



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Já prestaram atenção em uma propaganda na televisão em que um motorista tenta pedir informação a um pedestre e este NÃO DEIXA O MESMO FALAR? Ele fica dando várias opções sobre as possíveis perguntas que podem estar passando pela cabeça do

motorista. E ao final ele ainda acusa o outro de demorar em falar e por isso fica dando várias alternativas.

Na Tv fica engraçado, mas na vida real esse tipo de atitude pode trazer muitos problemas, trava a comunicação, passa uma péssima imagem pessoal e pode inclusive afastar clientes e inibir o fechamento de negócios

De outra forma, quantas discussões você já deve ter vivenciado e que poderiam ter sido evitadas se simplesmente você ESCUTASSE o outro. E nos relacionamentos pessoais? Momentos gostosos e gratificantes foram perdidos porque você já estava pensando na

RESPOSTA sem ESCUTAR o que o seu interlocutor estava falando.

E nos NEGÓCIOS acontece a mesma coisa? Sim, acontece. Já observei empreendedores de eventos estarem à frente de clientes e não deixarem os mesmos exporem sua visão. E quando começa a fazer, o empreendedor já corta a comunicação (???) IMPONDO

suas ideias e pensamentos como se fosse DONO DA VERDADE; ou que com esse ato, ele passe uma imagem mais PROFISSIONAL e de CONFIANÇA aos seus pretensos clientes. A possibilidade do negócio não se concretizar neste momento é muito grande

simplesmente porque não está havendo comunicação.

O que acontece nestes momentos? O que devemos fazer para nos comunicar-mos melhor e de forma produtiva? O que nossos clientes querem nestes momentos?

Entendam que para se ESCUTAR de forma eficiente é preciso mais do que ESCUTAR as palavras que são ditas. É necessário compreender e descobrir o significado do que está sendo falado. Afinal de contas, o SIGNIFICADO não está nas palavras, e sim nas

PESSOAS. Muitos se concentram nas ideias que são comunicadas e parecem quase se esquecer da pessoa com quem estão conversando. Não se pode fazer isso e ouvir com o coração ao mesmo tempo.

A principal causa de quase todos os problemas de comunicação é que as pessoas não ESCUTAM para ENTENDER o que está sendo dito; mas ESCUTAM para RESPONDER.

O maior erro que você pode cometer ao tentar falar de maneira convincente é PRIORIZAR a expressão das SUAS IDEIAS e dos SEUS SENTIMENTOS. O que a maioria das pessoas quer é ser ESCUTADA, RESPEITADA E COMPREENDIDA. Se quiser suprir as

necessidades das outras pessoas e fazer com que elas se sintam especiais e valiosas, VOCÊ PRECISA APRENDER A ESCUTAR.

Uma das ironias de se tornar um bom ouvinte é que, ao prestar atenção no que o outro tem a dizer e fazer com que ele se sinta compreendido, você acaba ganhando um interlocutor mais disposto a escutá-lo também. Assim que os clientes percebem que estão sendo

compreendidos, sentem-se mais motivados a entender o seu ponto de vista.

Os clientes querem ser apreciados, e não impressionados. Querem ser vistos como seres humanos, e não como amplificadores do ego do empreendedor. Querem ser tratados como um fim em si mesmos, e não como um meio para alimentar a sua vaidade.

Escutar com o coração produz uma situação em que os dois lados saem ganhando e você fará BONS NEGÓCIOS através de uma COMUNICAÇÃO correta e eficaz. Pense nisso na próxima vez que tiver um cliente na sua frente.



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

SE QUISE AGREGAR VALOR ÀS PESSOAS, VOCÊ DEVE PRIMEIRO VALORIZÁ-LAS ESCUTANDO-AS!