FERRAMENTAS PARA A SUA CLÍNICA

Objeções

50 scripts para esclarecer dúvidas e conduzir a decisão

50

Preço, pagamento, agenda, decisão, confiança e retomada. Cada script traz a situação, uma resposta e a orientação de uso.

Escolha a situação. Adapte ao contexto. Combine o próximo passo.

Wertx | Edição 2 | Novembro de 2026

COMO CONSULTAR

Responda ao motivo certo.

Ouça o que ficou pendente antes de escolher uma resposta. Personalize os campos com informações reais da clínica. Estes scripts apoiam a recepção e não substituem a conversa com o profissional.

01-08 Preço e valor

09-15 Pagamento e condições

16-23 Tempo e agenda

24-31 Decisão e clareza

32-41 Confiança e dúvidas clínicas

42-50 Contato e retomada

Uma dúvida não é autorização para insistir. Combine o retorno, respeite o canal preferido e encerre quando a pessoa recusar.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

01 Achei caro

Quando usar: Depois de receber o valor da consulta ou de um plano já apresentado pelo profissional.

Entendo. O que pesou mais para você: o valor total, a forma de pagamento ou alguma dúvida sobre o que está incluído? Assim consigo responder ao ponto certo.

Na prática: Responda ao motivo informado antes de oferecer condições. Se a questão for indicação ou benefício clínico, envolva o profissional.

02 Na outra clínica é mais barato

Quando usar: Quando a pessoa compara dois orçamentos.

Faz sentido comparar. Posso te explicar o que está incluído aqui e quais itens podem ser cobrados à parte? Assim você consegue avaliar as propostas com informações claras.

Na prática: Informe apenas diferenças verificáveis. Não critique a outra clínica nem associe preço baixo a atendimento ruim.

03 Quero só saber o preço

Quando usar: No primeiro contato, antes de qualquer agendamento.

Claro. O valor de [consulta ou serviço com preço definido] é [valor], e inclui [itens]. Se você está perguntando pelo tratamento, o orçamento depende da avaliação. Quer que eu explique como ela funciona?

Na prática: Informe o preço disponível sem obrigar a pessoa a responder um questionário. Não invente estimativas de tratamento.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

04 Por que a avaliação é paga

Quando usar: Quando a pessoa questiona a cobrança da consulta inicial.

A avaliação custa [valor] e contempla [o que realmente acontece]. Ela serve para você conversar com o profissional e entender as possibilidades para o seu caso. Agendar a avaliação não obriga você a contratar um tratamento.

Na prática: Confirme o escopo real da avaliação e explique separadamente eventual política de abatimento, se existir.

05 Só faço se tiver desconto

Quando usar: Quando o desconto vira condição para continuar.

Hoje consigo oferecer [condições autorizadas]. Fora disso, preciso verificar com o responsável. Se essas condições não atenderem ao que você precisa, tudo bem; não quero combinar algo que a clínica não possa cumprir.

Na prática: Encaminhe a exceção sem prometer aprovação. Não crie uma promoção para vencer a resistência.

06 Está acima do que eu tinha planejado

Quando usar: Quando a pessoa tinha outra expectativa de investimento.

Obrigada por me contar. Você prefere esclarecer o que compõe o orçamento ou conferir as formas de pagamento disponíveis? Se ainda ficar fora do seu planejamento, podemos deixar a decisão para outro momento.

Na prática: Não sugira dívida nem corte de despesas essenciais. Mudanças no plano de cuidado dependem do profissional.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

07 O que justifica esse valor

Quando usar: Quando falta clareza sobre o serviço.

Nesse valor estão incluídos [itens confirmados]. [Item adicional] é cobrado separadamente, quando aplicável. Qual parte você gostaria que eu detalhasse antes de decidir?

Na prática: Use escopo concreto, sem promessas de resultado e sem listas genéricas de diferenciais.

08 Vou esperar uma promoção

Quando usar: Quando a pessoa prefere aguardar uma oferta futura.

Tudo bem. Não tenho uma promoção futura confirmada para te prometer. Posso te mostrar as condições atuais ou você prefere encerrar por aqui e procurar a clínica quando fizer sentido?

