

MKT
SOROCABA

17

Atitudes

Inconvenientes

para Evitar

nos Negócios



Atitudes a Evitar



e que você pode estar tendo sem perceber.

Ser um profissional melhor, mais eficiente e eficaz, só depende de você.

Confira estes conselhos para evitar atitudes inconvenientes e perder clientes! Seja com clientes ou colegas de trabalho, a verdade é que todos nós estamos sujeitos a cometermos alguns deslizes, sem percebermos. Por isso, caso não queira ser você o próximo ganhador do (merecido) título de “Pessoa Desagradável”, confira 17 atitudes inconvenientes que você deve evitar.

E não pare por aí. Reflita sobre suas atitudes e o que você pode fazer para se tornar um profissional melhor, mais gentil, educado e solícito para quem convive com você. Afinal de contas, a mudança que queremos ver no mundo deve começar com a gente.

01.



Não disperse a atenção

Diante do cliente, preste atenção na conversa, no que ele fala ou mostra. Anote os tópicos importantes, pois a memória falha. Além de sinal de respeito, as informações poderão lhe auxiliar a construir uma proposta de vendas que vá de encontro às reais necessidades da empresa. Mantenha o foco no que é importante naquele momento e construa relacionamentos duradouros.

02.



Usar tecnicismos ou palavras e expressões que só você sabe o significado

Existe uma diferença entre usar palavras não habituais e querer mostrar que você aprendeu uma palavra nova naquele dia. Na área de comercial é preciso utilizar a linguagem que seu interlocutor compreenda. Assim, com profissionais que demonstram conhecimento técnico, pode falar nessa linguagem; mas, para aqueles que possuem um conhecimento mais superficial, deixe a soberba de lado e converse sobre o assunto e da forma com que ele possa compreender, gerando diálogo efetivo.

03.



Não ser atencioso com recepcionistas, porteiros, estagiários ou assessores

Educação e respeito não são coisas que devem ser demonstradas apenas com pessoas em situação econômica superior, mas com todos. Seja educado e diga “bom dia” para o recepcionista, seja gentil com o porteiro, auxilie o estagiário. Muitas vezes, essas pessoas para as quais a maioria nem dá bola, podem lhe fornecer ótimas informações sobre o perfil de determinada pessoa que irá visitar. Além do mais, a boa educação é aplicada em todos os casos e para todas as pessoas.

04.



Não dar a devida atenção a quem está na sua frente

Todos somos vítimas de alguns péssimos hábitos ao telefone, mas um deles é extremamente irritante: uma notificação apareceu na tela e você logo busca ver do que se trata durante uma conversa.

Ou então, seu celular vibra e você vai ver seu WhatsApp. Você pensa: são apenas cinco segundos, coisa rápida, não é? Mas desviar a atenção de quem se está conversando demonstra que a pessoa não é prioridade e as faz sentir-se como se você não as estivesse escutando. Ignore as notificações enquanto estiver em uma conversa.

05.



Nunca peça para o cliente te ligar de volta

Quando o cliente não estiver ou não puder lhe atender, você pode deixar o recado para que ele saiba que você ligou. Mas nunca, jamais, em hipótese alguma, deixe o cliente com a responsabilidade de ligar de volta. É tarefa de quem atende fazer o contato e se colocar à disposição.

06.

“Esquecer” de recolher o seu lixo na reunião

Se você tomou um cafezinho, escreveu e amassou o papel, chupou uma bala e deixou a embalagem sobre a mesa, mostre o seu asseio, limpeza e respeito procurando por uma lixeira ou local adequado para descartar as coisas. Em pequenas atitudes como essa você sempre ganha alguns pontinhos com o cliente.

07.



Interromper a palavra ou atenção de alguém

Mais uma das atitudes inconvenientes está em interromper uma pessoa enquanto ela está falando. Ao fazer isso, mais uma vez, é o orgulho e soberba querendo falar mais alto. Deixe que o outro encerre a linha de raciocínio. Somente após isso, concordando ou discordando, você apresenta suas considerações. Só há uma situação em que você pode interromper alguém: quando ele faz uma objeção baseada em informações erradas. Fora isso, deixe-o falar, pois gera empatia.



