

The image features the letters 'GOU' in a large, 3D, lime-green font. The letters have a metallic sheen and are set against a dark background with faint, glowing white circuit lines. The 'G' is a bold, blocky letter, the 'O' is a simple circle, and the 'U' is a simple U-shape.

GOU

CONNECTION

GATILHOS MENTAIS

Técnicas de vendas
e persuasão

O que são gatilhos mentais?

São decisões tomadas pelo nosso cérebro no “piloto automático”, para evitar que ele se esgote diante de tantas escolhas que precisamos fazer.

Essas decisões são primeiramente feitas de maneira inconsciente, passando para o consciente somente depois. É nesse momento que nosso cérebro, então, elabora uma justificativa racional.

O PROCESSO

1

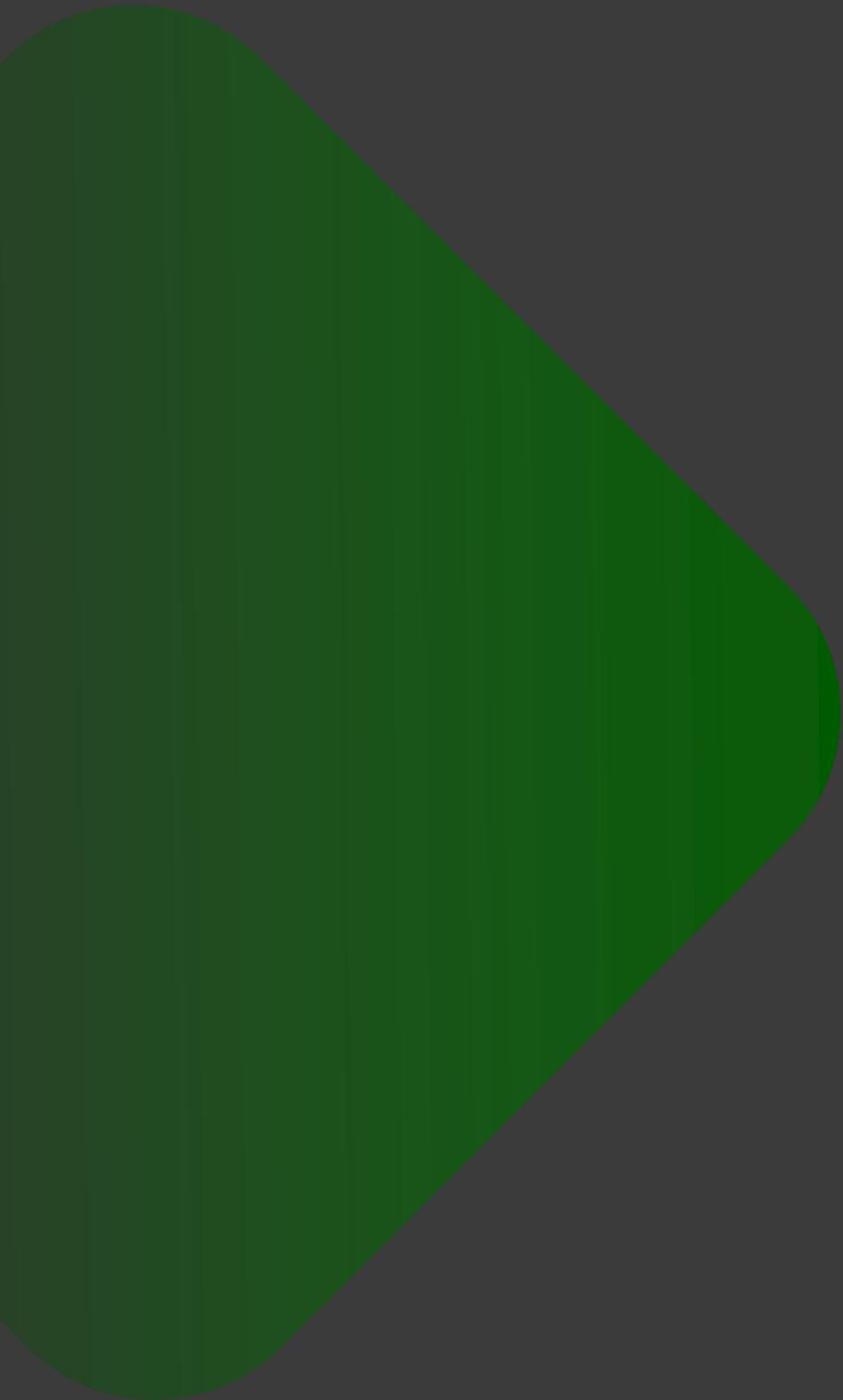
Seu cérebro toma uma decisão;

2

Essa decisão aparece na sua consciência, dando a sensação de que você está tomando-a de forma racional;

3

Você age de acordo com a decisão escolhida.



Algumas decisões do nosso dia a dia são tão simples que nem percebemos que estamos processando-as. Outras, são infinitamente mais complexas.

POR ISSO É MUITO IMPORTANTE QUEM VENDE CONHECER E DOMINAR o uso desse mecanismo – mas com muita cautela e ética!

Entendendo o cérebro humano: Quantas decisões você toma em um dia comum?



