

Material de Apoio Método SPIN SELLING

Esse pdf é parte integrante dos artigos da série de Vendas Consultivas para odontologia que podem ser acessados no link:

<https://www.marcosrochacoach.com.br/category/series/>

Você pode copiar e distribuir esse material livremente desde que cite a fonte com links ativos.

Checklist de Atendimento Humanizado para Clínicas Odontológicas

1. Preparação Antes do Atendimento

- Revise o histórico do paciente antes da consulta para personalizar o atendimento.
- Organize a sala e equipamentos para transmitir profissionalismo e conforto.
- Verifique o agendamento e confirme a consulta com o paciente com antecedência.
- Treine a equipe para usar linguagem empática e acessível.

2. Recepção e Primeira Impressão

- Cumprimente o paciente pelo nome com sorriso e contato visual.
- Ofereça um ambiente acolhedor (sala limpa, música suave, temperatura agradável).
- Explique brevemente o processo da consulta para reduzir a ansiedade.
- Pergunte se o paciente tem alguma dúvida inicial ou preocupação.

3. Aplicação do Método SPIN Durante a Consulta

- S (Situação): Investigue a situação atual do paciente com perguntas abertas.
- P (Problema): Identifique problemas ou dores que o paciente deseja resolver.
- I (Implicação): Explore as consequências dos problemas para o bem-estar.
- N (Necessidade de solução): Ajude o paciente a visualizar os benefícios do tratamento.

4. Comunicação e Empatia

- Escute atentamente sem interromper.
- Use linguagem clara, evitando termos técnicos complexos.
- Demonstre empatia e validação dos sentimentos do paciente.
- Seja transparente sobre procedimentos, custos e tempo de tratamento.

5. Fechamento e Seguimento

- Recapitule o plano de tratamento e tire dúvidas finais.
- Combine os próximos passos, agendamento e formas de contato.
- Envie mensagem personalizada de agradecimento após a consulta.
- Registre as preferências do paciente para personalizar futuros atendimentos.

6. Pós-Atendimento

- Realize follow-up via WhatsApp ou e-mail para reforçar o relacionamento.
- Pergunte sobre a satisfação com o atendimento e ofereça suporte.
- Incentive feedbacks e depoimentos para melhorar continuamente.
- Atualize o CRM com todas as interações e anotações importantes.

Sequência de E-mails / WhatsApp – Follow-up Automatizado

2.1 Dia 0 — Agradecimento e Resumo

Assunto: “Obrigado, [Nome] — nosso plano para seu sorriso”

Corpo:

Olá, [Nome]! Agradeço pela consulta. Levantamos que você sente [Problema]. Conversamos sobre como isso afeta [Implicação] e o quanto um tratamento pode trazer [Need-Payoff]. Em breve entrarei em contato com mais informações e depoimentos.

2.2 Dia 3 — Storytelling com Depoimento

Olá, [Nome]! Quero compartilhar o caso da [Paciente X], que, com um tratamento similar, voltou a comer sem dor e recuperar a autoestima. Veja o antes/depois no link. Qualquer dúvida, estou à disposição.

2.3 Dia 7 — Vídeo Explicativo

Envie um vídeo curto (1 min) com explicação do tratamento, mostrando técnicas e benefícios.

Finalize com “Agora que você já entende como funciona, posso tirar suas dúvidas por aqui ou por telefone?”

2.4 Dia 10 — Check-in suave

Olá, [Nome]. Gostaria de saber se posso te ajudar com algo para finalizar seu plano de tratamento. Estamos aqui sem pressa e com muito cuidado.

Essa sequência mantém a jornada consultiva fluida, empática e sem pressão.

Scripts SPIN Odontologia – WhatsApp

Estes scripts foram desenvolvidos com base no método SPIN de vendas consultivas, adaptados para o atendimento odontológico via WhatsApp. O objetivo é conduzir o paciente por uma jornada de descoberta, valorização do tratamento e fechamento com segurança e empatia.

