe que até aqui você não falou nada de procedimento? Nada. Você só tá fazendo ela se sentir bem.

Terceiro, você faz perguntas abertas. E aqui é o segredo: perguntas abertas. Nunca pergunta que ela responde sim ou não. Você quer que ela fale. Quanto mais ela falar, mais ela se abre, mais ela confia em você.

Deixa eu te dar um exemplo prático. Olha como é:

EXEMPLO 1 - CONEXÃO USANDO FAMÍLIA

Vamos dizer que você é a Dra. Carolina e a paciente é a Fernanda. Fernanda tem 35 anos, é casada, tem 3 filhos. Você viu no Instagram dela que ela posta bastante sobre os filhos. Então você vai usar isso. Vamos lá:

DRA. CAROLINA: Boa tarde, Fernanda! Que bom te ter aqui, viu? Muito feliz mesmo de te receber. Você já tomou água lá na frente?

FERNANDA: Já sim, obrigada.

DRA. CAROLINA: Perfeito! Fica à vontade, senta aí, fica confortável. Como é que você tá? Tudo jóia?

FERNANDA: Tudo bem, sim.

DRA. CAROLINA: Que bom! Olha, Fernanda, antes da gente começar, eu queria te conhecer um pouquinho melhor, tá? Você é casada?

FERNANDA: Sou, há 10 anos.

DRA. CAROLINA: Há 10 anos! Parabéns, viu? Isso é muito bom! E você tem filhos?

FERNANDA: Tenho, três.

DRA. CAROLINA: Três? Nossa! Como eles se chamam?

FERNANDA: Miguel, Gabriel e Bianca.

DRA. CAROLINA: Ah, que lindos os nomes! E eles têm quantos anos?

FERNANDA: O Miguel tem 8, o Gabriel 6 e a Bianca 4.

DRA. CAROLINA: Que fase boa, né? Trabalhosa, mas boa! [sorri] Imagino que deve ser uma correria, né?

FERNANDA: [ri] Ah, é sim! É puxado.

DRA. CAROLINA: E você trabalha fora também ou fica com eles?

FERNANDA: Eu trabalho, sou advogada.

DRA. CAROLINA: Advogada! Nossa, então é correria mesmo, hein? Três filhos, advocacia... Fernanda, como é que você consegue tempo pra você?

FERNANDA: [suspira] Ah, doutora, é difícil, viu? Tempo pra mim mesmo é bem complicado.

Pronto. Percebeu o que eu fiz ali? Olha só. Eu comecei fazendo perguntas sobre a vida dela. Família, filhos, trabalho. Cada resposta que ela dava, eu fazia uma nova pergunta. Ela foi se abrindo. No final, eu já plantei a semente: "como você consegue tempo pra você?" Isso já direciona pro procedimento estético, que é um tempo que ela vai investir nela mesma.

E olha outra coisa importante: eu validei as emoções dela. "Fase boa, mas trabalhosa". Isso cria empatia. Ela sente que eu entendo ela.

Esse é o padrão da conexão usando família. Funciona muito bem porque família é emocional. As pessoas se abrem quando você fala de filho, de marido, de família.

EXEMPLO 2 - CONEXÃO USANDO INSTAGRAM

Agora deixa eu te mostrar outro jeito. Você viu no Instagram da Fernanda que ela acabou de postar sobre o aniversário do filho. Você vai usar isso. Olha como fica:

DRA. CAROLINA: Ô Fernanda, eu vi que o Miguel acabou de fazer aniversário, né? Vi as fotos lá no Instagram. Parabéns, viu! Que festa linda!

FERNANDA: Ah, obrigada! É, ele fez 8 anos.

DRA. CAROLINA: Que legal! E vocês fizeram em casa ou alugaram um espaço?

FERNANDA: Foi em casa mesmo. Chamamos os amiguinhos dele.

DRA. CAROLINA: Ah, que gostoso! Eu sempre acho mais legal em casa, fica mais aconchegante, né? E você que organizou tudo?

FERNANDA: Eu que organizei, sim. Nossa, foi uma correria!

DRA. CAROLINA: Imagino! Deve ter ficado exausta depois, né?

FERNANDA: Fiquei! Dormi umas 12 horas depois. [ri]

DRA. CAROLINA: [ri junto] Acredito! E fora isso, você trabalha também, né? Você é advogada, se não me engano?

Viu? Eu personalizei. Eu mostrei pra ela que eu me importei em ver o Instagram dela. Isso cria conexão instantânea. "Nossa, ela viu minha foto, ela se importou comigo." E de novo, eu fui fazendo perguntas, ela foi se abrindo, e no final eu direcionei pro trabalho dela.

Esse é o padrão. Você pode usar família, você pode usar Instagram, você pode usar trabalho. O importante é: faça perguntas abertas, faça ela falar, valide as emoções dela.

EXEMPLO 3 - PACIENTE FECHADA

Agora, tem paciente que chega fechada. Ela não quer papo. Ela quer ir direto ao ponto. Como é que você faz?

Olha só:

DRA. CAROLINA: Fernanda, você é casada?

FERNANDA: Sou.

DRA. CAROLINA: Filhos?

FERNANDA: Três.

DRA. CAROLINA: Trabalha com o quê?

FERNANDA: Advogada.

Viu? Ela tá fechada. Tá respondendo monossilábico. O que você faz? Você muda a estratégia. Você não vai forçar papo furado. Você vai validar a emoção dela e usar a queixa dela pra abrir. Assim:

DRA. CAROLINA: Tá, entendi. [pausa] Fernanda, eu percebi que você tá um pouco... tensa talvez? Ou ansiosa? Olha, é super normal, viu? Muitas pacientes chegam aqui assim. Você pode ficar tranquila. Hoje a gente vai conversar, eu vou entender o que você precisa, e aí a gente monta algo junto. Sem pressão nenhuma, tá bom?

FERNANDA: [suspira] É que... eu nunca fiz nada. E eu tô um pouco nervosa.

DRA. CAROLINA: Imagino. É a primeira vez, né? Olha, você vai ver que é muito tranquilo. Eu vou te explicar tudo com calma. Mas me conta, o que te trouxe aqui hoje? O que tá te incomodando?

Pronto. Ela abriu. Por quê? Porque você validou a emoção dela. Você não ignorou o fato de ela estar fechada. Você falou: "eu percebi que você tá tensa, é normal". Isso desarma ela. E aí você pergunta a queixa dela. E ela fala.

Então o padrão da conexão com paciente fechado é: valide a emoção, tire a pressão, vá direto pra queixa. E a partir da queixa, ela se abre naturalmente.

Beleza, pessoal? Entenderam o passo da conexão? O objetivo aqui não é vender nada ainda. O objetivo é fazer ela confiar em você. É quebrar o gelo. É fazer ela se sentir confortável. 10 minutos. Não pula essa etapa. Se você pular, lá na frente na hora do fechamento ela não vai comprar. Por quê? Porque ela não confia em você ainda.

