

GUIA RÁPIDO COM 50 ORIENTAÇÕES
DR. LUCRATIVO

AO INVÉS DISSO DIGA ISSO!

Como **receptionistas** podem gerar **valor** e
quebrar **objeções** rapidamente



JONATAS JESUS

Fala, Doctor!

Aqui é **Jonatas Jesus, o Dr. Lucrativo**, e antes de tudo, quero te dar os **parabéns** por buscar oferecer um atendimento memorável para seus pacientes **desde o primeiro contato no WhatsApp**.

Já tive o privilégio de participar do crescimento e evolução de mais de **2.000 clínicas em todo o Brasil** e posso garantir: a forma como sua clínica se comunica **faz toda a diferença** no faturamento e na fidelização dos pacientes. Sei que você ama sua profissão, ama cuidar das pessoas, transformar vidas, devolver saúde e bem-estar. Isso é fundamental. **Mas tão importante quanto ser um Doutor técnico é ser um Doutor empreendedor.**

Afinal, de que adianta todo esse amor pela profissão se, no final do mês, você **não consegue fechar a folha de pagamento, não tem retorno financeiro** para oferecer uma vida confortável para sua família e **não pode estar presente nos momentos que realmente importam?** Por isso, é essencial ter um olhar **estratégico e analítico** para os resultados da sua clínica. **E o fato de você estar**

aqui, lendo este eBook, já mostra que você é um Doutor de visão! Parabéns por essa decisão!

O que você vai encontrar neste guia?

Neste **guia rápido**, reuni **50 frases estratégicas** para que sua recepcionista **seja mais eficiente e persuasiva**, quebrando objeções de forma natural e conduzindo o paciente até o agendamento.

Mais segurança no atendimento Menos perdas de pacientes por falta de argumentação Um script pronto para situações do dia a dia Sugiro que **imprima** e deixe este

material **de fácil acesso para sua recepcionista.**

E para tornar tudo ainda mais eficiente, recomendo que instale gratuitamente a ferramenta **Dental Chat** (<https://dentalchat.com.br/>) no seu WhatsApp. Com ela, sua recepcionista pode **salvar essas respostas rápidas e agilizar ainda mais o atendimento**, sem perder a qualidade na comunicação.

Agora, boa leitura e muito sucesso!

E lembre-se: **O Sucesso é uma Decisão!** 🚀

1.

Ao invés de "O Doutor está atrasado, me desculpe."

Diga "O doutor está finalizando o atendimento com muito cuidado e já vai te chamar. Obrigado por aguardar!"

Assim, o paciente percebe que o médico está dando atenção especial a cada atendimento, o que gera mais confiança.

2.

Ao invés de "Não temos vaga essa semana."

Diga "Nosso próximo horário disponível é na segunda-feira às 14h. Posso reservar esse horário para você?"

Dessa forma, o paciente foca na solução, não na limitação.

3.

Ao invés de "Vou ver se consigo um encaixe."

Diga "Vou verificar uma possibilidade de atendimento e já te dou um retorno."

Com isso, você mantém profissionalismo sem criar falsas expectativas.

4.

Ao invés de "Você precisa fechar agora."

Diga "A Doutora tem uma grande procura, e garantimos sua vaga assim que você confirmar."

Isso ajuda porque cria urgência sem parecer pressão.

5.

Ao invés de "Tem que pagar antes."

Diga "O pagamento é feito antecipadamente para garantir sua vaga e evitar filas na recepção."

Dessa maneira, o paciente vê o pagamento antecipado como um benefício, não uma imposição.

6.

Ao invés de "A Doutora não atende por plano de saúde."

Diga "Atendemos de forma particular, garantindo mais flexibilidade e um atendimento personalizado."

Isso faz com que o paciente enxergue o atendimento particular como um diferencial, e não como uma limitação.

7.

Ao invés de "Não temos desconto."

Diga "Temos formas de pagamento facilitadas que podem te ajudar."

O bom disso é que você redireciona o foco para uma solução, sem gerar uma resposta negativa.

8.

Ao invés de "Isso varia muito de pessoa para pessoa."

Diga "Cada caso é único, mas em média, os pacientes começam a ver resultado em X dias."

O benefício disso é que o paciente recebe uma expectativa realista sem se sentir perdido.

9.

Ao invés de "Isso não está incluído."

Diga "Podemos incluir isso com um valor adicional, se for importante para você."

Fazendo isso, o paciente sente que tem poder de escolha, em vez de receber uma negativa direta.

10.

Ao invés de "Esse procedimento é demorado."

Diga "Esse tratamento exige um tempo maior para garantir os melhores resultados."

Dessa forma, você transforma o tempo em um benefício, reforçando a qualidade do tratamento.

11.

Ao invés de "A consulta é cara."

Diga "A consulta inclui uma avaliação completa e um plano personalizado para você."

