

# PLAYBOOK VENDAS ESTÉTICA: PERFIS COMPORTAMENTAIS DE PACIENTES

## PERFIL DOMINANTE (Paciente Executiva/Empresária)

### CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS

- Foca em resultados estéticos rápidos e eficazes
- Precisa de procedimentos compatíveis com agenda profissional
- Confortável com investimentos altos para melhor resultado
- Tomada de decisão rápida sobre procedimentos
- Quer manter autoridade através da aparência

### COMUNICAÇÃO

**Estilo:** Direta e objetiva sobre resultados desejados **Tom:** Acelerado, quer saber tempo de recuperação e eficácia **Identificação:** "Oi/Bom Dia/Entendi/OK" - Pergunta direto sobre resultados, cara séria/focada

### MEDOS ESPECÍFICOS DA ESTÉTICA

- Downtime afetar agenda de trabalho
- Resultado não condizer com posição profissional
- Perder tempo com procedimento ineficaz
- Aparentar fraqueza ou vaidade excessiva
- Concorrentes profissionais com melhor aparência
- Procedimento não entregar resultado prometido

### MOTIVAÇÕES ESPECÍFICAS

- Manter liderança também na aparência
- Aparência à altura do sucesso profissional
- Resultados rápidos compatíveis com rotina
- Ser referência estética no ambiente corporativo
- Investir no que há de mais eficaz disponível

### COMO VENDER PARA DOMINANTE

**Frases que funcionam:**

- "Você vai ter a aparência à altura do seu sucesso"
- "Resultado rápido, compatível com sua agenda executiva"
- "Você merece investir no melhor para você"

- "Imagina sua concorrência fazendo e você não fazendo"
- "A decisão é sua, você que escolhe quando começar"

#### Estratégias:

- Seja OBJETIVA sobre resultados e prazos
- Mostre eficácia comprovada do tratamento
- Deixe ela ESCOLHER entre opções de protocolo
- Use urgência baseada em agenda/eventos importantes
- Prove resultados com antes/depois de executivas
- Foque em alta performance estética
- Não entre em detalhes técnicos demorados

**Processo de decisão:** Racional e rápida

**Emoção predominante:** Determinação

---

## PERFIL INFLUENTE (Paciente Sociável/Digital)

### CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS

- Valoriza aprovação social e nas redes sociais
- Habilidade de comunicação, gosta de compartilhar experiências
- Criativa, busca inspiração estética diferenciada
- Otimista, expressa emoções sobre transformação facilmente

### COMUNICAÇÃO

**Estilo:** Informal e pessoal sobre desejos estéticos **Tom:** Persuasiva, gosta de chamar atenção positivamente **Identificação:** "Oiii, Bom diaa", perfil colorido, muitas fotos, gesticula muito

### MEDOS ESPECÍFICOS DA ESTÉTICA

- Julgamento social sobre "futilidade"
- Resultado não fotografar bem
- Perder naturalidade/autenticidade
- Críticas familiares por mudança visual
- Não obter reconhecimento esperado da transformação
- Ficar sozinha no processo de recuperação

### MOTIVAÇÕES ESPECÍFICAS

- Reconhecimento pela transformação
- Aprovação nas redes sociais (likes, comentários)
- Ser inspiração estética para outras pessoas
- Fotos e eventos impecáveis

- Compartilhar experiência positiva
- Sentir-se admirada e elogiada

## COMO VENDER PARA INFLUENTE

### Frases que funcionam:

- "Imagina os elogios que você vai receber"
- "Todo mundo vai perguntar o que você fez"
- "Você vai ser a inspiração do seu grupo"
- "Suas fotos vão ficar ainda mais lindas"
- "Estamos com você em todo o processo"
- "Como você se sentiria com essa transformação?"