Agora, como é que você sai da conexão e vai pro mapeamento? Você faz uma transição natural. Assim ó:

DRA. CAROLINA: Fernanda, agora que eu te conheço um pouquinho melhor, deixa eu entender um pouquinho da sua queixa. O que mais tem te incomodado no seu rosto? Me conta aqui.

Pronto. Você saiu da conexão e entrou no mapeamento. Tranquilo, natural. A paciente nem percebe que você mudou de etapa.

Vamos pro próximo passo?

PASSO 3 - MAPEAMENTO

Gente, o mapeamento é o passo mais importante de todos. Se você fizer isso bem, a venda tá praticamente fechada. Por quê? Porque aqui você vai descobrir as dores dela, os desejos dela, as objeções dela. E lá na frente, quando você for apresentar o protocolo, você vai usar as palavras exatas que ela usou. Você vai quebrar as objeções antes do preço. Você vai conectar o procedimento com as dores e desejos dela.

O mapeamento tem 5 perguntas. Cada pergunta tem um objetivo específico. E cada pergunta tem uma frequência emocional diferente. Presta atenção nisso. Frequência emocional. A sua voz, a sua postura, a sua energia mudam dependendo do que você tá perguntando.

Vou te explicar as 5 perguntas e te dar o script de cada uma. Bora?

PERGUNTA 1 - DORES (Frequência BAIXA)

A primeira pergunta é sobre dores. O que tá incomodando ela. E aqui, olha só, a sua frequência emocional é BAIXA. Você abaixa o tom de voz. Você fica séria. Você olha no olho dela. Você não sorri. Por quê? Porque você tá respeitando a dor dela. Você tá vivendo a dor com ela.

O padrão é o seguinte:

PERGUNTA PRINCIPAL: "O que mais tem te incomodado no seu [rosto/corpo/região íntima]?"

Aí ela responde. E você não para por aí. Você vai fundo. Você faz perguntas emocionais. "E o que você sente com isso?" "Como isso impacta você?" "Tem quanto tempo que isso te incomoda?" "Seu marido já comentou algo?"

Você quer que ela abra o emocional. Você quer que ela diga: "doutora, isso me deixa muito triste" ou "eu evito tirar foto por causa disso" ou "meu marido já comentou que eu tô parecendo mais velha". Esse é o ouro. Essas frases emocionais. Você anota tudo.

Deixa eu te mostrar na prática. Vamos lá:

EXEMPLO - HARMONIZAÇÃO FACIAL

DRA. CAROLINA: Fernanda, agora deixa eu entender um pouquinho da sua queixa. O que mais tem te incomodado no seu rosto? Me conta aqui.

FERNANDA: Ah, doutora, é o bigode chinês. Tá me incomodando muito.

DRA. CAROLINA: [abaixa tom de voz, fica séria] Entendi. E o que você sente quando você olha pra isso?

FERNANDA: Ah, eu me sinto mais velha, sabe? Parece que eu tô envelhecendo muito rápido.

DRA. CAROLINA: [olha no olho, sem sorriso] Entendo. E isso mexe com você como no dia a dia?

FERNANDA: Nossa, mexe muito. Eu evito tirar foto de lado. Eu sempre peço pras pessoas tirarem de frente.

DRA. CAROLINA: Tem quanto tempo que você tá sentindo isso?

FERNANDA: Acho que uns 2 anos. Mas piorou no último ano.

DRA. CAROLINA: E tem alguém na sua família que também tem isso? Sua mãe, por exemplo?

FERNANDA: Tem! Minha mãe tem. E ela sempre reclamou disso também.

DRA. CAROLINA: [pausa, olha no olho] Entendo, Fernanda. [anota tudo]

Viu o que eu fiz? Olha só. Ela disse "bigode chinês". Mas eu não parei aí. Eu fui fundo. Eu perguntei o que ela sente. Ela disse "me sinto mais velha". Eu perguntei como isso impacta ela. Ela disse "evito tirar foto de lado". Isso é ouro, gente. Isso é emocional. Lá na frente, quando eu for apresentar o preenchimento de bigode chinês, eu vou falar: "e esse preenchimento vai fazer você se sentir mais jovem de novo, vai fazer você tirar foto do lado que você quiser sem medo".

Eu vou usar as palavras EXATAS que ela usou. Por quê? Porque foi assim que ela expressou a dor dela.

E olha outra coisa: a minha frequência era baixa. Eu não tava sorrindo. Eu tava séria. Eu tava respeitando a dor dela. Isso cria empatia. Ela sente: "essa doutora me entende".

EXEMPLO 2 - PROCEDIMENTO CORPORAL

Agora deixa eu te mostrar o mesmo padrão aplicado a procedimento corporal. Lipo de papada, por exemplo:

DRA. CAROLINA: Júlia, o que mais tem te incomodado no seu corpo? Me conta aqui.

JÚLIA: É a papada, doutora. Eu odeio minha papada.

DRA. CAROLINA: [baixa tom, séria] Entendo. E o que você sente quando você vê ela?

JÚLIA: Eu me sinto gorda, sabe? Mesmo sendo magra. Eu olho no espelho e só vejo a papada.

DRA. CAROLINA: [olha no olho] E isso impacta você como?

JÚLIA: Nossa, muito. Eu não tiro foto de perfil. Eu sempre peço pra tirarem de cima, pra disfarçar.

DRA. CAROLINA: Tem quanto tempo que isso te incomoda?

JÚLIA: Desde sempre, mas piorou depois dos 30.

DRA. CAROLINA: E tem mais alguma coisa no corpo que te incomoda além da papada?

JÚLIA: Tem. A flacidez do braço também. Mas a papada é o que mais me incomoda.

Viu? Mesmo padrão. Só mudou o procedimento. Mas a estrutura é a mesma: pergunta principal, aprofunda emocionalmente, anota tudo.

Beleza. Então a primeira pergunta do mapeamento é sobre dores. Frequência baixa, emocional, olho no olho, anota tudo. E você vai usar isso lá na frente. Fechado?

PERGUNTA 2 - DESEJOS (Frequência ALTA)

A segunda pergunta é sobre desejos. O que ela quer melhorar. E aqui, olha só, a sua frequência emocional é ALTA. Você sobe a energia. Você sorri. Você fica animada. Por quê? Porque você tá vivendo o sonho com ela. Você tá fazendo ela imaginar a transformação.

O padrão é:

PERGUNTA PRINCIPAL: "E o que você queria melhorar no seu [rosto/corpo]? Como você se imagina?"

Aí ela responde. E você não fica séria. Você fica empolgada. "Nossa! Que legal! Já estou imaginando algumas coisas aqui!" Você faz ela visualizar. "Como você se sentiria se a gente conseguisse isso?" "Como seria pra você?"