Na prática: Só registre interesse em novidades se houver autorização. Não anuncie datas ou descontos inexistentes.

09 Não cabe no meu orçamento agora

Quando usar: Quando a pessoa declara uma limitação financeira.

Entendi. Não precisa assumir um compromisso que pese para você. Posso esclarecer alguma informação do orçamento ou você prefere deixar por aqui neste momento?

Na prática: Respeite a limitação. Questões sobre adiar cuidado devem ser encaminhadas ao profissional, sem usar medo para vender.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

10 Vocês parcelam

Quando usar: Quando a pessoa precisa conhecer as opções de pagamento.

As opções disponíveis são [opções reais], com total de [total] e [com ou sem juros, conforme a condição]. Quer que eu te envie por escrito para você comparar com calma?

Na prática: Informe total, parcelas e encargos existentes. Não diga que cabe no orçamento sem conhecer a realidade da pessoa.

11 Não tenho limite no cartão

Quando usar: Depois de apresentar uma opção no cartão.

Além do cartão, a clínica aceita [alternativas existentes]. Posso explicar alguma delas? Se nenhuma funcionar agora, não precisamos forçar uma decisão.

Na prática: Não sugira usar cartão de terceiros nem buscar crédito. Liste somente meios aceitos.

12 Só consigo pagar no próximo mês

Quando usar: Quando o momento do pagamento é o impedimento.

Entendi. Posso verificar quais condições estarão disponíveis e, se você quiser, combinar um contato em [data]. Não consigo garantir hoje uma condição futura que ainda não foi confirmada.

Na prática: Anote a data autorizada. Se houver questão sobre prazo clínico, encaminhe ao profissional.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

13 Tenho medo de aparecer cobrança depois

Quando usar: Quando a pessoa teme custos adicionais.

Vamos deixar isso claro antes de você decidir. O orçamento inclui [itens] e não inclui [itens]. Qualquer item ainda não definido precisa ser esclarecido pela equipe responsável. Quer receber esse resumo por escrito?

Na prática: Resolva a dúvida antes de cobrar ou reservar. Não use expressões como tudo incluso sem verificar.

14 Não quero pagar antes de entender o cancelamento

Quando usar: Antes de um sinal ou pagamento antecipado.

Posso te enviar a política de cancelamento e remarcação da clínica antes de qualquer pagamento. Se algum ponto não ficar claro, eu confirmo com o responsável e retorno com a explicação.

Na prática: Envie a política vigente. Não invente prazo, retenção, multa ou reembolso.

15 O convênio não cobre

Quando usar: Quando cobertura ou reembolso são parte da decisão.

Posso informar quais convênios a clínica atende e quais documentos fornece. A cobertura ou o reembolso do seu plano precisam ser confirmados com a operadora. Quer que eu envie os dados do atendimento para essa consulta?

Na prática: Não prometa cobertura ou reembolso. Não solicite informações sensíveis além do necessário ao atendimento.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

16 Não tenho tempo

Quando usar: Quando a rotina dificulta o agendamento.

O que dificulta mais: o horário disponível, o deslocamento ou o tempo do atendimento? Posso conferir as opções reais da agenda para ver se alguma facilita para você.

Na prática: Apresente opções compatíveis. Não minimize o tempo necessário ou prometa atendimento mais curto.

17 Nenhum desses horários funciona

Quando usar: Depois de oferecer horários disponíveis.

Qual período costuma funcionar melhor para você? Posso verificar outros dias ou, com sua autorização, registrar seu interesse caso apareça uma vaga nesse período.

Na prática: Não confirme vaga antes de consultar a agenda. Lista de interesse não é agendamento.

18 Vou olhar a agenda e te aviso

Quando usar: Quando a pessoa precisa conferir a rotina.

Claro. Prefere voltar a falar quando conferir ou quer que eu te chame em um dia específico? Os horários podem mudar, então confirmo a disponibilidade quando retomarmos.

Na prática: Só marque retorno se a pessoa concordar. Não segure horário sem uma política real de reserva.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

19 A clínica fica longe

Quando usar: Quando o deslocamento dificulta a escolha.

