



Autor:
Carlos Alberto
Pereira Passos

Como dizer não

Um dos maiores desafios encontrados pelos representantes diante de um médico que faz solicitações acima das expectativas ou condições de atendimento imediato, é dizer “Não”.

- Uma passagem para um congresso em outra cidade;
- Hospedagem ou inscrição para um congresso;
- Grandes quantidades de amostras ou mesmo de originais de um produto;
- Financiamento de reforma do consultório;
- E inúmeros pedidos excêntricos.

São situações como estas que deixam o representante “sem saída” e surpreso. Afinal, seu objetivo de visita era apenas conduzir um diálogo promocional, vender um conceito terapêutico ou manter a conduta prescritiva já adotada pelo médico. O correto seria dizer “não”. Mas, isto não é fácil de fazer. Esta é uma realidade para todos nós, seres humanos.

Adotamos uma forte resistência para dizer “Não”. Por ser considerado como algo desagradável, em momentos como estes, temos a tendência a substituir o “não” por:

- talvez;
- quem sabe;
- vamos ver;
- vou ver o que posso fazer;
- dou uma resposta brevemente;
- vou levar seu pedido à Matriz.

E conduzimos as duas partes a um dos mais importantes fatores de desperdício de tempo ou de conflitos entre as partes. Alimentamos falsas expectativas, adiamos a decisão, criamos áreas de atrito e,

Alimentamos falsas expectativas, adiamos a decisão, criamos áreas de atrito e, essencialmente, construímos uma imagem negativa profissional...

essencialmente, construímos uma imagem negativa profissional e, provavelmente, da empresa em que trabalha.

Porque é difícil dizer “não”?

A dificuldade em dizer “não” está ligada a uma série de fatores de ordem emocional e educacional. Diante da condição em que o médico é importante ao nosso negócio, somos incapazes de dizer “não” porquê:

- temos o desejo de agradá-lo;
- temos o desejo de ajudá-lo;
- temos medo de represálias;
- temos o desejo de parecermos capazes de satisfazê-lo.

E mais, não encontramos justificativas para negarmos o atendimento de uma solicitação “especial”.

Como dizer “não” e manter o bom relacionamento anterior?

Aprendemos com o tempo que nem tudo que queremos pode ser obtido.

Precisamos apenas entender os porquês desta negação. Quando isto ocorre, aceitamos com naturalidade este lado negativo da resposta. Obviamente, que precisamos aprender a fazer isto de forma eficaz. Uma das técnicas mais simples e eficazes utiliza-se de um método chamado CEC:

- 1 - Compreender** – demonstrar empatia com o médico;
- 2 - Explicar** – explicar os motivos que o fazem dizer “não”;
- 3 - Considerar** – dizer o que de fato pode fazer.

UpGrade Treinamento & Desenvolvimento

Rua Alvarenga, 797 sala 08
CEP 05509-001
City Butantã
São Paulo - SP

Tel/Fax: (11) 3031-4495
site:
www.upgradetd.com.br

Contato:
cursos@upgradetd.com.br



Autor:
Carlos Alberto
Pereira Passos

Como dizer não

Este método permite criar um ambiente muito favorável para ambas as partes. O médico aceita melhor a negativa de uma solicitação.

Vejamos o exemplo em que o representante é surpreendido por uma solicitação incomum do médico visitado:

- Solicitação de passagem aérea para participar de congresso

1) **(Compreender)** “Eu entendo o quanto é importante para o senhor estar presente neste congresso, Dr. Paulo. E gostaria muito de poder atender sua solicitação”

2) **(Explicar)** “Infelizmente, não temos recursos destinados a patrocínios como este.”

3) **(Considerar)** “Mesmo sabendo que não desenvolvemos este tipo de patrocínio, pela importância de seu pedido, informarei ao marketing para que conversem melhor com o senhor quando visitar o nosso stand, no congresso”.

- Solicitação de originais para tratamento de um familiar

1) **(Compreender)** “Compreendo, Dr. Mário, o quanto é importante ter o mais rápido possível

nosso produto e começar o tratamento de seu familiar. Providenciaria estes originais imediatamente.”

2) **(Explicar)** “Porém, não temos originais disponíveis deste produto na quantidade que me solicita”

3) **(Considerar)** “O que posso fazer, Dr. Mário, é verificar imediatamente com nosso marketing se há alguma disponibilidade de amostras do

produto e, em caso afirmativo, trazê-las prontamente.”

- Pedir um brinde adicional para que possa dar a um amigo

1) **(Compreender)** “Vejo que o senhor gostou deste nosso brinde. Fico muito feliz por esta sua solicitação, Dr. Cláudio”;

2) **(Explicar)** “Infelizmente não posso lhe deixar este outro brinde que está em minha pasta pois já o havia prometido a um outro médico que estarei visitando em seguida”;

3) **(Considerar)** “O que posso fazer, Dr. Cláudio, é anotar sua solicitação de um brinde adicional e ver como poderei atendê-lo em um outro momento.”.

O importante é perceber que você não diz simplesmente um “Não” mas um “não” em que o impacto emocional é quase nulo, porque faz o médico entender que você compreende a importância do pedido, explica porque não pode atender e, acima de tudo, considera a possibilidade de buscar alternativas.

Ao ser surpreendido com uma solicitação que não possa atender, considere esta técnica para dizer “não” sem parecer insensível

– Compreender (uso da empatia), Explicar (dizer porquê não pode atender o pedido) e Considerar (dizer o que pode fazer a respeito).

Esta técnica funciona, mas precisa ser desenvolvida e aplicada com naturalidade para que seja aceita pela outra parte. Obviamente, que poderá também ser utilizada em qualquer outra condição pessoal em que tenha de negar algo a alguém.

O importante é perceber que você não diz simplesmente um “Não” mas um “não” em que o impacto emocional é quase nulo...

UpGrade Treinamento & Desenvolvimento

Rua Alvarenga, 797 sala 08
CEP 05509-001
City Butantã
São Paulo - SP

Tel/Fax: (11) 3031-4495
site:
www.upgradetd.com.br

Contato:
cursos@upgradetd.com.br



Autor:
Carlos Alberto
Pereira Passos

Como dizer não

Carlos Alberto Pereira Passos
(Boletim Oficial de Treinamento
Barrene 28/2005)

Carlos Passos, foi diretor de Suporte e Serviços Comerciais coordenando os departamentos de Treinamento, Administração de Vendas, Eventos, CRM/Comunicação com o cliente, Viagens e Logística da Pharmacia. Nos 32 anos de experiência na Indústria Farmacêutica ocupou cargos executivos em diversos laboratórios: Mead Johnson; Merck Sharp & Dhome; Richardson Merrel Moura Brasil; Glaxo; Rhodia; Farmitália Carlo Erba; Pharmacia & Upjohn e Pharmacia. Presta consultoria, Treinamento & Desenvolvimento para Indústria farmacêutica.

UpGrade Treinamento &
Desenvolvimento

Rua Alvarenga, 797 sala 08
CEP 05509-001
City Butantã
São Paulo - SP

Tel/Fax: (11) 3031-4495
site:
www.upgradetd.com.br

Contato:
cursos@upgradetd.com.br