Você quer que ela sonhe acordada. Que ela imagine o resultado. Porque quando ela imagina, ela se emociona. E emoção é o que vende.

Olha o exemplo:

EXEMPLO - HARMONIZAÇÃO FACIAL

DRA. CAROLINA: [sobe energia, sorri] E Fernanda, agora me fala: o que você queria melhorar no seu rosto? Como você se imagina depois de cuidar disso?

FERNANDA: Ah, eu queria ter mais contorno, sabe? Queria que meu rosto fosse mais definido.

DRA. CAROLINA: [empolgada] Ah, o contorno! Nossa, legal! Já estou imaginando algumas coisas aqui! E como você se sentiria com esse contorno mais definido?

FERNANDA: Ah, eu me sentiria mais bonita, mais jovem. Mais confiante também.

DRA. CAROLINA: Que maravilhoso, né? E você imagina isso impactando você como? No trabalho, na vida pessoal?

FERNANDA: Nossa, com certeza! Eu me sentiria melhor comigo mesma.

DRA. CAROLINA: [sorrindo] Que sonho, né? A gente vai trabalhar isso sim. O que mais você queria melhorar?

FERNANDA: Ah, a flacidez da pálpebra também. Meu olhar tá muito cansado.

DRA. CAROLINA: Entendi! E você imagina como ficaria seu olhar depois?

FERNANDA: Mais aberto, mais jovem. Sem aquela aparência de cansada o tempo todo.

Percebeu a diferença? A minha energia tava lá em cima. Eu tava sorrindo. Eu tava animada. Eu fiz ela imaginar o resultado. "Como você se sentiria?" "Como seria pra você?" Ela tá sonhando acordada. Ela já tá se vendo com o resultado.

E olha que eu anotei tudo de novo: "contorno definido", "mais bonita", "mais jovem", "mais confiante", "olhar mais aberto". Lá na frente eu vou usar essas palavras exatas.

EXEMPLO 2 - PROCEDIMENTO CORPORAL

DRA. CAROLINA: [energia alta] E Júlia, o que você queria melhorar no seu corpo além da papada? Como você se imagina?

JÚLIA: Eu queria ter o pescoço mais definido, sabe? Queria usar decote sem ter vergonha.

DRA. CAROLINA: [empolgada] Nossa! Usar decote! Que sonho, né? E como você se sentiria usando aquele decotezão que você quer?

JÚLIA: [sorri] Nossa, eu me sentiria poderosa! Eu ia me sentir linda.

DRA. CAROLINA: Que maravilha! E você imagina isso mudando como você se veste? Como você se apresenta?

JÚLIA: Com certeza! Eu ia usar mais decote, ia me arrumar mais.

Viu? Mesma estrutura. Só mudou o procedimento. Mas eu fiz ela sonhar. Ela já tá se imaginando usando decote, se sentindo poderosa.

Então resumindo: a segunda pergunta é sobre desejos. Frequência alta, energia lá em cima, sorrindo, fazendo ela imaginar o resultado. Anota tudo. Essas palavras você vai usar lá na frente.

PERGUNTA 3 - NÍVEL DE CONSCIÊNCIA (Frequência NORMAL)

A terceira pergunta é pra você entender o quanto ela sabe. Ela já pesquisou? Ela já foi em outros lugares? Ela já sabe o que quer fazer ou tá completamente perdida?

Essa informação é crucial. Por quê? Porque dependendo do nível de consciência dela, você vai adaptar seu discurso.

Se ela já pesquisou tudo, já foi em 4 médicos, já sabe o preço, ela é analítica. Você vai ter que ser mais técnico, mais detalhista.

Se ela não sabe nada, tá completamente perdida, ótimo! Ela tá aberta. O que você falar é lei. Você educa ela do jeito que você quer.

O padrão é:

PERGUNTA PRINCIPAL: "Você já chegou aqui pensando em algum procedimento específico? Já pesquisou alguma coisa?"

Aí você ouve a resposta. E dependendo da resposta, você adapta.

EXEMPLO 1 - PACIENTE ANALÍTICA

DRA. CAROLINA: Fernanda, você já chegou aqui pensando em algum procedimento específico? Já pesquisou?

FERNANDA: Já, doutora. Eu já fui em 3 médicos. Todos me indicaram preenchimento de bigode chinês e toxina botulínica terço superior. Eu só tô comparando preços agora.

DRA. CAROLINA: [tom neutro] Entendi. E você gostou das propostas que eles te passaram?

FERNANDA: Mais ou menos. Achei que faltou algo. Não sei explicar.

DRA. CAROLINA: [oportunidade!] Entendo. Olha, vou ser bem franca com você. Deixa eu te explicar uma coisa importante que talvez eles não tenham te explicado...

Viu? Ela é analítica. Ela já foi em 3 lugares. Ela tá comparando preço. O que eu fiz? Eu não briguei com ela. Eu não falei "ah, eles tão errados". Eu fui estratégica. Eu falei: "deixa eu te explicar uma coisa que talvez eles não tenham te explicado". Aí lá na frente eu vou educá-la sobre tratamento vs procedimento. Eu vou mostrar que eles venderam procedimento e eu vendo protocolo.

EXEMPLO 2 - PACIENTE ABERTA

DRA. CAROLINA: Fernanda, você já chegou aqui pensando em algum procedimento específico?

FERNANDA: Não, doutora. Eu não sei nada disso. Vim aqui justamente pra você me falar o que eu preciso.

DRA. CAROLINA: [ótimo!] Perfeito! Olha, que bom que você veio. Eu vou te explicar tudo com calma e a gente monta algo juntas, tá?

Perfeito. Ela não sabe nada. Ela tá completamente aberta. Isso facilita tudo. Agora você educa ela do zero. Você forma ela do jeito que você quer.

EXEMPLO 3 - PACIENTE INFLUENCIADA POR INSTAGRAM

DRA. CAROLINA: Júlia, você já chegou aqui pensando em algum procedimento específico?

JÚLIA: Sim! Eu vi no Instagram de uma influencer que 2 ampolas de ácido hialurônico no maxilar é perfeito. Eu quero fazer isso.

DRA. CAROLINA: [não concorda, não discorda ainda] Entendi. E por que você achou que 2 ampolas seria o ideal pra você?

JÚLIA: Porque a influencer falou que é o suficiente.

DRA. CAROLINA: Entendo. Olha, vou te explicar uma coisa importante. Cada rosto é único, tá? O que funciona pra ela pode não ser o ideal pra você. Deixa eu avaliar seu rosto e te falar o que eu acho melhor, tá bom?

Viu? Ela tá influenciada por Instagram. Ela acha que 2 ampolas é suficiente. Eu não vou discordar dela na lata. Isso gera atrito. Eu vou educá-la com calma. "Cada rosto é único." Lá na frente eu vou mostrar que ela precisa de mais ou de algo diferente.