DE ACORDO COM PESQUISAS NÓS TOMAMOS,
EM MÉDIA, **35 MIL DECISÕES NO DIA**, SENDO A
MAIORIA DESSAS DECISÕES DE FORMA
INCONSIENTE



50% dessas decisões são tomadas em 9 minutos
ou menos – e apenas 12% em uma hora ou mais

São muitas decisões,
tomadas muito rápido.

Será que eles gostariam de ter
uma ajuda? CLARO QUE SIM!

OU SEJA, O NOSSO CLIENTE
PRECISA DE UMA AJUDINHA!

Essa é a nossa **MISSÃO**
como vendedores:
conduzir o cliente na
tomada de decisão!



Reciprocidade

- É uma das normas mais generalizadas na nossa cultura.
- Quando alguém nos fornece algo, nos sentimos na obrigação de retribuir a boa ação. Um exemplo do dia a dia: se o seu colega te dá uma carona hoje, você se sente obrigado a oferecer uma carona no futuro.
- Simplesmente não conseguimos ficar “devendo” a alguém, mesmo que não tenhamos pedido o que recebemos.



Gere conteúdo de valor

conteúdos que ajudem a resolver problemas comuns: dicas no Instagram sobre higienização bucal, dicas para ter um sorriso bonito, dicas de prevenção e possibilidade de tratamentos



Faça vendas consultivas

não empurre um tratamento goela abaixo, entenda a necessidade, mostre o caminho e os benefícios que ele terá, como qualidade de vida, bem-estar, mais saúde e autoestima



Ofereça Test-drives

ofereça oportunidades para seu cliente experimentar o seu serviço, e a melhor forma de fazer isso é através do checkup odontológico.

Não deixe o paciente esperando muito tempo, seja carismático, atencioso e prestativo

2

Prova social

- Uma forma que utilizamos para tomar decisões é observar o que os outros estão dizendo ou fazendo.
- Lá no fundo, todo mundo é um pouquinho maria-vai-com-as-outras. Nós desejamos fazer parte de um grupo e buscamos aprovação social.
- O gatilho mental de aprovação social é ainda mais influente em situações de incerteza e de semelhança: quando estamos em dúvida, observamos mais o que os outros fazem, e nos espelhamos mais em pessoas parecidas conosco

Depoimentos de pacientes

É importante sempre ter depoimentos de pacientes salvos no celular ou no computador, pra no momento da venda, mostrar pra causar mais segurança para o prospect.

Abordagem de vendas

Quando sentir que o paciente está inseguro, aborde casos de pacientes que tinha problema parecido e o que mudou.

Exemplo: “Nossa fulano, me lembrei de um paciente nosso que tinha um caso muito parecido com o seu, se você ver como a qualidade de vida dele mudou e o quanto ele está feliz, você não pensaria duas vezes pra tomar essa decisão.”

3

Escassez

- O gatilho mental de escassez está relacionado ao bom e velho conceito “tive que perder para dar valor”. Ou seja, quando temos medo de perder uma oportunidade, costumamos agir rapidamente e de forma automática.

- *Exemplo: “Fulano, hoje temos horário disponível para que você já comece o seu tratamento, o ideal é que aproveite essa disponibilidade que temos hoje, pois teremos outros horários disponíveis somente daqui a 2 semanas, pois nossas agendas já estão com horários preenchidos, e caso demore a começar seu tratamento pode acarretar em complicações!”*

4

Urgência

- Esse é o famoso gatilho mental do “é agora ou nunca”. É similar ao gatilho de escassez, mas está mais ligado a um tempo e prazo limites. Por isso, uma das piores sensações para o ser humano é se sentir impotente, sem possibilidade de escolha.
- E, bem, o gatilho de urgência ativa exatamente esse sentimento. Se o cliente perder a oportunidade até determinado dia ou horário, ele não poderá aproveitar o desconto ou o bônus.
- **Exemplo:** “*Fulano, esse valor promocional é valido somente pra hoje, é uma campanha que iniciamos no inicio da semana, programada para terminar hoje, quando for amanhã o sistema já vai atualizar automaticamente e voltar para o valor normal e não vai autorizar a venda nesse valor de agora!*”

Novidade

- Quem não ama novidades? Nós, humanos, somos condicionados, pelo nosso senso de curiosidade, a adorar **experimentar e explorar novas experiências**.
- Grande maioria dos pacientes tem muito tempo sem ir em uma clínica odontológica, então provavelmente tem lembranças de métodos antigos, sempre importante lembrar que a odontologia se modernizou com novos aparelhos que visa evitar ao máximo o incomodo e desconforto (dor)
- **Exemplo:** fulano, hoje a raspagem é feita com aparelho de ultrassom, que tem a função de emitir micro vibrações através de ondas sonoras durante a limpeza dentaria, que criam um jato de bicarbonato em forma de spray, que vai contornando os dentes e quebrando as placas (tártaro)

The image features the letters 'GOU' in a large, 3D, lime-green font. The letters have a metallic sheen and are set against a dark background with faint, glowing white circuit lines. The 'G' is a bold, blocky letter, the 'O' is a simple circle, and the 'U' is a simple U-shape.

GOU

CONNECTION