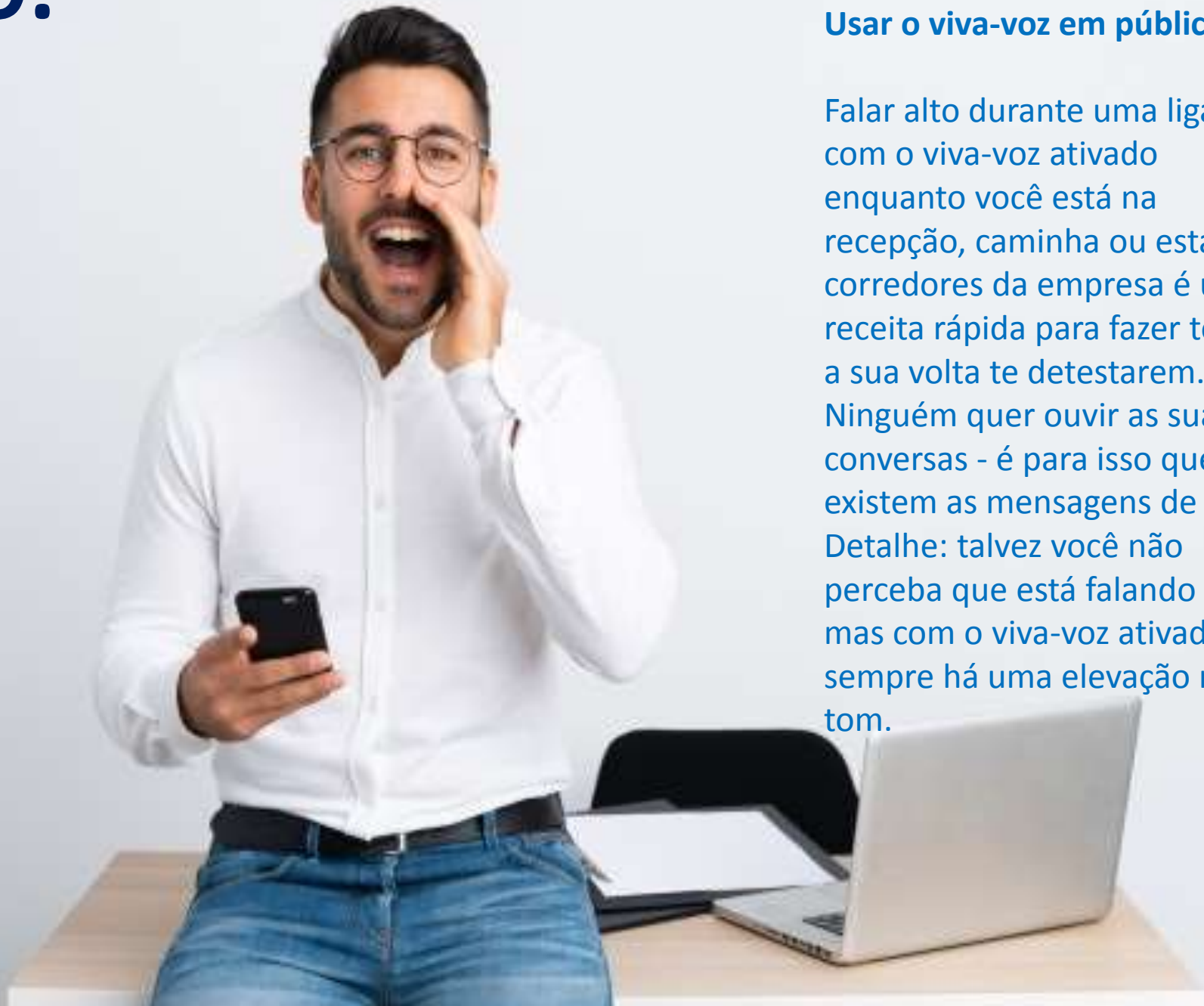
08.

Fechar a porta atrás de você sem olhar

Não estamos falando de cavalheirismo, apenas de decência. Segurar a porta para outras pessoas é uma das boas maneiras que aprendemos com nossos pais.

