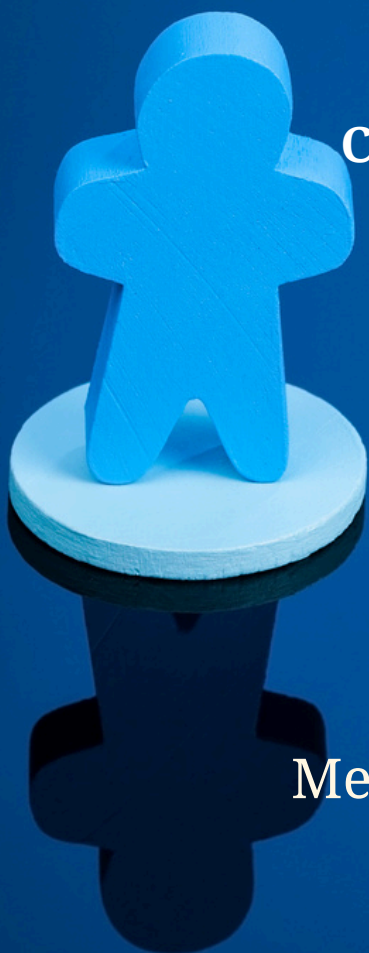


FALE O QUE SEU CLIENTE QUER OUVIR

O OBJETIVO DE TODA
COMUNICAÇÃO É A CONEXÃO.



Por Néstor e Thaís Sendra,
Metodologia Empreenda Sem Dor.



FALE O QUE SEU CLIENTE QUER OUVIR

O objetivo de toda comunicação é a **CONEXÃO**. Quem fala alcança a parte emocional inconsciente de quem escuta. Numa conversa, a pessoa que ouve, processa a informação em seu cérebro através de suas próprias percepções e julgamentos automáticos.

Temos pouco tempo para fazer com que nosso ouvinte julgue a informação que estamos trazendo como útil e benéfica para si. Geralmente, as pessoas recebem e compram nossas ideias quando o que falamos é algo que elas:

- Acreditam ou concordam;
- Sabem que precisam do que oferecemos;
- A informação trazida por nós resolve algum dos seus medos.





Objetivo

Objetivo desse e-book:

Te ajudar a refinar a sua habilidade de escutar. Escutar:

Ouvir o que foi dito e *discernir a intenção por trás do que foi falado.*

Identifique o arquétipo pela FALA e POSTURA do cliente na hora da sua interação com ele.



[Assista a aula "Fale o que seu Cliente quer ouvir" que deixamos aqui de presente para você!](#)



1) O Pensador:

Como funciona: Se interessa por temas específicos.

Gosta de entender a razão lógica de existir das coisas. Não fala muito, mas quando fala traz à tona explicações sobre o que pensa e raciocínios lógicos.

Crença: “Tudo precisa ter uma razão de existir.”

Medo: Rejeição. Às vezes sente que não se encaixa nesse mundo, por isso, procura meios para existir à sua maneira. O que precisa: Recursos materiais ou intelectuais para trazer à existência as ideias que estão vivas em seu mundo paralelo.

Como tratar: A palavra chave aqui é:

RACIOCÍNIO. O que fazer? Mostre primeiro o quadro completo, o resultado final e logo depois justifique a lógica ou explique porquê você afirma isso. Use poucas palavras.

Importante: Não force aproximação, conversa nem contato físico.



2) O Comunicador:

Como funciona: Gosta de conectar-se através dos 5 sentidos. Fala bem e prefere ambientes acolhedores, confortáveis e descontraídos.

Prioriza lugares onde se sente bem recebido e é bem servido.

Sua conversa tem muito sentimento, percepção e sensação

Crença: “O que eu sinto é importante”. Medo: Abandono. Às vezes sente-se confuso, um peso na vida das pessoas. Por isso preocupa-se muito com a sensação das outras pessoas ao seu redor. Por vezes sente-se vazio e busca diferentes maneiras de preencher esse vazio no peito, uma sensação que só quem já sentiu sabe o quanto é angustiante e urgente atender.

O que precisa: Experimentar sensações prazerosas e intensas. Como tratar: A palavra-chave aqui é COLO.

O que fazer? Faça-o sentir-se querido e próximo. Inicie uma relação.

Não tenha pressa quando ele estiver conversando. Conecte-se como que ele sente no momento.

Importante:

O que essa pessoa sente é importante mesmo que ela não saiba explicar.



3) O Negociador:

Como funciona: Costuma avaliar os ambientes e identificar as melhores vantagens. Estratégico. Prioriza transparência e acordos claros. É um líder nato e gosta de estar no comando enquanto se comunica. É persuasivo e hábil em conduzir negociações

Crença: “Eu sei o que fazer para conquistar o que eu quero”.

Medo: Manipulação.

Para evitar ser usado prefere assumir uma postura defensiva e o controle da situação.

O que precisa: Gosta de objetos e experiências que o façam sentir-se poderoso. Equivalência é um conceito importante. Essa pessoa detesta sair perdendo ou ficar devendo.

Como tratar: A palavra-chave aqui é ÚTIL

O que fazer: Demonstre a utilidade daquilo que você lhe propõe. Deixe-o conduzir você, mas mantenha seus limites claros. Jogue limpo. Seja transparente e procure o ganha-ganha ao negociar.

Importante: Toda comunicação é uma negociação para essa pessoa, e ela vai se certificar de conseguir justiça para si. Aja com confiança e firmeza e nunca minta ou omita detalhes importantes.