Então a terceira pergunta é sobre nível de consciência. Você quer saber o quanto ela sabe. E dependendo da resposta, você adapta seu discurso. Frequência normal aqui. Nem baixa, nem alta. Só ouça e entenda.

PERGUNTA 4 - HISTÓRICO (Descobrir objeções escondidas)

A quarta pergunta é sobre histórico. Ela já fez algum procedimento antes? Como foi a experiência?

Essa pergunta é uma mina de ouro. Por quê? Porque aqui você descobre objeções que ela não te contaria naturalmente. Objeções escondidas.

Por exemplo: ela fez botox uma vez e odiou. Ela não ia te contar isso de cara. Mas quando você pergunta "você já fez alguma coisa antes?", ela fala. E aí você anota. Por quê? Porque lá na frente você vai quebrar essa objeção ANTES do preço.

O padrão é:

PERGUNTA PRINCIPAL: "Você já fez algum procedimento estético antes?"

Se ela disser sim: "E como foi? Você gostou do resultado? Teve algum problema?"

Se ela disser não: "Beleza. E você tem algum receio de fazer pela primeira vez?"

Deixa eu te mostrar:

EXEMPLO 1 - EXPERIÊNCIA RUIM

DRA. CAROLINA: Fernanda, você já fez algum procedimento estético antes?

FERNANDA: Já, doutora. Eu fiz botox terço superior.

DRA. CAROLINA: E como foi? Você gostou do resultado?

FERNANDA: [faz cara feia] Não muito, pra ser sincera.

DRA. CAROLINA: [interessada] Por quê? O que aconteceu?

FERNANDA: Ah, eu achei que ficou pesado. E além disso, não resolveu muito. Depois de um tempo voltou tudo.

DRA. CAROLINA: [anota: achou pesado, não durou] Entendo. E você chegou a falar isso pro médico?

FERNANDA: Não. Eu só não voltei lá.

Pronto. Olha as objeções escondidas: ela achou pesado (medo de não ficar natural), não durou (frustração com resultado). Eu anotei TUDO. Lá na frente, quando eu for apresentar o protocolo, eu vou falar: "Fernanda, um dos pilares do meu trabalho é a elegância e a naturalidade. Você não vai ficar pesada. E além disso, nós vamos trabalhar com um protocolo que tem durabilidade muito maior."

Eu quebrei a objeção antes do preço.

EXEMPLO 2 - PRIMEIRA VEZ (Medo)

DRA. CAROLINA: Júlia, você já fez algum procedimento estético antes?

JÚLIA: Não, doutora. É a primeira vez.

DRA. CAROLINA: Tá. E você tem algum receio? Algum medo?

JÚLIA: Tenho. Eu tenho medo de doer.

DRA. CAROLINA: [anota: medo de dor] Entendo. Olha, muitas pacientes têm esse medo. É super normal. Vou te explicar: nós usamos anestesia tópica e em alguns casos injetável também. Você vai sentir um desconforto mínimo, mas nada absurdo. Tá?

Viu? Ela tem medo de dor. Eu anotei. E já quebrei a objeção ali mesmo. Mas lá na frente, quando eu apresentar o protocolo, eu vou reforçar: "e lembrando que você falou que tem medo de dor, não se preocupa que a gente usa anestesia e você vai ficar confortável".

Então a quarta pergunta é sobre histórico. Você descobre experiências passadas, medos escondidos, objeções que ela não te contaria. Anota tudo. Você vai usar lá na frente.

PERGUNTA 5 - RECEIOS/OBJEÇÕES (Descobrir medos)

A quinta e última pergunta do mapeamento é direta: que receios você tem? Que dúvidas você tem sobre procedimentos estéticos?

Aqui você tá dando liberdade pra ela falar todos os medos. E você anota tudo. Por quê? Porque você vai quebrar cada um desses receios antes de falar de preço.

O padrão é:

PERGUNTA PRINCIPAL: "Fernanda, pra gente fechar aqui: você tem algum receio? Alguma dúvida sobre procedimentos estéticos em geral?"

E você ouve. E anota tudo.

EXEMPLO

DRA. CAROLINA: Fernanda, pra gente fechar essa parte aqui: você tem algum receio? Alguma dúvida sobre os procedimentos?

FERNANDA: Tenho sim. Eu tenho medo de não ficar natural. Tenho medo de ficar com aquela cara de preenchida, sabe?

DRA. CAROLINA: [anota: medo de não ficar natural] Entendo perfeitamente. Mais alguma coisa?

FERNANDA: E eu tenho medo de não durar. De gastar dinheiro e daqui 2 meses voltar tudo.

DRA. CAROLINA: [anota: medo de não durar] Entendi. Olha, vou te explicar isso já...

Pronto. Ela falou os receios: medo de não ficar natural, medo de não durar. Eu anotei. Lá na frente, quando eu apresentar o protocolo, eu vou falar: "e Fernanda, você falou que tem medo de não ficar natural. Eu quero te dizer que um dos pilares do meu trabalho é a elegância e a naturalidade. Você não vai ficar com cara de preenchida. E sobre durabilidade, o protocolo que eu vou te passar tem resultado progressivo e duradouro."

Quebrei a objeção. Antes do preço.

Beleza, pessoal. Essas são as 5 perguntas do mapeamento:

1. **DORES** (frequência baixa, emocional)
2. **DESEJOS** (frequência alta, sonho)
3. **NÍVEL DE CONSCIÊNCIA** (frequência normal, entender o quanto ela sabe)
4. **HISTÓRICO** (descobrir objeções escondidas)
5. **RECEIOS** (descobrir medos)

Você anota TUDO. Cada palavra que ela usa. Cada dor, cada desejo, cada medo. Por quê? Porque você vai usar isso tudo lá na frente.

O mapeamento é a base da venda. Se você fizer isso bem, a venda tá praticamente fechada. Entenderam?

Agora vamos pro direcionamento.

PASSO 4 - DIRECIONAMENTO

Gente, o direcionamento é onde você vai falar. Até agora você só fez perguntas, certo? Conexão e mapeamento: você mais ouviu do que falou. Agora é a sua vez. Mas atenção: você não vai dar uma aula de medicina. Você não vai ficar falando tecnicamente. Por quê? Porque a paciente não é médica. Ela não quer saber a ciência. Ela quer saber o que aquilo vai fazer por ela.

Então o direcionamento tem um equilíbrio. Você tem que ser técnica o suficiente pra passar credibilidade, mas emocional o suficiente pra gerar desejo. É o que eu chamo de "ponto perfeito do pão". Não pode ser científico demais (torra), não pode ser raso demais (fica cru). Tem que estar no ponto.

O direcionamento tem 6 sub-passos:

1. Individualização
2. Posicionamento de resultado
3. Educação sobre tratamento
4. Mostrar antes e depois
5. Comparação (quebrar o barato que sai caro)
6. Apresentar o protocolo

Vou te mostrar cada um com script completo. Bora?