Estamos em [endereço]. Posso enviar a localização e as informações de acesso que temos. Você quer conferir antes de decidir se o deslocamento funciona para você?

Na prática: Só ofereça atendimento remoto se ele existir e for adequado segundo a equipe responsável.

20 Preciso de um horário para hoje

Quando usar: Quando a expectativa de disponibilidade não corresponde à agenda.

Vou verificar a agenda de hoje. Se não houver vaga, posso te informar o primeiro horário disponível ou registrar seu interesse em uma desistência. Não consigo confirmar um encaixe antes de verificar.

Na prática: Se houver relato de urgência clínica, siga o protocolo da clínica e acione o responsável; não trate como disputa por vaga.

21 Tenho receio de ficar esperando

Quando usar: Quando atrasos anteriores preocupam a pessoa.

Posso explicar como funciona a agenda e o horário orientado para chegada. Não consigo prometer ausência de atrasos; se houver mudança, a equipe deve avisar assim que souber. Existe algum limite de horário que precisamos considerar?

Na prática: Registre a restrição e confirme se a clínica consegue atendê-la. Não prometa pontualidade absoluta.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

22 Preciso de alguém para me acompanhar

Quando usar: Quando a pessoa depende de acompanhante.

Podemos buscar um horário que funcione para vocês. Sobre a necessidade de acompanhante e as orientações do atendimento, vou confirmar com a equipe responsável antes de te passar qualquer informação.

Na prática: Não dispense acompanhante nem altere orientação clínica para facilitar o agendamento.

23 Não sei se consigo cumprir todas as visitas

Quando usar: Depois de um plano apresentado pelo profissional.

Vamos esclarecer isso antes de você decidir. Posso pedir à equipe responsável que explique a previsão de visitas e como funciona o acompanhamento. Quais dias ou períodos costumam ser difíceis para você?

Na prática: A recepção organiza a agenda; a frequência do cuidado deve ser discutida com o profissional.

24 Vou pensar

Quando usar: Quando a pessoa quer tempo para decidir.

Claro. Ficou alguma informação que eu possa esclarecer ou você prefere só um tempo para avaliar? Se quiser, combinamos quando voltar a conversar; se preferir, você me chama.

Na prática: Aceite a resposta. Não transforme o pedido de tempo em uma sequência de perguntas insistentes.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

25 Preciso conversar com meu marido ou esposa

Quando usar: Quando a decisão envolve outra pessoa.

Tudo bem. Quer um resumo do que está incluído e das condições para facilitar a conversa? Posso enviar para você e, se quiser, combinamos um retorno depois.

Na prática: Não procure o familiar sem autorização nem sugira contornar a decisão compartilhada.

26 Quero ouvir uma segunda opinião

Quando usar: Quando a pessoa quer avaliar outras orientações.

Claro. Você pode buscar outra opinião antes de decidir. Posso orientar como solicitar os documentos disponíveis do seu atendimento ou esclarecer alguma informação administrativa que ajude nesse processo.

Na prática: Não desqualifique outro profissional. Dúvidas sobre indicação e opções devem voltar à equipe clínica.

27 Ainda não entendi o plano

Quando usar: Depois da avaliação, quando a explicação não ficou clara.

Obrigada por avisar. Antes de avançar, vamos esclarecer isso com o profissional. Qual parte ficou mais difícil de entender? Posso organizar sua dúvida e pedir um retorno.

Na prática: Não substitua a explicação clínica por um argumento comercial. Não avance para pagamento com dúvida essencial pendente.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

28 Não sei se preciso disso

Quando usar: Quando a pessoa questiona a necessidade do tratamento.

Essa é uma pergunta para conversar com o profissional. Posso pedir que ele explique a indicação, as alternativas e o que considerar antes de decidir. Você não precisa decidir enquanto isso estiver pouco claro.

Na prática: A recepção não confirma necessidade clínica. Não use consequências hipotéticas para provocar medo.

29 Quero só uma parte do plano

Quando usar: Quando a pessoa pede redução ou mudança do tratamento.