4) O Metódico:

Como funciona: Gosta de planejar para garantir segurança e previsibilidade. Repetir coisas que deram certo, organizar cada coisa no seu lugar, revisar mais de uma vez, conhecer e conferir todos os detalhes, seguir um passo-a-passo e falar a partir de um roteiro são coisas que aliviam a pressão dessas pessoas ao executar suas atividades diárias.

Crença: “O seguro morreu de velho”. Medo: Humilhação. As pessoas metódicas se cobram demais porque temem ser expostas e humilhadas, por isso, farão de tudo para garantir segurança, prever e evitar erros e imprevistos. Não têm jogo de cintura e falam pouco porque temem a exposição.

O que precisa: Recursos materiais e intelectuais para garantir que tudo o que ele fôr realizar sairá dentro do esperado e com a garantia de durabilidade ou previsibilidade.



4) O Metódico:

Como tratar: A palavra-chave aqui é Segurança. O que fazer: Descreva detalhes técnicos sobre o funcionamento ou o uso. Responda perguntas com paciência e certifique-se de entender o que a pessoa deseja saber.

Ofereça garantias sempre que possível e jogue limpo sobre prazos e durabilidade. Fundamente seus argumentos usando fatos e estatísticas.

Importante:

1. Essa pessoa teme a exposição. Não exponha a vida de outras pessoas ao usar exemplo. Mantenha uma postura que demonstre respeito à privacidade alheia.

2. Respeite o ritmo dessa pessoa. Ela pode passar um longo tempo calada pensando até finalmente começar a te fazer perguntas ou pode comunicar-se de uma maneira mais lenta, oferecendo a você vários detalhes, para que você passe a ver o assunto desde a ótica dela. Não a interrompa enquanto fala.

3. Seja claro ao explicar um passo-a-passo e mantenha um tom de voz amigável



5) O Exigente:

Como funciona: Gosta de se sentir importante e por isso frequenta lugares ou adquire coisas que considera úteis, que vão colaborar para sua performance ficar AINDA MELHOR, mais veloz e assertiva.

Crença: “Nada é tão bom que não possa ser melhorado”.

Medo: Exclusão (ficar de lado), ser traído ou trocado por uma opção melhor. Pretende ser o mais perfeito possível para garantir que sempre será incluído, para sentir que cumpre uma função importante e é o número 1 na vida das pessoas com quem convive ou trabalha.

O que precisa: Recursos materiais ou intelectuais que otimizem seu tempo e agregue a essa pessoa uma vantagem competitiva. Essa pessoa está sempre em busca da sua melhor versão. Gosta de tudo que possa contribuir para o seu aperfeiçoamento.

Como tratar: A palavra-chave é Exclusividade.



5) O Exigente:

O que fazer? Trate essa pessoa como a número 1 do mundo enquanto ela estiver interagindo com você. Não demore para responder e ofereça real atenção.

Concorde com a pessoa e a elogie sinceramente sempre que possível e conduza sua comunicação de modo a gerar na pessoa a percepção de que você está ali para servi-la.

Deve ficar claro que sua oferta o transformará em alguém ainda melhor e admirado pelos demais.

Importante:

1. Não exija decisão rápida e leve em consideração que essa pessoa talvez não faça tantas perguntas. Ofereça alternativas proativamente.

2. Evite comparar os resultados dessa pessoa com os resultados de outro.

3. Não se mostre superior ou mais perfeito que a pessoa, não exagere ao demonstrar a sua autoridade e seus resultados. Fale sobre você apenas o essencial.



EXERCÍCIOS:

1. Identifique o arquétipo pela fala:

a) “Me explica melhor, por favor, **eu quero entender o preço**”.

b) “Em outro lugar vendem **o mesmo mais em conta**”...

c) “Será que isso **vai me fazer sentir bem mesmo**”?

d) “**Eu não tenho problema nenhum**, eu estou pesquisando para uma amiga”.

e) “Me ensina **passo a passo, Como é que eu devo usar** isso?”



EXERCÍCIOS:

2. Identifique o arquétipo pela postura:

a) **Toca** em tudo que está exposto, se aproxima e conversa.

b) Age com muita educação e **demora a decidir**.

c) **Observa de longe**, calado e **investiga detalhes** técnicos.

d) Lê todos os rótulos, escolhe **caladinho**, **evita a conversa e o contato**.

e) **Fala alto e faz perguntas como se estivesse te testando**.



EXERCÍCIOS:



3. Baseie sua resposta no que você aprendeu que é a necessidade emocional básica das pessoas que falam e se posicionam como o arquétipo mencionado.

Como responder a quem diz: “Tá caro” se o arquétipo representado na sua fala e postura do momento é o:

1. Negociador

2. Comunicador



EXERCÍCIOS:



4. Baseie sua resposta no que você aprendeu que é a necessidade emocional básica das pessoas que falam e se posicionam como o arquétipo mencionado.

Como responder a quem diz: “Vou pensar e te falo” se o arquétipo representado na sua fala e postura do momento é o:

3. Metódico

4. Exigente



EXERCÍCIOS:

5. Baseie sua resposta no que você aprendeu que é a necessidade emocional básica das pessoas que falam e se posicionam como o arquétipo mencionado.

Como responder a quem diz: “**Quanto custa**” se o arquétipo representado na sua fala e postura do momento é o:

Pensador

Será que você vai conquistar a sua liberdade financeira até o final do ano?

[Toque aqui, faça o teste e receba a nossa resposta em seu e-mail.](#)