SUB-PASSO 1 - INDIVIDUALIZAÇÃO

O objetivo aqui é deixar claro pra ela: eu não vou fazer um copia e cola. Eu vou fazer algo personalizado pra VOCÊ.

Por quê? Porque com o tanto de informação que tem no Instagram hoje, a paciente chega achando que procedimento é padronizado. "2 ampolas de ácido hialurônico no maxilar". "Botox terço superior". Ela acha que é tudo igual.

Você vai quebrar isso. Você vai falar: não, aqui é individualizado.

O padrão é:

[FALAR DO ACESSO À INFORMAÇÃO HOJE]

+

[DAR EXEMPLO DE INFLUENCER/INTERNET]

+

[DIZER QUE VOCÊ VAI FAZER ALGO INDIVIDUAL PRA ELA]

+

[USAR AS QUEIXAS QUE ELA FALOU]

+

"Faz sentido?"

Olha o script:

SCRIPT COMPLETO

DRA. CAROLINA: Fernanda, com o acesso ao conhecimento que a gente tem hoje, né? Google, Instagram, YouTube... tá tudo disponível. Algumas pacientes chegam aqui e dizem: "Doutora, eu vi uma influencer falando que Botox terço superior é a melhor coisa do mundo. Que o resultado é maravilhoso." Outras chegam e dizem: "Eu vi que 2 ampolas de ácido hialurônico no maxilar é o ideal."

Fernanda, conforme você acabou de me citar, e eu anotei tudo aqui que você falou, eu tive uma boa visão daquilo que você realmente quer. Você citou comigo as suas queixas - o bigode chinês, a flacidez da pálpebra. Você citou seus desejos - você quer mais contorno, quer um olhar mais aberto. Eu entendi muito bem o que você precisa.

Então eu vou criar hoje pra Fernanda um tratamento INDIVIDUALIZADO e PERSONALIZADO pra aquilo que você acabou de me citar. Eu não vou fazer um copia e cola que eu fiz na minha última paciente. Eu não vou seguir o que a influencer tá dizendo por aí. Eu vou fazer um tratamento personalizado pra Fernanda.

Faz sentido pra você?

FERNANDA: Faz sim.

Percebeu? Eu bati no que a internet fala (Botox terço superior, 2 ampolas). Eu disse que aquilo não é ideal. E eu usei as palavras EXATAS que ela usou no mapeamento: bigode chinês, flacidez da pálpebra, contorno, olhar aberto.

Ela se sentiu vista. Ela sentiu: "essa doutora realmente me ouviu".

SUB-PASSO 2 - POSICIONAMENTO DE RESULTADO

Agora você vai se diferenciar da concorrência. Você vai deixar claro: eu não sou como os outros. Eu não tô preocupada em bater meta. Eu tô preocupada com o SEU resultado.

Por quê isso funciona? Porque a paciente já foi em vários lugares. E em muitos lugares, ela sentiu que queriam só o dinheiro dela. Você vai mostrar que você é diferente.

O padrão é:

[FALAR DA CONCORRÊNCIA - sem citar nomes]

+

[DIZER QUE VOCÊ ESCOLHEU UM POSICIONAMENTO DIFERENTE]

+

[DIZER QUE SEU FOCO É RESULTADO, NÃO DINHEIRO]

+

[CRIAR VÍNCULO: "eu quero ser SEU doutor"]

Olha o script:

SCRIPT COMPLETO

DRA. CAROLINA: Fernanda, eu não sou como alguns profissionais que estão por aí. Como a estética cresceu muito, ainda mais aqui em [sua cidade], tá uma franquia em cada esquina, né? Vários empresários entraram no negócio. E eles estão preocupados em bater meta. Eles estão preocupados em vender qualquer procedimento, em vender qualquer coisa, que às vezes nem entrega resultado de verdade. Só querem vender, vender, vender.

Eu, Carolina, escolhi um posicionamento DIFERENTE. A única forma que eu tenho de ser reconhecida aqui em [cidade] é tendo uma carreira de SUCESSO. E essa carreira de sucesso, pra mim, é focada nos RESULTADOS dos meus pacientes. Minha carreira se resume em entregar resultado de verdade.

Então, a partir de hoje, eu quero ser a SUA doutora. Eu quero ser alguém que cuida da Fernanda, que cuida das filhas da Fernanda no futuro, da família, dos amigos. Esse é o meu real desejo.

Tá?

FERNANDA: Tá, adorei.

Viu? Eu me diferenciei. Eu falei: os outros só querem dinheiro, eu quero resultado. E olha que eu criei vínculo: "eu quero ser SUA doutora". Isso é poderoso. Ela se sente especial.

SUB-PASSO 3 - EDUCAÇÃO SOBRE TRATAMENTO

Agora vem a parte crucial. Você vai educar ela sobre TRATAMENTO vs PROCEDIMENTO.

Por quê? Porque a maioria dos pacientes chega querendo procedimento isolado. "Eu quero fazer só Botox terço superior." E você não vende procedimento. Você vende protocolo. Você vende tratamento.

Então você vai educar ela. E a forma de educar é com exemplo PRÁTICO. Você não fala teoria. Você mostra na prática por que procedimento isolado não funciona.

O padrão é:

[DIZER QUE SÓ CONSEGUIMOS RESULTADO COM TRATAMENTO]

+

[DAR EXEMPLO PRÁTICO QUE ELA VISUALIZE]

+

[FAZER ELA PARTICIPAR DO EXEMPLO]

+

[MOSTRAR O ABSURDO DE FAZER SÓ UMA PARTE]

+

[REFORÇAR: "Faz sentido?"]

Olha o script clássico (aquele do "conta de 1 a 10"):

SCRIPT COMPLETO - BOTOX FULL FACE vs TERÇO SUPERIOR

DRA. CAROLINA: E como eu quero ser essa doutora, nós precisamos entender algumas coisas. Deixar claro aqui. Nós só conseguimos resultado com TRATAMENTO. Como assim, doutora?

Eu vou te explicar na prática, tá, Fernanda? Se você fizer somente o Botox terço superior e nada mais, não vai adiantar nada. Vou te provar. Olha aqui comigo.

[pega espelho e dá pra ela]

Conta pra mim de 1 até 10 olhando no espelho, por favor.

FERNANDA: [olhando no espelho] Um, dois, três, quatro, cinco, seis, sete, oito, nove, dez.

DRA. CAROLINA: Perfeito. Você percebe, Fernanda, que você acabou de contar olhando no espelho e você mexeu MUITO MAIS a parte INFERIOR do que a superior? Olha de novo. Conta mais uma vez e presta atenção.

FERNANDA: [conta de novo] Nossa, é verdade!