Posso levar esse pedido ao profissional para ele explicar quais possibilidades fazem sentido no seu caso. Não consigo alterar o plano por aqui, mas posso ajudar a organizar essa conversa.

Na prática: Não monte pacotes menores nem retire etapas do cuidado por conta própria.

30 Me manda tudo por escrito

Quando usar: Quando a pessoa quer avaliar as informações com calma.

Claro. Vou enviar o resumo administrativo com valores, itens incluídos e condições. Para a parte clínica, encaminho sua solicitação ao profissional. Qual informação você quer encontrar com facilidade nesse resumo?

Na prática: Envie material objetivo e autorizado. Não despeje um catálogo ou inclua dados de outros pacientes.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

31 Só estou pesquisando

Quando usar: Quando ainda não existe intenção de agendar.

Sem problema. Posso responder sua dúvida principal e te explicar como funciona o primeiro atendimento. O que você gostaria de saber agora?

Na prática: Responda sem pressionar por horário. Pesquisa não significa autorização para uma sequência de contatos.

32 Tenho medo de sentir dor

Quando usar: Quando o receio envolve a experiência do procedimento.

Obrigada por falar disso. A recepção não consegue avaliar essa questão para o seu caso. Posso encaminhar sua dúvida ao profissional para ele explicar o que esperar e conversar sobre suas preocupações antes da decisão.

Na prática: Não diga que não dói, que é tranquilo ou que a pessoa não precisa se preocupar.

33 Tenho medo dos riscos

Quando usar: Quando a pessoa pede segurança antes de decidir.

Você pode esclarecer isso antes de qualquer decisão. Posso organizar um retorno do profissional para falar dos riscos, limites e alternativas relacionados ao seu caso. Há alguma preocupação específica que você quer que eu encaminhe?

Na prática: Não minimize riscos nem compare com experiências de outros pacientes.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

34 Tenho medo de ficar artificial

Quando usar: Em atendimentos de estética, quando a pessoa teme o resultado.

Posso registrar essa preocupação para você conversar com o profissional. É importante que suas expectativas sejam discutidas antes de decidir, incluindo o que é possível e os limites do atendimento.

Na prática: Não garanta naturalidade nem use fotos de terceiros como previsão do resultado individual.

35 Já fiz antes e não gostei

Quando usar: Quando uma experiência anterior reduziu a confiança.

Sinto muito por essa experiência. Você pode contar ao profissional o que aconteceu e o que mais te preocupa agora. Posso organizar essa conversa sem que você precise decidir por um novo tratamento neste momento.

Na prática: Não prometa corrigir resultado nem critique quem atendeu anteriormente.

36 Como sei quem vai me atender

Quando usar: Quando a pessoa quer verificar o profissional.

O atendimento é com [nome e função confirmados]. Posso enviar as informações profissionais e o canal oficial para você conferir. Quer também entender como funciona a primeira consulta?

Na prática: Use somente credenciais verificadas e a função real. Não invente especialidade, título ou certificação.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

37 Vocês garantem o resultado

Quando usar: Quando a pessoa busca uma garantia clínica.

Não posso prometer um resultado para o seu caso. O profissional pode explicar as possibilidades e os limites depois de avaliar você. Posso encaminhar essa dúvida antes de você decidir?

Na prática: Não substitua garantia por percentuais inventados, depoimentos ou promessas indiretas.

38 Quero ver resultado de outras pessoas

Quando usar: Quando a pessoa pede fotos ou depoimentos.

Posso verificar quais materiais a clínica disponibiliza oficialmente. Eles não mostram o que acontecerá no seu caso. Para entender possibilidades individuais, essa conversa precisa ser com o profissional.

Na prática: Use apenas materiais aprovados pela clínica. Não compartilhe imagens ou relatos privados de pacientes.

39 Não quero contar isso pelo WhatsApp

Quando usar: Quando a pessoa quer preservar uma informação pessoal.

Tudo bem, você não precisa me contar por aqui. Posso explicar como funciona o canal de atendimento adequado ou organizar a conversa com o profissional. O que você prefere?