### Estratégias:

- Colocar expectativa positiva sobre resultado
- Fazer ELOGIOS constantes durante consulta
- Focar na EMOÇÃO da transformação
- Falar sobre reconhecimento que receberá
- Mostrar como ficará ainda mais fotogênica
- Usar antes/depois de influencers/pessoas conhecidas
- Mencionar como outros elogiarão o resultado

**Processo de decisão:** Emocional e rápida

**Emoção predominante:** Entusiasmo

---

## PERFIL ESTÁVEL (Paciente Conservadora/Familiar)

### CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS

- Valoriza naturalidade e mudanças graduais
- Calma, tranquila, busca harmonia familiar
- Resistente a procedimentos muito invasivos
- Prefere decidir com apoio familiar/conjugal

### COMUNICAÇÃO

**Estilo:** Suave e cautelosa sobre mudanças **Tom:** Calmo, questionadora sobre segurança

**Identificação:** Cara tranquila, fala baixo, explica preocupações detalhadamente

### MEDOS ESPECÍFICOS DA ESTÉTICA

- Resultado artificial ou exagerado
- Família desaprovar mudança visual
- Complicações ou efeitos colaterais

- Arrependimento posterior
- Julgamento por vaidade
- Processo doloroso ou arriscado

## MOTIVAÇÕES ESPECÍFICAS

- Melhora da autoestima de forma natural
- Aprovação e apoio familiar
- Procedimento seguro e previsível
- Resultado harmonioso com personalidade
- Manter discrição sobre procedimentos
- Sentir-se melhor consigo mesma

## COMO VENDER PARA ESTÁVEL

**Palavras-chave OBRIGATÓRIAS:** Naturalidade, segurança, gradual, aprovação familiar, discrição, harmonia

### Frases que funcionam:

- "Aqui você não vai correr risco de ficar artificial"
- "Vamos fazer sua transformação de forma segura e gradual"
- "Resultado natural que sua família vai aprovar"
- "Método comprovado, sem surpresas desagradáveis"
- "Você vai se sentir mais você, só que melhor"

### Estratégias:

- Mostrar SEGURANÇA constante do procedimento
- Enfatizar naturalidade dos resultados
- Mostrar aprovação de outras famílias
- NÃO usar pressão ou urgência excessiva
- Mostrar processo completo passo a passo
- Mencionar discrição e privacidade
- Maioria fecha no follow-up, não na primeira consulta

**Processo de decisão:** Emocional e demorada

**Emoção predominante:** Cautela

---

## PERFIL ANALÍTICO (Paciente Pesquisadora)

## CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS

- Pesquisa extensivamente antes de decidir
- Forte tendência ao perfeccionismo estético
- Quer máximo de dados sobre procedimentos

- Padrões de exigência muito elevados para resultados

## COMUNICAÇÃO

**Estilo:** Formal e questionadora sobre técnicas **Tom:** Detalhista sobre métodos, crítica, questionadora **Identificação:** Formal, faz muitas perguntas técnicas, pesquisou previamente

## MEDOS ESPECÍFICOS DA ESTÉTICA

- Escolher profissional inadequado
- Técnica desatualizada ou inferior
- Não ter pesquisado suficientemente
- Resultado abaixo das expectativas
- Investimento sem retorno adequado
- Não fazer a escolha mais acertada

## MOTIVAÇÕES ESPECÍFICAS

- Escolher o melhor profissional disponível
- Procedimento com maior eficácia comprovada
- Técnica mais avançada do mercado
- Resultado com precisão técnica
- Relação custo-benefício otimizada
- Minimizar riscos através de conhecimento

## COMO VENDER PARA ANALÍTICO

**Frases que funcionam:**

- "Aqui você tem a técnica mais avançada disponível"
- "Vou te mostrar todos os estudos científicos"
- "Taxa de satisfação de 98% nos últimos 2 anos"
- "Você vai minimizar qualquer risco de resultado inadequado"
- "Este é comprovadamente o melhor método"