DRA. CAROLINA: Pois é! Então, qual a lógica, Fernanda, de você no dia a dia conversando, gesticulando, falando, você usar MUITO MAIS a parte inferior, e a gente tratar só a parte superior que você usa menos? Entende que não faz sentido?

FERNANDA: Faz sentido mesmo.

DRA. CAROLINA: Como eu quero, como te falei, te entregar resultado de VERDADE, fazer parte da sua transformação, eu preciso que você entenda, que tenha clareza: nós só conseguimos isso com TRATAMENTO.

Com base na minha ética profissional, eu preciso te explicar. O meu foco está em te TRATAR. Nós vamos fazer tudo hoje? Não. Nós vamos começar e conquistar, sessão após sessão, etapa após etapa, o resultado maravilhoso que você quer.

Faz sentido, Fernanda?

FERNANDA: Faz total sentido.

Olha que perfeito, gente! Eu fiz ela PARTICIPAR. Ela contou de 1 a 10. Ela viu com os próprios olhos que mexe mais a parte de baixo. Eu não precisei ficar explicando ciência. Eu mostrei na prática.

E olha que eu plantei uma semente: "sessão após sessão, etapa após etapa". Eu já tô preparando ela pra voltar. Pra fazer protocolo, não procedimento.

OUTRO EXEMPLO - LIPO DE PAPADA + TRATAMENTO COMPLETO

Se você faz lipo de papada, o raciocínio é o mesmo. Olha:

DRA. CAROLINA: Júlia, se a gente fizer só a lipo de papada e nada mais, você não vai ter o resultado que você quer. Vou te explicar por quê.

[pega espelho]

Olha aqui comigo. Você vê a papada, certo? Mas olha também: você tem flacidez aqui, perda de contorno aqui, linha de marionete aqui. São várias coisas juntas. Se eu tirar só a gordura da papada e não tratar o resto, você vai melhorar um pouco, mas não vai ter o resultado WOW que você merece.

É como reformar só um cômodo da casa e deixar o resto velho. Não fica legal, né?

Por isso nós vamos trabalhar com tratamento. A lipo da papada vai ser a primeira etapa. Daqui 30 dias você volta, a gente avalia e começa a tratar o contorno, a flacidez. Etapa por etapa. E aí sim você vai ter o resultado completo.

Faz sentido?

Percebeu? Mesma estrutura. Só adaptei pro procedimento corporal. Mas a lógica é a mesma: mostrar que procedimento isolado não entrega resultado completo. Tratamento sim.

SUB-PASSO 4 - MOSTRAR ANTES E DEPOIS

Agora você vai COMPROVAR o que você acabou de falar. Como? Mostrando antes e depois.

Mas atenção: você não vai só mostrar a foto. Você vai CONTAR A HISTÓRIA. Você vai usar emoção.

O padrão é:

[TER ÁLBUM PRONTO NA GALERIA]

+

[MOSTRAR FOTO] + [CONTAR HISTÓRIA EMOCIONAL]

+

[AUMENTAR FREQUÊNCIA - empolgação]

+

[USAR FRASES EMOCIONAIS - "olha como estava", "olha como ficou"]

Olha o script:

SCRIPT COMPLETO

DRA. CAROLINA: Fernanda, eu quero te provar isso aqui, tá? Eu quero que você veja alguns resultados de pacientes que realmente viveram essa transformação comigo.

[pega celular, abre galeria já com álbum pronto]

Olha só essa aqui, Fernanda. Essa é a Suzana. Olha como estava o rosto dela. Olha esse bigode chinês aqui. Olha a flacidez da pálpebra. Olha como o olhar estava cansado.

[mostra depois]

Olha agora! Olha como ficou! O bigode chinês sumiu, o olhar abriu, o contorno ficou maravilhoso. Puts, ficou muito bom, né?

FERNANDA: Nossa, ficou lindo mesmo!

DRA. CAROLINA: [empolgada] E olha essa aqui. Essa é a Bianca. Olha como estava. Sem contorno nenhum, papada pronunciada, olhar cansado.

[mostra depois]

Olha agora! Olha esse contorno! Olha como o rosto ficou definido!

E sabe o que é mais legal? Ela me disse que o marido dela ficou tão feliz com o resultado que falou: "você parece 10 anos mais jovem!". Ela chegou aqui toda insegura, saiu daqui renovada.

E olha mais essa aqui...

Percebeu? Eu não fiquei só mostrando foto. Eu CONTEI A HISTÓRIA. "Ela chegou insegura, saiu renovada." "O marido ficou feliz." Isso gera emoção. A paciente se imagina vivendo aquilo.

E olha que eu usei frequência alta: "Olha como ficou!" "Puts, ficou lindo!" Empolgação. A paciente sente que você vibra com o resultado.

SUB-PASSO 5 - COMPARAÇÃO (Barato que sai caro)

Agora você vai fazer a comparação. Você vai mostrar que procedimento isolado, mesmo sendo mais barato, SAI MAIS CARO no final.

Por quê? Porque ela vai gastar o dinheiro, não vai ter resultado, vai ficar frustrada, e vai ter que gastar de novo.

O padrão é:

[COMPARAR PROCEDIMENTO ISOLADO vs TRATAMENTO COMPLETO]

+

[MOSTRAR QUE PROCEDIMENTO ISOLADO É "BARATO QUE SAI CARO"]

+

[PLANTAR SEED: "daqui 30 dias você volta"]

+

[REFORÇAR: "eu não quero isso pra você"]

Olha o script:

SCRIPT COMPLETO

DRA. CAROLINA: Fernanda, percebe então que R\$ 1.300 no Botox terço superior se torna MUITO MAIS CARO que o Botox Full Face, que às vezes é o dobro do preço?

FERNANDA: Como assim, doutora?

DRA. CAROLINA: Porque no terço superior, daqui 30 dias, quando você voltar aqui pra que eu possa te avaliar novamente e a gente fazer nossa segunda etapa, você vai voltar ARREPENDIDA. Por quê? Porque você não teve os resultados que queria. Você só mexeu uma parte do rosto. E você só vai ter jogado seu dinheiro no lixo.

É um barato que sai caro. E eu não quero isso pra você. Hoje nós vamos começar uma NOVA HISTÓRIA da Fernanda. Com tratamento de verdade.

Fechado?

FERNANDA: Fechado!

Olha que inteligente: eu falei que R\$ 1.300 (procedimento barato) SAI MAIS CARO que R\$ 2.500 (tratamento completo). Por quê? Porque não entrega resultado.

E olha que eu plantei seed: "daqui 30 dias você volta". Eu já tô preparando ela pro retorno. Pra protocolo.

SUB-PASSO 6 - APRESENTAR O PROTOCOLO

Agora finalmente você vai apresentar o protocolo. E aqui é onde a mágica acontece. Por quê? Porque você vai usar as palavras EXATAS que ela usou no mapeamento.