E isto vale para elevadores, salas, entradas e outras. Você não precisa segurar a porta por 10 minutos até que todos tenham entrado ou saído, mas você deve olhar por sobre os seus ombros para ver se alguém também não está saindo. Os dois segundos necessários para segurar a porta para alguém podem valer a pena.

09.



Usar o viva-voz em público

Falar alto durante uma ligação com o viva-voz ativado enquanto você está na recepção, caminha ou está nos corredores da empresa é uma receita rápida para fazer todos a sua volta te detestarem. Ninguém quer ouvir as suas conversas - é para isso que existem as mensagens de texto. Detalhe: talvez você não perceba que está falando alto, mas com o viva-voz ativado, sempre há uma elevação no tom.

10.

Usar o aperto de mão como uma queda de braço

Todos sabem que um aperto de mãos pode dizer muito sobre sua personalidade. Porém todos saberão que há algo de errado se você cortar a circulação de alguém com a força do seu aperto. Quando você conhece alguém, certamente quer mostrar confiança, mas não há necessidade para submetê-las a sua força. Existe uma diferença entre ter um aperto de mãos confiante e causar desconforto físico a outra pessoa.

11.



Se gabar de conhecer pessoas ou ter feito grandes negócios

Querer mostrar que é bem relacionado e que é um bom profissional, mas quando você começa a se gabar por isso vai acabar desagradando muita gente. É bom compartilhar novidades, mas mantenha a calma e a postura.

Normalmente, seus clientes não querem conhecer a história da sua vida, pois as visitas precisam ser rápidas e produtivas. Perceba o momento, a postura de seu interlocutor, estabeleça rapport.

Cuidado com os excessos.

12.



Falar com pessoas no telefone enquanto está aguardando

Já abordamos que falar ao viva-voz em determinados locais não é de bom tom. Da mesma forma, conversar ao telefone na recepção do cliente, prestes a ser atendido, embora possa parecer que aproveita seu tempo, é muito ruim. Se você for chamado, precisará interromper a conversa ao telefone ou fará aquele que lhe recebe esperar: seja qual for a sua decisão, estará perdendo. Assim, use esse tempo para rever relatórios, redigir e-mails ou qualquer outra tarefa que possa interromper assim que for chamado.



Ser invasivo

Algumas pessoas são mais tímidas, ou reservadas, e não vão se abrir para você logo de cara. Respeite o espaço dela e não a force a falar, caso ela não se sinta à vontade.



14.



