

EXPERIÊNCIA
Lucrativa
Izabella Bento

FOLLOW-UP QUE CONVERTE

Pare de cobrar respostas.
Comece a conduzir decisões.

Izabella Bento
EXPERIÊNCIA LUCRATIVA



O PROBLEMA NÃO É O FOLLOW-UP

Seu paciente parou de responder.
E você manda:

“Oi, conseguiu pensar?”

Mas pensar sobre o quê?

Sobre o **valor**?
Sobre o **procedimento**?
Sobre o **resultado**?
Sobre a **agenda**?
Sobre uma **insegurança**
que ele nem chegou a contar?

Quando você não sabe **onde a decisão parou**, o follow-up vira apenas uma tentativa de conseguir resposta.

E conseguir resposta não é o objetivo.

O objetivo é movimentar a conversa.

Por isso:

Follow-up não é voltar para perguntar se o paciente decidiu.

É entender onde a decisão parou e conduzir o próximo movimento.

Essa é a diferença entre:

RESPONDER × CONDUZIR

ANTES DE MANDAR QUALQUER FOLLOW-UP

Pare de começar pelo:

“*O que eu mando?*”

Antes de escrever uma mensagem, volte para a conversa e responda:

1.

O que aconteceu?

Entenda o contexto antes de retomar.

2.

Onde a decisão parou?

Preço? Agenda? Insegurança? Uma dúvida? Falta de tempo?

3.

O que eu ainda preciso descobrir?

Não tente resolver uma objeção que o paciente ainda nem apresentou.

4.

Qual é o próximo passo?

Esclarecer? Conduzir para o agendamento? Combinar uma nova retomada?

Não comece pensando no que você vai falar.

Comece entendendo o que você precisa descobrir.

E lembre:

Se recebeu o valor e sumiu,
você não sabe se achou caro.

Se disse “vou pensar”,
você ainda não sabe o que
precisa pensar.

Primeiro descubra.
Depois conduza.

PEDIU O VALOR E SUMIU

Recebeu o valor e não responde?

Não conclua que **achou caro**.

O silêncio pode ter vários motivos. Se o paciente não falou que o problema é preço, **não crie essa objeção por ele.**

✕ Evite:

“Oi, conseguiu ver os valores?”

“Achou o valor alto?”

“Quer que eu veja uma condição melhor?”

✓ Conduza:

“Oi, Ana! Na nossa última conversa você me perguntou sobre o preenchimento labial e eu te passei os valores. Depois disso, nossa conversa acabou ficando em aberto. Ficou alguma dúvida sobre o procedimento, sobre o investimento ou sobre como funciona para realizar?”

Essa mensagem não tenta adivinhar o motivo do silêncio.
Ela cria espaço para o paciente mostrar onde a decisão travou.

Se ele disser que foi o valor,



conduza o valor.

Se trazer uma dúvida,



esclareça a dúvida.

Se disser que quer realizar,



avance para o próximo passo.

Não transforme silêncio em objeção.
Primeiro descubra o que travou.
Depois conduza.

QUANDO O PACIENTE DIZ “VOU PENSAR”

“*Vou pensar.*”

Mas pensar *sobre o quê?*

Um dos erros mais comuns é aceitar essa frase como o **fim da conversa**.

✗ Evite:

“Claro! Pensa com calma e qualquer coisa me chama.”



Conduza:



“Claro, Ana. Antes de você decidir, ficou alguma dúvida ou tem algum ponto específico que sente que precisa avaliar melhor? Se tiver, posso te ajudar a esclarecer.”



Nesse momento, você ainda não sabe **o que está impedindo a decisão**.

Se for valor,



conduza o valor.

Se for insegurança,



entenda a insegurança.

Se precisar conversar com alguém,



descubra se existe outra dúvida além dessa.

“Vou pensar”
não é uma objeção.
É uma informação incompleta.

Não tente convencer antes de entender **o que ainda precisa ser resolvido** para essa pessoa decidir.

QUANDO O PACIENTE DIZ “ACHEI CARO”

“Achei caro.”

Não ofereça desconto ainda.

Quando o paciente fala sobre preço, a tendência é tentar resolver rápido:

✗ Evite:

“Vou ver se consigo um desconto para você.”

“Consigo parcelar em mais vezes.”

✓ Conduza:

“Entendi, Ana. Quando você diz que achou o valor alto, foi porque ficou acima do que imaginava investir ou você chegou a comparar com alguma outra proposta?”

Antes de negociar, você precisa entender o que “caro” significa para aquela pessoa.

A resposta muda completamente a condução.

Pode ser uma questão de:

expectativa
de valor

comparação

forma de
pagamento

ou simplesmente
não ser o momento
financeiro.

E cada uma dessas situações exige uma conversa diferente.

Preço não se contorna antes de ser entendido.

Você pode estar oferecendo desconto
para alguém que nem precisava de desconto.

ANTES DE APERTAR “ENVIAR”

Seu follow-up está conduzindo ou só cobrando uma resposta?

Antes de enviar a próxima mensagem, faça este checklist:

- ☐ Eu li a **conversa anterior**?
- ☐ Sei onde a **decisão parou**?
- ☐ Estou trabalhando algo que o paciente **realmente disse** ou estou supondo?
- ☐ Sei o que **preciso descobrir** com essa mensagem?
- ☐ Existe um **próximo passo** claro depois da resposta?



Se você não sabe o que fará quando o paciente responder, provavelmente **a sua mensagem ainda não está conduzindo.**

Follow-up não é perseguir uma resposta.

É acompanhar uma decisão.

A mensagem é apenas o meio.
A estratégia está em saber por que você está
retomando e para onde quer levar a conversa.

SEU PRÓXIMO PASSO

A mensagem pronta ajuda. A percepção comercial converte.

Neste e-book, você aprendeu a olhar para o follow-up de uma forma diferente: **não como uma cobrança de resposta, mas como a continuidade de uma decisão.**

Mas o follow-up é apenas uma parte do atendimento.
Para converter mais pacientes, você precisa saber conduzir desde o primeiro:

“Oi, gostaria de saber mais...”



“Quero agendar.”

É isso que eu ensino nos meus **treinamentos de atendimento comercial.**



Você aprende
a ler a conversa,



fazer as
perguntas certas,



apresentar
valor,



trabalhar
objeções,



conduzir para
o agendamento



e acompanhar
quem ainda
não decidiu.

Sem depender de frases decoradas para cada situação.

Se você quer sair do *“o que eu respondo agora?”*
e aprender a conduzir uma conversa comercial
do início ao fim:

DÊ O PRÓXIMO PASSO.



Entre em contato com o atendimento e conheça
os treinamentos de atendimento comercial
com **Izabella Bento**