Ela falou que o bigode chinês a incomoda? Você fala: "e isso aqui vai tratar esse bigode chinês que tem te incomodado".

Ela falou que quer mais contorno? Você fala: "e isso vai dar aquele contorno que você tanto quer".

Ela falou que tem medo de não ficar natural? Você fala: "e lembrando que você tem medo de não ficar natural, um dos pilares do meu trabalho é a elegância e naturalidade".

Você quebra TODAS as objeções. Você usa TODAS as dores e desejos dela.

O padrão é:

[NOME DO PROTOCOLO]

+

[PRIMEIRA ETAPA - o que é, o que faz]

+

[CONECTAR COM AS DORES/DESEJOS DELA]

+

[PLANTAR SEED: "daqui 30 dias você volta"]

+

[SEGUNDA ETAPA - o que é, o que faz]

+

[CONECTAR COM AS DORES/DESEJOS DELA]

+

[QUEBRAR OBJEÇÕES QUE ELA FALOU]

+

"Faz sentido?"

Olha o script completo:

SCRIPT COMPLETO - HARMONIZAÇÃO FACIAL

DRA. CAROLINA: Então, Fernanda, como eu te falei, a primeira etapa nós vamos começar HOJE, que é com o Botox Full Face. Ele vai ser responsável por tratar essas RUGAS que você citou comigo, amenizar essas LINHAS DE EXPRESSÃO.

Sabe isso que está te incomodando aqui? [aponta bigode chinês] Nós vamos tratar isso AGORA. Já vai amenizar bastante.

Outra coisa que você citou comigo era o OLHAR CANSADO, lembra? Com o Botox Full Face, ele já vai realçar esse olhar. Vai abrir. Isso, nós já vamos acabar com isso a partir de agora, tá?

[planta seed]

Daqui 30 dias, você volta pra que eu possa te avaliar novamente e a gente começa a segunda etapa, que é o preenchimento. Aí nós vamos trabalhar aquele CONTORNO que você tanto quer. Você falou que queria o rosto mais definido, né? Pois é, aí nós vamos trabalhar isso. Vamos dar volume nas áreas certas, vamos definir o contorno, vamos deixar o rosto com aquela harmonia que você imaginou.

[quebra objeção]

E Fernanda, você falou comigo que tem MEDO DE NÃO FICAR NATURAL, lembra? Que tem medo de ficar com aquela cara de preenchida. Eu quero te dizer uma coisa importante: um dos PILARES do meu protocolo é a ELEGÂNCIA e a NATURALIDADE. Então, tudo que eu fizer com você, tudo que eu aplicar aqui, eu sempre vou focar em elevar a sua elegância, a sua autoestima, mas SEM ABRIR MÃO da sua naturalidade.

Você não vai ficar com cara de preenchida. Você vai ficar com a MELHOR VERSÃO DE VOCÊ. Faz sentido?

FERNANDA: Faz total sentido! Amei!

Gente, olha que perfeito! Olha o que eu fiz:

✓ Usei as palavras exatas dela: "rugas", "linhas de expressão", "olhar cansado", "contorno"
✓ Plantei seed: "daqui 30 dias você volta" ✓ Quebrei a objeção: "medo de não ficar natural" ✓ Fiz ela se imaginar com o resultado: "melhor versão de você"

Ela já tá se vendo fazendo o procedimento. Ela já tá emocionalmente comprada.

EXEMPLO 2 - LIPO DE PAPADA + SKINBOOSTER

DRA. CAROLINA: Júlia, então como eu te falei, a primeira etapa nós vamos começar HOJE, que é com a lipo enzimática de papada. Ela vai ser responsável por eliminar aquela

GORDURA LOCALIZADA que tanto te incomoda. Você falou que se sente gorda quando olha de perfil, né? Pois é, isso aqui vai acabar com isso. Você vai olhar no espelho e não vai mais ver aquela papada pronunciada.

[planta seed]

Daqui 45 dias, você volta pra que eu possa te avaliar e a gente começa a segunda etapa, que é o skinbooster. Aí nós vamos tratar a FLACIDEZ. Porque não adianta tirar a gordura e deixar a pele flácida, né? O skinbooster vai dar firmeza, vai melhorar a textura, vai deixar o pescoço definido.

E aí sim você vai conseguir usar aquele DECOTE que você tanto quer, lembra? Você falou que queria usar decote sem vergonha. Pois é, você vai conseguir.

[quebra objeção]

E Júlia, você falou que tem MEDO DE DOER, lembra? Olha, eu entendo. É super normal ter esse medo. Mas eu quero te tranquilizar: nós usamos anestesia tópica e em alguns pontos anestesia local também. Você vai sentir um desconforto mínimo, mas nada absurdo. A maioria das minhas pacientes me diz: "doutora, achei que ia doer muito mais!".

Faz sentido pra você?

JÚLIA: Faz! Adorei!

Mesma estrutura. Só mudei o procedimento. Mas usei as palavras dela, plantei seed, quebrei objeção.

Beleza, pessoal. Esse é o direcionamento completo. Os 6 sub-passos:

1. Individualização
2. Posicionamento
3. Educação sobre tratamento
4. Antes e depois
5. Comparação
6. Apresentar protocolo

Se você fez tudo isso, a paciente tá emocionalmente comprada. Ela já quer fazer. Agora falta só fechar o negócio. E é isso que a gente vai fazer no próximo passo.

Vamos lá?

PASSO 5 - NEGOCIAÇÃO (FECHAMENTO)

Gente, agora é a hora do dinheiro. A hora de falar preço. E aqui tem uma estrutura matemática. Não é achismo. É uma fórmula que funciona.

A estrutura é essa:

1. **Valor cheio** (ancoragem)
2. **Condição especial** (nunca fale "desconto")
3. **Abatimento de consulta** (se for primeira vez)
4. **Valor final**
5. **Pergunta de fechamento**
6. **FECHAR A BOCA E OLHAR PRA ELA**

Nunca se esqueça da regra de ouro: **quem fala primeiro perde**. Você fala o preço, faz a pergunta de fechamento, e FECHA A BOCA. Você olha pra ela e espera. Por mais desconfortável que seja, você não fala nada. Ela que tem que falar.

E quando ela falar, você devolve com uma pergunta de fechamento. Sempre.

Ela pergunta: "Você divide no cartão?" Você responde com pergunta: "Se eu dividir em 3x sem juros, a gente fecha agora?"

Ela pergunta: "Você aceita Pix?" Você responde com pergunta: "Perfeito! Se você fizer no Pix, a gente fecha hoje?"

Você sempre joga a bola de volta com pergunta de fechamento. Sempre.

Agora deixa eu te mostrar na prática com exemplos. Vamos lá:

EXEMPLO 1 - BOTOX FULL FACE COM CONSULTA

CENÁRIO:

- Procedimento: Botox Full Face
- Valor real: R\$ 2.200
- Consulta: R\$ 700
- É primeira vez da paciente

SCRIPT:

DRA. CAROLINA: Fernanda, o Botox Full Face custa R\$ 3.100.

