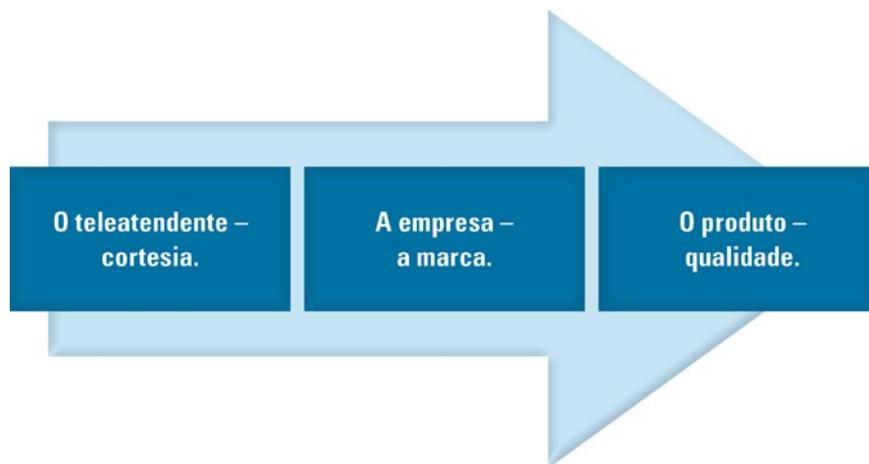


# CONQUISTANDO A CONFIANÇA DO CLIENTE NO TELE VENDAS

Se quisermos que as pessoas nos aceitem e acreditem naquilo que dizemos, precisamos convencê-las de que podem confiar em nossas palavras. As boas relações surgem apenas quando as pessoas decidem que somos pessoas confiáveis. Como o profissional de teleatendimento utiliza toda a sua força de comunicação através da voz, é muito importante que tenhamos muita atenção não apenas naquilo que dizemos, mas também como dizemos, pois nossa comunicação não depende apenas das palavras, como veremos mais adiante.

Em vendas, há um conceito universalmente aceito, o de que as pessoas depositam sua confiança em três variáveis:



## A comunicação eficaz

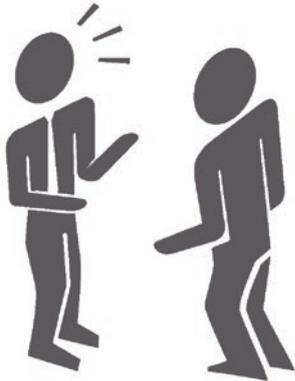
O significado total de nossa comunicação pode ser avaliado da seguinte forma:

- 7% pela palavra.
- 33% pela musicalidade que conferimos à nossa voz (volume, ritmo, tonalidade).
- 60% pelo não verbal, isto é, por tudo que fazemos consciente e, principalmente, inconscientemente com nosso corpo durante a comunicação (respiração, vermelhidão ou palidez da face, movimentos oculares, postura, gestos das mãos, braços e outros). Perceba que o não verbal prevalece!

## Como construir harmonia e confiança

Em termos práticos, a harmonia consiste em identificar pontos de concordância e interesses mútuos entre você e seu cliente. Significa alinhar-se com a forma de pensar do cliente. Faz parte da natureza humana a busca pela igualdade na comunicação.

### **Rapport:** entrando em harmonia com o cliente



*Rapport* significa um relacionamento caracterizado pela concordância, alinhamento, semelhanças. Isto é, um relacionamento em que estamos alinhados e em harmonia, tanto verbal como não verbal, com outra pessoa. Um mesmo canal sintonizado.

Para se obter rapport você pode espelhar qualquer parte do comportamento da outra pessoa, ajustando seu comportamento verbal e não verbal para mover-se junto com ela.

Existem várias formas de obter *rapport*:

- Expressões faciais: levantar as sobrancelhas, apertar os lábios, sorrir.
- Movimentos corporais e gestos.
- Qualidades vocais – entonação de voz.
- Palavras utilizadas.

No teleatendimento, as formas de obter rapport com nosso cliente estão relacionadas à voz e às palavras utilizadas. Sendo assim, preste atenção à tonalidade e ao volume da voz de seu cliente; pode ser alto ou baixo. O ritmo pode ser rápido ou lento, com ou sem pausas. Ao espelhar pelo menos dois dos aspectos acima, você conseguirá diminuir a tensão interpessoal existente em toda a interação, pois para uma pessoa que fala de forma lenta a velocidade da sua própria fala é absolutamente normal.

Há algumas habilidades que você precisa assimilar para entrar em rapport por telefone:

- Criar uma imagem mental do cliente – esta ação o ajudará a perceber as emoções envolvidas.
- Eliminar o diálogo interno – isso o ajudará a sintonizar-se com o cliente.
- Assemelhar as palavras e frases do cliente ao fazer perguntas e verificar se houve compreensão – ao repetir palavras e frases usadas você o está valorizando.

## Os diferentes tipos de pessoas

As pessoas têm diferentes personalidades, cada uma com sua história, sua forma e sua maneira de viver. No entanto, apesar de sermos pessoas diferentes, com estilos diferentes, podemos perceber que os modos de comportamento são parecidos entre as pessoas, ou seja, elas acabam se parecendo umas com as outras em seus comportamentos.

Uma forma confiável de se detectar o sistema dominante de uma pessoa é prestar atenção nos predicados verbais mais utilizados por ela.

Visual	Auditivo	Cinestésico	Inespecífico
À luz de, a olho nu, ângulo, apagar, aparência, aspecto, brilho, claro, cor, delinear, deu um branco, foco, horizonte, ilusão, imagem, obscurecer, ponto de vista, tela, gráfico, enxergar, visível.	Afirmar, agudo/grave, alarme, amplificar, anunciar, barulho, boato, chamar, comentário, conversa, declarar, discutir, estrondoso, explicar, gritar, opinar, reclamar, voz, harmonia, clique.	Agradável, amargo, apertado, ativo, cansaço, choque, concreto, controle, emocional, esforço, fácil, frio, quente, gostoso, odor, pânico, pressão, sensação, sólido, suportável, pressão, estresse.	Acreditar, apreciar, aprendizagem, associar, aumentar, comunicação, conhecer, consideração, entender, escolher, estudar, favorecer, lembrar, localizar, optar, perceber, realizar, receber, reconhecer.

Como lidar com os diferentes tipos de clientes

- 1 VISUAL**

Enfatize os aspectos visuais; veja o produto e as condições pelos olhos do cliente, mostre exemplos. Porém, seja rápido, objetivo e evite falar pausadamente, pois os visuais ficam impacientes quando têm que ouvir explicações longas. Forneça o maior número de detalhes possível.
- 2 AUDITIVO**

Fale diretamente para eles, dê informações, fale de sons, procure desenvolver uma voz agradável, bem articulada. Utilize as palavras comuns aos auditivos. Procure utilizar um ritmo um pouco mais lento. Os auditivos captam as informações pela maneira que você fala.
- 3 CINESTÉSICO**

Siga-o em seu ritmo lento de falar. Procure expressar-se com movimentos e ações físicas. Não seja muito formal. Use frases do tipo "ter os pés no chão"; "consegui captar sua ideia"; "vou entrar em contato com você". Os cinestésicos compram algum produto com base no que sentem e fazem.