Na prática: Não insista em detalhes clínicos ou íntimos no contato comercial. Registre apenas o necessário.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

40 Preciso saber da recuperação antes de marcar

Quando usar: Quando rotina e cuidados após o atendimento pesam na decisão.

Vou encaminhar essa dúvida ao profissional para ele explicar as orientações aplicáveis ao seu caso. Depois disso, posso ajudar a encontrar uma data que faça sentido para a sua rotina.

Na prática: Não invente prazo de recuperação nem prometa retorno imediato às atividades.

41 Quero falar com o profissional antes de pagar

Quando usar: Quando existe dúvida que a recepção não consegue resolver.

Vou verificar como a clínica organiza esse contato e se ele faz parte de uma consulta. Explico o formato e qualquer valor antes de confirmar, para você decidir sabendo como funciona.

Na prática: Não prometa acesso gratuito ou imediato se isso não existir. Não use pagamento como forma de evitar a dúvida.

42 Prefiro conversar por mensagem

Quando usar: Quando a pessoa recusa ligação ou áudio.

Claro, podemos seguir por texto para as informações administrativas. Qual é sua dúvida principal? Se algo precisar do profissional ou de outro formato, explico o motivo antes de combinar com você.

Na prática: Respeite a preferência. Não force uma ligação só para conduzir o fechamento.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

43 Agora não posso responder

Quando usar: Quando o contato acontece em um momento inadequado.

Sem problema. Quer que eu retorne em algum dia ou prefere me chamar quando puder?

Na prática: Se houver data combinada, registre. Sem autorização, não converta a resposta em várias tentativas.

44 Já escolhi outra clínica

Quando usar: Quando a pessoa informa que decidiu seguir com outro atendimento.

Obrigada por avisar. Vou encerrar os contatos sobre esse orçamento. Se precisar de alguma informação administrativa no futuro, pode nos procurar.

Na prática: Encerre a oportunidade. Não tente gerar insegurança sobre a escolha feita.

45 Não tenho interesse

Quando usar: Quando a pessoa recusa a oferta ou o atendimento.

Entendido. Obrigada por me avisar. Vou encerrar essa conversa comercial e não insistir nesse convite.

Na prática: Marque a recusa. Não envie outro argumento de venda depois de reconhecer o não.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

46 Parem de me mandar mensagem

Quando usar: Quando a pessoa pede interrupção dos contatos.

Entendido. Vou registrar seu pedido e interromper as mensagens comerciais por aqui.

Na prática: Interrompa o fluxo e registre a saída. Confirme a execução antes de afirmar que todos os canais foram atualizados.

47 Estou resolvendo outra prioridade

Quando usar: Quando o interesse existe, mas não é prioridade agora.

Entendi. Prefere que eu encerre o acompanhamento ou faz sentido combinar um retorno mais adiante? Você escolhe o melhor caminho.

Na prática: Não dispute a prioridade da pessoa. Só retome se houver acordo ou novo contato dela.

48 Recebi o orçamento mas ainda não consegui olhar

Quando usar: Em um retorno previamente combinado.

Sem problema. Quer que eu destaque os itens e as condições em um resumo curto ou prefere avaliar depois e me chamar?

Na prática: Facilite a leitura sem cobrar decisão. Evite repetir o orçamento inteiro sem necessidade.

BIBLIOTECA DE RESPOSTAS

49 Não fui porque tive um imprevisto

Quando usar: Depois de uma falta, quando a pessoa responde à recepção.

Obrigada por avisar. Você quer conferir outro horário ou prefere deixar para depois? Se quiser remarcar, posso verificar a agenda e explicar as condições aplicáveis.

Na prática: Não exija justificativa pessoal. Informe a política real de remarcação antes de confirmar.

50 Não quero fechar um pacote agora

Quando usar: Quando a pessoa recusa um compromisso maior.

Tudo bem. Posso esclarecer as condições administrativas e levar ao profissional sua dúvida sobre outras possibilidades. Não precisamos confirmar um pacote enquanto você não estiver à vontade com a decisão.

Na prática: Não altere o cuidado para encaixar uma venda avulsa. Se a recusa for definitiva, encerre sem nova pressão.