**Estratégias:**

- Falar APENAS o necessário, ser técnica
- NÃO critique nunca suas pesquisas
- Mostrar que é a MELHOR opção técnica
- FORNECER informações científicas detalhadas
- Não socializar muito - seja direta
- Trazer LÓGICA e comprovação científica
- Enviar materiais técnicos detalhados
- Normalmente NÃO fecha na primeira - prepare follow-up

**Processo de decisão:** Racional e demorada

**Emoção predominante:** Cautela técnica

---

## GUIA RÁPIDO DE IDENTIFICAÇÃO NA CONSULTA

### INFLUENTE

- Mensagens informais: "Oiii doutora, bom diaa"
- Muitas fotos no perfil, stories coloridos
- Muito sorridente e comunicativa
- Fala da família, eventos, redes sociais
- Quer saber se vai ficar "linda"

### DOMINANTE

- Mensagens diretas: "Oi", "Quanto tempo?", "Qual resultado?"
- Cara séria, focada em resultados
- Pergunta sobre prazos e eficácia
- Quer saber custo-benefício
- Agenda apertada

### ESTÁVEL

- Cara tranquila, preocupada
- Fala baixo, cautelosa
- Pergunta sobre segurança
- Menciona família/marido
- Quer garantias de naturalidade

### ANALÍTICO

- Formal, faz muitas perguntas
  - "Pesquisei sobre você", "Qual sua técnica?"
  - Quer dados e comprovações
  - Questionadora sobre metodologia
  - Perfil discreto
- 

## IDENTIFICAÇÃO RÁPIDA DURANTE A CONSULTA

### DOMINANTE

- "Quanto tempo de recuperação tenho?"
- "Qual o resultado mais rápido?"

- "Preciso estar bem para evento X"
- "Tenho agenda apertada"
- "Quero o melhor resultado possível"

## **INFLUENTE**

- "Quero ficar linda para as fotos"
- "Vai ficar natural, né doutora?"
- "Minhas amigas vão adorar"
- "Quero me sentir mais bonita"
- "Como vai ficar para eventos?"

## **ESTÁVEL**

- "É seguro mesmo, doutora?"
- "Meu marido não pode desconfiar"
- "Não quero nada exagerado"
- "Tenho medo de complicações"
- "Vai ficar bem natural?"

## **ANALÍTICO**

- "Pesquisei todos os médicos da região"
  - "Qual sua taxa de satisfação?"
  - "Que material/técnica você usa?"
  - "Posso ver mais casos como o meu?"
  - "Qual a comprovação científica?"
- 

# **MICRO-SINAIS VERBAIS EM CONSULTA ESTÉTICA**

## **DOMINANTE - SINAIS NA TRANSCRIÇÃO:**

- "Quanto custa?", "Em quanto tempo?"
- "Qual o mais eficaz?", "O que dá mais resultado?"
- Interrompe explicações: "Mas funciona mesmo?"
- "Eu quero", "Eu preciso", "Eu decido"
- Fala de agenda: "Tenho evento importante"

## **INFLUENTE - SINAIS NA TRANSCRIÇÃO:**

- Risos frequentes: "[risos]", "hahaha"
- "Que incrível!", "Adorei!", "Ficou lindo!"
- Fala de aprovação: "Todo mundo vai elogiar"
- "Minhas amigas", "meu marido vai adorar"
- "Quero ficar mais bonita ainda"

## **ESTÁVEL - SINAIS NA TRANSCRIÇÃO:**

- Pausas hesitantes: "Bem... eu acho que..."
- "É seguro?", "Não vai dar problema?"
- "Minha família", "preciso conversar com marido"
- "Tenho medo", "estou preocupada"
- "Vai ficar natural mesmo?"