Ficar mostrando piadas, vídeos e áudios

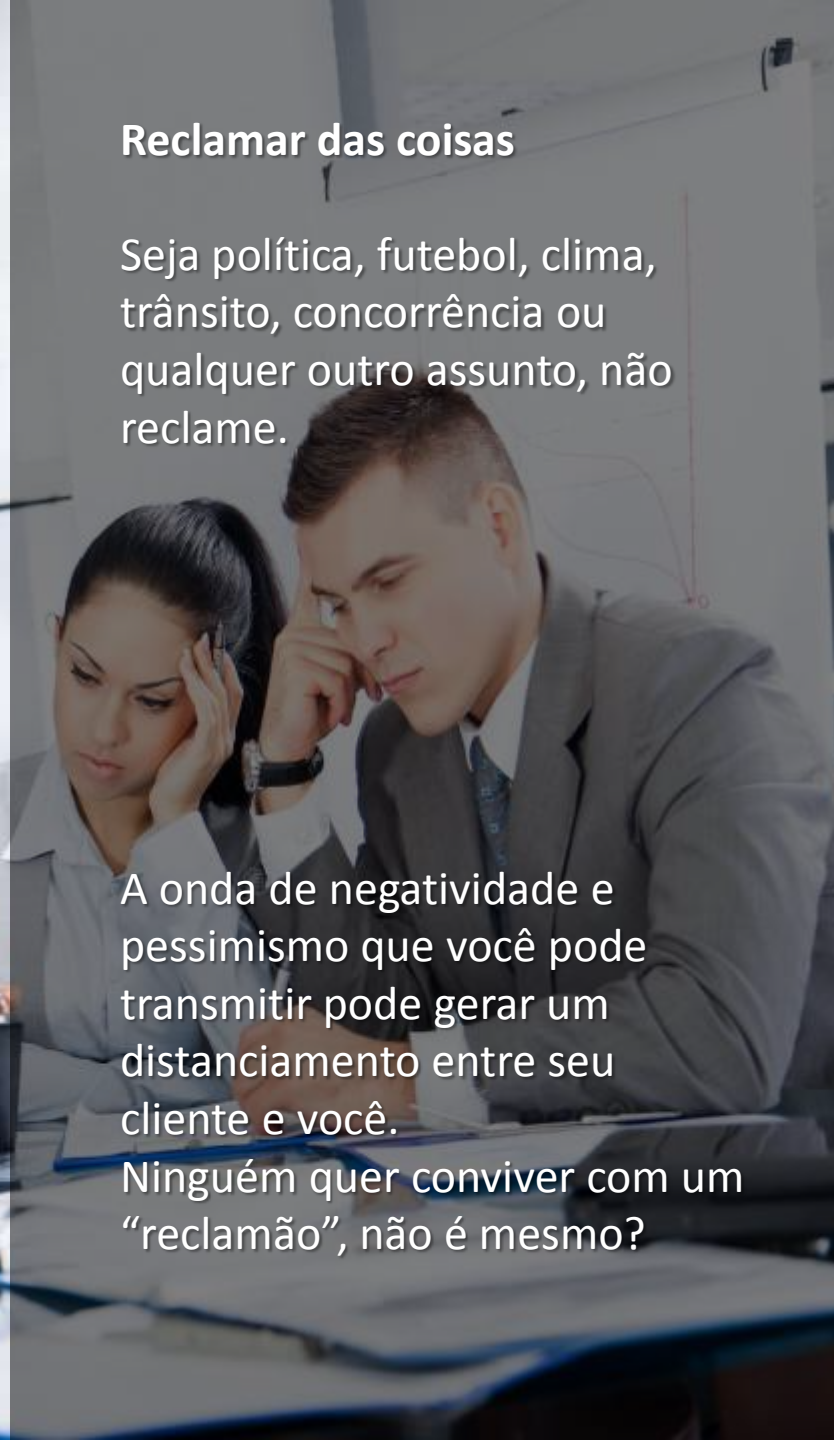
Lembre-se de que estamos em horário de trabalho. Por mais intimidade que você tenha com seu cliente, tome cuidado com as suas atitudes, pois podem ser prejudiciais para o outro, além de você ficar mal visto na empresa. Horário comercial é para se trabalhar; momentos de descontração precisam de espaço reservado e momentos oportunos.

15.



Reclamar das coisas

Seja política, futebol, clima, trânsito, concorrência ou qualquer outro assunto, não reclame.



A onda de negatividade e pessimismo que você pode transmitir pode gerar um distanciamento entre seu cliente e você. Ninguém quer conviver com um “reclamão”, não é mesmo?

16.



Desenvolva a empatia

É comum interpretarmos tudo o que acontece com nossos valores: avaliamos, ponderamos, julgamos, comparamos com a nossa escala de valores.

Mas, muito provavelmente, o ponto de vista do cliente é diferente, pois ele possui experiências, conhecimentos e necessidades diferentes das nossas. Compreenda o que ele deseja. Afinal, os clientes compram pelas razões deles, e não pelas nossas.

17.



Supere as falhas e ruídos da comunicação

Comunicação não é o que se fala; é aquilo que chega. É preciso superar todas as falhas no processo de emissor-mensagem-receptor. Confira algumas das principais deficiências: medo ou excesso de preocupação, baixa autoestima, dicção ruim, fala rápida com ausência de pausas, postura inadequada, olhar perdido, aparência desleigada, desorganização de ideias, vícios de linguagem e vocabulário ruim, prolixidade, excessiva objetividade, interrupções indevidas, postura arrogante ou prepotente.



**O propósito dos negócios
é criar e manter clientes**

Peter Drucker



MKKT
SOROCABA

***Não basta ter uma
visão do futuro.***

***É preciso ter também
uma ação.***

***Uma visão sem ação
não passa de um sonho.***

***Uma visão com ação
pode mudar o mundo.***

(15) 99707.2254 • www.mktsorocaba.com.br