

## LIDAR COM OBJECÇÕES

Muitas vezes, os DIM não percebem as verdadeiras necessidades dos profissionais de saúde, o que, em último caso, conduz a uma tensão elevada para ambas as partes e a objeções por parte dos profissionais de saúde. Os DIM podem interpretar as objeções como oposição, quando, com efeito, as objeções são de facto pedidos de mais informação sobre as recomendações dos DIM. O que o DIM faz para lidar com essas objeções pode fazer a diferença.

### OBJECTIVOS DO PROGRAMA

*Lidar com Objeções* oferece uma abordagem para minimizar as objeções que não podem ser “ultrapassadas” e ajuda os DIM a atingir maior confiança ao lidar com diálogos difíceis com os profissionais de saúde.

Como resultado, este módulo ajudará os DIM a ultrapassar objeções de forma a demonstrarem o seu apreço e compreensão pelas preocupações dos profissionais de saúde, o que poderá conduzir a relações mais fortes, produtivas e de satisfação duradoura.

### VISÃO GERAL DO PROGRAMA

*Lidar com objeções* é um módulo de 90 minutos que ajuda os DIM a reconhecerem rapidamente e a responderem aos verdadeiros problemas que estão subjacentes às objeções dos profissionais de saúde.

O módulo foca-se no desenvolvimento das seguintes competências:

- *Demonstrar Flexibilidade*  
Ouvir e responder com maior eficácia às objeções dos profissionais de saúde.
- *Desenvolver uma Estratégia Competitiva*  
Posicionamento mais eficaz dos produtos e recomendações contra ofertas competitivas

### DESCRIÇÃO DO CONTEÚDO

- *Introdução de Lidar com Objeções*  
Estabelece o contexto do conteúdo e define os objectivos de aprendizagem para o módulo.

- *Objeções: Uma Definição Diferente*  
Redefine objeções opondo-se à opinião comum sobre as objeções como sinais de resistência dos profissionais de saúde.
- *Revelar Questões e Interesses Escondidos*  
Ajuda os participantes a transformarem as objeções em questões que podem ser facilmente ultrapassadas
- *LSCPA*  
Apresenta um processo comportamental de cinco fases para lidar com objeções e permite aos participantes observarem o processo na prática.
- *Responder à Objeção*  
Os participantes praticam ao responder às objeções convencionais dos profissionais de saúde.
- *Praticar LSCPA*  
Os participantes praticam, utilizando a LSCPA, em resposta às objeções do profissional de saúde.
- *Fecho do Módulo: Passar à Acção*  
Revê o conteúdo chave e desafia os participantes a aplicarem as ideias chave no seu trabalho diário.

### SUSTENTABILIDADE

*Lidar com Objeções* apresenta ferramentas de aplicação, reforço e sustentabilidade que permitem aos participantes desenvolverem, aplicarem e sustentarem competências na sua função.