## **ANALÍTICO - SINAIS NA TRANSCRIÇÃO:**

- "Li sobre essa técnica", "pesquisei"
  - "Qual a taxa de sucesso?", "tem estatísticas?"
  - "Como funciona exatamente?"
  - "Preciso analisar melhor"
  - "Quais os riscos reais?"
- 

# **GESTÃO DE DECISÃO FAMILIAR NA ESTÉTICA**

## **PACIENTE ESTÁVEL + MARIDO DOMINANTE**

- Ela quer segurança, ele quer resultado/custo-benefício
- **Estratégia:** Mostrar segurança COM eficácia comprovada
- Agendar conversa incluindo cônjuge

## **PACIENTE INFLUENTE + MARIDO ESTÁVEL**

- Ela quer transformação, ele tem receios
- **Estratégia:** Inspirar ela + tranquilizar ele sobre naturalidade
- Mostrar casos de casais satisfeitos

## **PACIENTE DOMINANTE + MARIDO ANALÍTICO**

- Ela quer resultado rápido, ele quer dados
- **Estratégia:** Eficácia comprovada + informação técnica
- Apresentar resultados com base científica

## **PACIENTE ANALÍTICO + FAMÍLIA ESTÁVEL**

- Ela pesquisou, família tem receios
  - **Estratégia:** Dados técnicos + segurança familiar
  - Material detalhado + garantias de naturalidade
- 

# **PALAVRAS-GATILHO ESPECÍFICAS DA ESTÉTICA**

## **DOMINANTE**

**POSITIVAS:** Eficácia, resultado, liderança visual, referência, investimento inteligente, performance estética, otimização, supremacia **NEGATIVAS:** Demora, processo longo, incerteza, dependência de terceiros

## **INFLUENTE**

**POSITIVAS:** Transformação, reconhecimento, admiração, inspiração, beleza, elegância, aprovação, destaque, elogios **NEGATIVAS:** Artificial, exagerado, crítica, julgamento, solidão

## **ESTÁVEL**

**POSITIVAS:** Segurança, naturalidade, harmonia, descrição, gradual, familiar, confiança, tranquilidade, aprovação **NEGATIVAS:** Risco, radical, óbvio, artificial, julgamento, pressão

## **ANALÍTICO**

**POSITIVAS:** Comprovação, eficácia, técnica avançada, precisão, dados, estatística, metodologia, excelência **NEGATIVAS:** Incerteza, improviso, subjetivo, aproximado, intuitivo

---

## **ESTRATÉGIAS GERAIS POR PERFIL**

**DOMINANTE:** Eficácia + Resultados + Rapidez compatível com agenda

**INFLUENTE:** Elogios + Transformação + Reconhecimento social

**ESTÁVEL:** Segurança + Naturalidade + Aprovação familiar

**ANALÍTICO:** Dados + Técnica + Comprovação científica

## **NUNCA ESQUEÇA:**

- **Dominante:** Quer controle - deixe ela escolher opções
  - **Influente:** Quer aprovação - elogie e inspire sempre
  - **Estável:** Quer segurança - mostre naturalidade e harmonia
  - **Analítico:** Quer certeza - prove com dados e técnica
- 

## **ESCALAS DE RECEPTIVIDADE DURANTE CONSULTA ESTÉTICA**

### **NÍVEL 1 - BAIXA RECEPTIVIDADE**

**Sinais:** "Hm", "Sei...", respostas curtas, tom cético sobre procedimentos **Estratégia:** Diminuir pressão, focar em segurança, fazer mais perguntas sobre medos

## **NÍVEL 2 - MÉDIA RECEPTIVIDADE**

**Sinais:** "Interessante", "Entendo", responde mas sem entusiasmo **Estratégia:** Mostrar casos similares, focar em benefícios específicos

## **NÍVEL 3 - ALTA RECEPTIVIDADE**

**Sinais:** "Que legal!", "Gostei!", faz perguntas espontâneas sobre resultado **Estratégia:** Acelerar para apresentação de protocolo

## **NÍVEL 4 - MUITO ALTA RECEPTIVIDADE**

**Sinais:** "Perfeito!", "É isso mesmo!", "Quando posso fazer?", "Adorei!" **Estratégia:** Ir direto para fechamento, não perder momentum