Isso mostra o valor do serviço, em vez de justificar apenas o preço.

12.

Ao invés de "Não temos horário depois das 18h."

Diga "Os horários mais disputados já foram preenchidos, mas tenho X opções disponíveis para você."

Assim, o paciente percebe que a clínica tem alta demanda e se sente incentivado a agendar.

13.

Ao invés de "Não podemos parcelar."

Diga "Temos condições de pagamento que facilitam para você. Quer que eu te explique?"

Dessa forma, o paciente vê que há alternativas acessíveis.

14.

Ao invés de "O exame demora para ficar pronto."

Diga "O exame exige um tempo adequado para garantir um diagnóstico preciso e seguro."

Isso reforça a qualidade e a seriedade do serviço prestado.

15.

Ao invés de "O doutor não pode atender agora."

Diga "O doutor está em atendimento, mas posso te ajudar com alguma dúvida ou verificar o melhor horário para você."

Assim, o paciente sente que sua necessidade é prioridade.

16.

Ao invés de "Aqui não fazemos esse procedimento."

Diga "Temos outras opções que podem te atender da melhor forma. Quer que eu te explique?"

Dessa maneira, você evita um "não" direto e mantém o interesse do paciente.

17.

Ao invés de "É obrigatório trazer um acompanhante."

Diga "Para sua segurança e conforto, recomendamos que venha com um acompanhante."

Isso muda a percepção de uma exigência para um benefício ao paciente.

18.

Ao invés de "Se atrasar, perde a consulta."

Diga "Chegar no horário garante que possamos oferecer o melhor atendimento para você, sem pressa e com toda a atenção necessária."

Assim, o paciente entende a importância da pontualidade sem se sentir ameaçado.

19.

Ao invés de "Se não pagar agora, perde a vaga."

Diga "Sua vaga fica garantida após a confirmação do pagamento. Posso te ajudar com isso agora?"

Isso mantém a urgência sem parecer imposição.

20.

Ao invés de "Os materiais utilizados são caros."

Diga "Trabalhamos com materiais de alta qualidade para garantir segurança e resultados duradouros."

Assim, o paciente vê o valor do investimento e não apenas o custo.

21.

Ao invés de "Não sei quando o doutor terá agenda disponível."

Diga "Vou consultar a agenda do doutor e te informo as opções mais próximas."

Dessa forma, o paciente sente que sua solicitação está sendo tratada com prioridade.

22. Ao invés de "A avaliação é paga." Diga "A avaliação inclui uma análise detalhada para entender exatamente o que você precisa e oferecer o melhor tratamento." Isso destaca o valor da consulta em vez do custo.

23.

Ao invés de "Você tem que esperar."

Diga "Já estamos organizando tudo para te atender o mais rápido possível."

Assim, o paciente percebe que sua espera tem um propósito.

24.

Ao invés de "Não atendemos emergências."

Diga "Se for um caso urgente, posso verificar a melhor forma de te ajudar ou indicar um parceiro confiável."

Dessa forma, a clínica mantém um posicionamento acolhedor, mesmo sem oferecer o serviço.

25.

Ao invés de "O tratamento é longo."

Diga "Cada etapa do tratamento é essencial para garantir um resultado saudável e duradouro."

Isso reforça o compromisso com a qualidade do serviço.

26.

Ao invés de "O doutor está muito ocupado."

Diga "O doutor tem uma agenda bastante disputada, mas podemos marcar um horário para te atender com toda a atenção que você merece."

Isso passa uma imagem de autoridade e demanda alta.

27.

Ao invés de "Não temos reembolso."

Diga "Os valores pagos garantem sua vaga e toda a estrutura necessária para seu atendimento."

Assim, o paciente entende que o pagamento faz parte do compromisso com o tratamento.

28. Ao invés de "A clínica está lotada." Diga "Hoje estamos com muitos atendimentos porque muitos pacientes confiam na nossa equipe. Mas podemos agendar para um horário mais tranquilo." Isso transforma um problema em um sinal de credibilidade.

29.

Ao invés de "Não sei te responder isso."

Diga "Vou confirmar essa informação e já te trago a resposta."

Dessa forma, a recepcionista mantém a confiança do paciente, mesmo sem a resposta imediata.

30.

Ao invés de "Aqui só fazemos esse procedimento desse jeito."

Diga "Trabalhamos com um protocolo específico para garantir segurança e melhores resultados."

Isso passa autoridade e justifica o método da clínica.

31.

Ao invés de "Não temos atendimento aos sábados."

Diga "Atendemos de segunda a sexta, mas posso te ajudar a encontrar o melhor horário disponível dentro desses dias."

Isso mantém o foco na solução e não na limitação.

32.

Ao invés de "O procedimento é doloroso."

Diga "Utilizamos técnicas modernas para minimizar qualquer desconforto e tornar o procedimento o mais tranquilo possível."