[pausa]

Para a gente começar HOJE a sua transformação, eu vou te dar uma CONDIÇÃO ESPECIAL e vou te fazê-lo a R\$ 2.900.

[pausa]

E ainda eu vou ABATER a consulta que você investiu, os R\$ 700.

[pausa]

Então o que ficaria R\$ 3.100 vai ficar R\$ 2.200.

[olha no olho dela]

Como ficaria bom pra você, Fernanda?

[FECHA A BOCA. OLHA PRA ELA. NÃO FALA MAIS NADA.]

OPÇÃO 1 - ELA ACEITA NA HORA

FERNANDA: Nossa, ótimo! Vamos fazer!

DRA. CAROLINA: Perfeito! Como você prefere pagar? Pix, cartão?

FERNANDA: Posso fazer no Pix agora?

DRA. CAROLINA: Pode sim! Vou passar os dados pra você. [fecha]

OPÇÃO 2 - ELA PERGUNTA SOBRE PARCELAMENTO

FERNANDA: Você divide no cartão?

DRA. CAROLINA: [não responde direto] Fernanda, se eu dividir em 3 vezes sem juros, a gente fecha agora?

FERNANDA: Pode ser 4 vezes?

DRA. CAROLINA: [analisa] Olha, 4 vezes eu consigo fazer com uma pequena taxa. Fica R\$ 2.280 no total. Ou, se você preferir fazer 3 vezes sem nenhuma taxa, fecha R\$ 2.200 mesmo. O que você prefere?

FERNANDA: Ah, então vou fazer em 3 vezes mesmo.

DRA. CAROLINA: Perfeito! Fechado então! [passa máquina]

OPÇÃO 3 - ELA QUER DESCONTO MAIOR

FERNANDA: Nossa, tá um pouco alto pra mim. Você consegue fazer mais barato?

DRA. CAROLINA: [não cede na hora] Fernanda, eu entendo. Olha, esse já é o melhor valor que eu consigo fazer pra começar HOJE. Esse valor de R\$ 2.200 já tá com a condição especial e com o abatimento da consulta. Normalmente seria R\$ 3.100.

Mas me fala, o que você tinha em mente investir hoje?

FERNANDA: Ah, eu pensei em uns R\$ 1.800.

DRA. CAROLINA: [não aceita de cara] Olha, R\$ 1.800 eu não consigo fazer não, Fernanda. Porque o valor da toxina, o valor do procedimento... eu ficaria no prejuízo. Mas o que eu posso fazer: se você fechar hoje em 3 vezes de R\$ 733, dá os R\$ 2.200, e você garante esse preço. Se deixar pra depois, volta pro valor cheio. O que você acha?

FERNANDA: Tá bom, vamos fazer!

Percebeu o padrão? Eu não cedi fácil. Eu justifiquei o valor. Eu mostrei que aquilo já é uma condição especial. E eu criei urgência: "se deixar pra depois, volta pro valor cheio".

EXEMPLO 2 - PACIENTE RECORRENTE (SEM ABATIMENTO DE CONSULTA)

CENÁRIO:

- Paciente já faz tratamento com você
- Procedimento: Preenchimento de mandíbula
- Valor real: R\$ 3.800
- Não tem consulta pra abater

SCRIPT:

DRA. CAROLINA: Júlia, o preenchimento de mandíbula custa R\$ 4.500.

Pra gente fazer HOJE, eu vou te dar uma condição especial e vou te fazer a R\$ 3.800.

Como ficaria bom pra você?

[FECHA A BOCA]

JÚLIA: Você divide?

DRA. CAROLINA: Se eu dividir em 4 vezes sem juros, a gente fecha agora?

JÚLIA: Fecha!

DRA. CAROLINA: Perfeito! Vamos lá então!

Viu? Quando não tem consulta pra abater, você só faz: valor cheio + condição especial = valor final. Simples.

EXEMPLO 3 - PACIENTE QUER FECHAR PROTOCOLO COMPLETO

CENÁRIO:

- Paciente quer fechar todas as etapas hoje
- Front: R\$ 2.200 / Back: R\$ 3.800 / High: R\$ 5.500
- Total: R\$ 11.500

SCRIPT:

DRA. CAROLINA: Fernanda, que ótimo que você quer fechar o protocolo completo! Olha, o valor total das três etapas é R\$ 13.500.

Como você quer fechar tudo hoje, eu vou te dar uma condição SUPER especial. Vou te fazer por R\$ 11.000. E ainda vou abater a consulta de R\$ 700.

Então o que seria R\$ 13.500 vai ficar R\$ 10.300 pra você levar o protocolo completo.

Como ficaria bom pra você?

[FECHA A BOCA]

FERNANDA: Nossa! Posso fazer metade no Pix e metade no cartão?

DRA. CAROLINA: Pode sim! Quanto você quer fazer de cada?

FERNANDA: R\$ 5.000 no Pix e R\$ 5.300 no cartão em 6 vezes?

DRA. CAROLINA: Perfeito! Fechado! Vou passar os dados do Pix pra você e a gente passa o cartão aqui. [fecha]

Olha que maravilhoso! Ela fechou tudo. Por quê? Porque você deu uma condição especial pra fechar completo. "Dinheiro na mão é rei." Se ela quer pagar tudo hoje, você dá um desconto maior. Vale a pena.

REGRAS DE OURO DA NEGOCIAÇÃO:

1. **Nunca fale "promoção" ou "desconto".** Sempre fale "condição especial".
2. **Ancore o preço.** Sempre fale um valor mais alto primeiro (valor cheio), depois dê a condição especial. Isso faz o preço final parecer mais barato.
3. **Tenha margem pra negociar.** Não dê seu menor preço de cara. Deixe espaço pra concessões pequenas.
4. **Quem fala primeiro perde.** Você fala o preço, faz a pergunta de fechamento, fecha a boca.

5. **Toda resposta dela = pergunta de fechamento sua.** Sempre devolva com pergunta.
 6. **Você é o dono da mesa, não ela.** Você dá as cartas. Você manda na negociação. Mas com sorriso, aliviando pressão.
 7. **Crie urgência.** "Se você fechar hoje, garante esse preço. Se deixar pra depois, volta pro valor cheio."
-

Beleza, pessoal? Entenderam a negociação? É matemático. É estrutura. Valor cheio, condição especial, abatimento (se tiver), valor final, pergunta de fechamento, fecha a boca.

E lembra: você não tá vendendo. Você tá ajudando ela a comprar. Você alivia pressão, você é simpático, mas você não abre mão da sua margem fácil. Você justifica o valor, você mostra o resultado, você cria urgência.

Agora, último passo: recorrência. Como trazer o paciente de volta.