1. Situação

● Objetivo: Conhecer o contexto do paciente.

Mensagem:

Olá, [Nome]! Tudo bem? 😊

Sou [Seu Nome], aqui da [Nome da Clínica]. Vi que você demonstrou interesse em nossos tratamentos.

Para entender melhor como podemos te ajudar, posso te fazer algumas perguntas rápidas?

Você já realizou algum tratamento odontológico recentemente?

2. Problema

● Objetivo: Identificar dores e dificuldades.

Mensagem:

Entendi! Obrigado por compartilhar. 🙏

Você sente algum desconforto, dor ou tem alguma insatisfação com seu sorriso atualmente?

Isso tem atrapalhado sua alimentação, autoestima ou alguma situação do dia a dia?

3. Implicação

● Objetivo: Explorar as consequências do problema.

Mensagem:

Realmente, [Nome], esses problemas podem gerar consequências sérias a médio e longo prazo. 😞

Se não tratados agora, eles podem afetar sua saúde bucal e até sua qualidade de vida. Você já imaginou como isso pode evoluir com o tempo?

4. Necessidade de Solução

● Objetivo: Levar o paciente a desejar a solução.

Mensagem:

Vamos pensar na solução! Se conseguíssemos resolver esse problema com um tratamento confortável, acessível e personalizado, isso traria mais tranquilidade e confiança pra você?

Posso te apresentar um plano sob medida e tirar todas as suas dúvidas. Que tal agendarmos uma avaliação? 😊

✉ Script SPIN – E-mail Profissional (Envio de Proposta + Pós-avaliação)

Assunto: Seu Plano de Tratamento Personalizado – Clínica [Nome]

Corpo do E-mail:

Olá, [Nome do Paciente]!

Foi um prazer receber você em nossa clínica. 😊

Conforme nossa conversa durante a avaliação, preparamos seu plano de tratamento com todos os detalhes e etapas recomendadas.

👉 Anexo a este e-mail, você encontrará:

- A descrição do tratamento proposto
- Os objetivos clínicos
- Valores e formas de pagamento

Nosso objetivo é oferecer a você conforto, segurança e um sorriso saudável. Qualquer dúvida, estamos à disposição por este e-mail ou pelo WhatsApp [número da clínica].

Vamos agendar seu início de tratamento? Ainda temos horários disponíveis nesta semana.

Atenciosamente,

[Seu Nome] – [Cargo]

[Clínica Odontológica] | [Instagram] | [Site]

Script SPIN – Ligação Telefônica (Ativa)

Momento da ligação: Até 48h após a avaliação clínica

Roteiro:

Olá, [Nome]! Tudo bem? Aqui é o [Seu Nome], da Clínica [Nome].

Estou ligando para saber se conseguiu analisar o plano de tratamento que preparamos. Ficou com alguma dúvida ou gostaria de conversar melhor sobre os próximos passos?

A gente sabe que deixar um problema odontológico para depois pode trazer desconfortos maiores, então queremos facilitar ao máximo pra você.

Temos disponibilidade para iniciar seu tratamento na próxima [dia da semana]. Que tal agendarmos agora mesmo?

[Pausar para ouvir o paciente e conduzir com empatia.]

Script SPIN – Ligação Telefônica (Receptiva)

Quando o paciente liga para saber mais

Clínica [Nome], boa tarde! Com quem eu falo, por favor?

Oi, [Nome]! Tudo bem? Que bom falar com você. Me conta: você está buscando um tratamento específico ou gostaria de agendar uma avaliação inicial para entender melhor o que pode ser feito?

[Escutar, aplicar perguntas de situação e problema]

Entendi, e você já tentou algum tratamento antes ou é a primeira vez que busca resolver isso?

[Conduzir para implicações e apresentar a necessidade de agendar uma avaliação]