Assim, o paciente se sente mais seguro e confiante.

33.

Ao invés de "Os resultados não são imediatos."

Diga "Cada corpo responde de maneira diferente, mas em média, nossos pacientes começam a notar os resultados a partir de X dias."

Isso alinha expectativas sem gerar frustrações.

34. Ao invés de "Preciso que você envie seus documentos." Diga "Para agilizar seu atendimento, você pode me enviar seus documentos e deixamos tudo pronto para sua consulta." Dessa forma, a solicitação parece um benefício, e não um obstáculo.

35.

Ao invés de "O doutor pode atrasar."

Diga "O doutor sempre busca atender com máximo cuidado, então pode haver pequenas variações no horário para garantir a melhor experiência para cada paciente."

Isso muda a percepção de um atraso para um atendimento mais atencioso.

36.

Ao invés de "O orçamento pode mudar."

Diga "O orçamento é baseado na avaliação inicial, mas qualquer ajuste será informado previamente para sua aprovação."

Assim, o paciente percebe transparência e confiança.

37.

Ao invés de "Não posso te garantir isso."

Diga "Vou verificar essa informação com o doutor e te dou um retorno o mais rápido possível."

Isso mantém a confiança e demonstra proatividade.

38.

Ao invés de "Esse tratamento é caro."

Diga "Esse tratamento é um investimento na sua saúde, utilizando materiais e técnicas de alta qualidade para garantir os melhores resultados."

Dessa forma, o paciente percebe o valor e não apenas o preço.

39.

Ao invés de "Você precisa fazer esse exame."

Diga "Esse exame é essencial para um diagnóstico preciso e um tratamento mais eficiente."

Assim, o paciente entende a importância do exame e não vê isso como uma imposição.

40.

Ao invés de "Não trabalhamos com esse tipo de pagamento."

Diga "Atualmente, aceitamos X e Y formas de pagamento. Posso te ajudar a encontrar a melhor opção?"

Isso suaviza a negativa e oferece alternativas.

41.

Ao invés de "A clínica está cheia."

Diga "Hoje temos bastante movimento, pois muitas pessoas confiam na nossa equipe. Mas estamos organizando tudo para atender você com total atenção."

Dessa forma, o paciente sente que a espera vale a pena.

42.

Ao invés de "Não posso encaixar você hoje."

Diga "Hoje nossa agenda está completa, mas posso te avisar se houver alguma desistência ou já marcar um horário para você nos próximos dias."

Isso mantém o paciente interessado e aumenta a chance de conversão.

43. Ao invés de "Essa consulta não pode ser remarcada." Diga "Para garantir a melhor organização, recomendamos que os pacientes compareçam no horário agendado. Mas se houver alguma necessidade especial, podemos verificar a melhor solução." Assim, o paciente entende a importância do compromisso sem sentir que está sendo punido.

44.

Ao invés de "O doutor não pode atender fora do horário." Diga "O doutor tem uma agenda bem organizada para garantir atendimento completo a cada paciente, mas posso verificar a melhor opção para você dentro dos horários disponíveis."

Isso mantém a flexibilidade sem comprometer a rotina da clínica.

45.

Ao invés de "Não fazemos consulta gratuita."

Diga "Nossas consultas são completas e incluem uma avaliação detalhada para garantir o melhor plano de tratamento para você."

Isso mostra o valor da consulta em vez de apenas negar.

46.

Ao invés de "Os resultados não são garantidos."

Diga "Cada organismo responde de uma forma, mas seguimos um protocolo de excelência que maximiza as chances de sucesso."

Assim, o paciente sente mais segurança na decisão.

47.

Ao invés de "Esse procedimento tem riscos."

Diga "Como todo procedimento, existem cuidados a serem seguidos, mas nossa equipe está preparada para garantir sua segurança em cada etapa."

Isso tranquiliza o paciente e gera mais confiança.

48.

Ao invés de "Esse medicamento pode ter efeitos colaterais."

Diga "O doutor vai orientar tudo direitinho para garantir que seu tratamento seja o mais seguro e eficaz possível."

Dessa forma, o paciente sente que será acompanhado e bem assistido.

49. Ao invés de "A doutora não pode te atender sem agendamento." Diga "A doutora atende com hora marcada para garantir a melhor experiência a cada paciente. Posso agendar um horário para você?" Assim, o paciente percebe que o atendimento personalizado é um diferencial.

50.

Ao invés de "O pagamento precisa ser à vista."

Diga "Trabalhamos com opções de pagamento que podem facilitar para você. Quer que eu te explique como funciona?"

Dessa forma, o paciente sente que há opções e se torna mais receptivo.

Muito bem! Que ótimo que você chegou até aqui, estou muito orgulhoso de vocês.

Te convido a me seguir nas redes sociais @dr.lucrativo, para obter ainda mais dicas que vão te ajudar obter ainda mais sucesso!

Forte abraço!