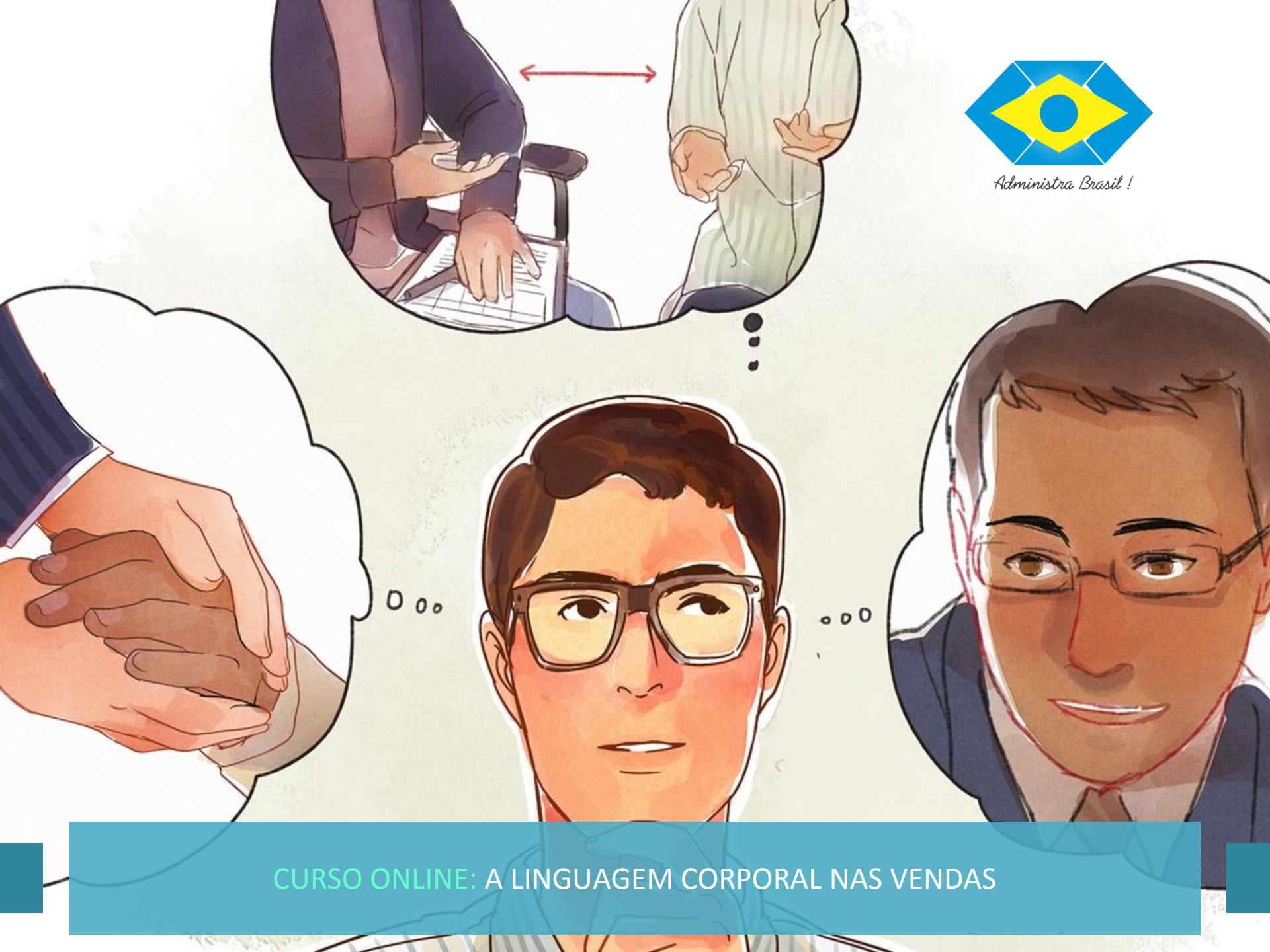




Administra Brasil!



CURSO ONLINE: A LINGUAGEM CORPORAL NAS VENDAS

*Caro vendedor, você já parou para **observar sua linguagem corporal** enquanto fala com um cliente, enquanto descreve um produto ou enquanto fala sobre um serviço?*

Pois saiba que **“93% da comunicação humana é feita através de expressões faciais e movimentos do corpo”**.

Ou seja, se soubermos interpretar a linguagem corporal do nosso ouvinte e prestarmos atenção também na nossa, teremos mais controle sobre as situações.

Dessa forma, conduzir uma negociação, tornar o atendimento mais eficiente e guiar a conversa focando nos nossos objetivos se torna muito mais fácil.

Introdução



A LINGUAGEM CORPORAL



A **linguagem corporal** é muitas vezes mais precisa do que a linguagem verbal. Isso porque é controlada por impulsos inconscientes, ou seja, não temos domínio. É preciso ter em mente que toda a linguagem corporal deve ser interpretada com cuidado.

Sinais: O cliente está todo o tempo emitindo sinais não verbais que são úteis na hora de finalizar uma venda.

Fechar a venda: Uma outra dica é perceber o momento que o cliente comprou seu produto/serviço e rapidamente fechar a venda. Neste momento, não precisa mais ficar falando sobre seu produto.

ABORDAGEM



De preferência as **mulheres** devem ser cumprimentadas de **frente**. Para os homens essa posição significa desafio.

Mulheres são mais interessadas em conversar sobre **promoções e descontos** do que homens.

No caso dos **homens**, o melhor é abordá-los pela **lateral**, postura que, já para as mulheres, gera desconfiança.

Homens são mais interessados nos **benefícios do produto, informações técnicas**, etc.

Para **ambos**, a abordagem deve ser feita **somente quando o cliente demonstrar que quer ajuda**. O gesto mais comum que evidencia isso é **olhar para os lados**, ficando claro que está procurando algo ou, neste caso, alguém para atendê-lo.

Rapport é uma palavra de origem francesa que significa “relação”. No processo de vendas *rapport* significa criar uma relação de confiança e harmonia na qual o cliente fica mais aberto a trocar informações e aceitar sugestões do agente de vendas. Se você já encontrou uma pessoa estranha na rua, ou em algum outro lugar, e, em menos de meia hora, ela já sabia mais sobre a sua vida do que seus parentes ou melhores amigos então ocorreu que ela conseguiu *rapport*. Estabelecer essa relação gera na outra pessoa um sentimento de aceitação e confiança que é fundamental em qualquer processo de vendas.

ESTABELECENDO *RAPPORT*



O processo de *rapport* tem duas etapas: COMPASSAR e LIDERAR.

A fase de *compasso* ou acompanhamento, como também é chamada, tem como intenção passar à outra pessoa um sentimento de COMPREENSÃO, fazendo com que ela perceba que a entendemos e estamos dispostos a compartilhar o seu mundo. É a fase que você demonstra que entende o cliente, quase prevendo o que ele falará a seguir. Você se antecipa às necessidades dele. É como conversar sobre um filme no qual os dois falam a mesma língua e possuem a mesma opinião.

A etapa de *liderar* é aquela em que o cliente já confia em você e o aceitou como parte de sua “tribo” e, portanto, você conquistou o direito de influenciá-lo. Embora as duas fases sejam indispensáveis, em vendas o mais importante é ganhar o direito de liderar. Quando você lidera você é quem dá as cartas. Isto pode ser facilmente compreendido quando pensamos que o objetivo principal do agente de vendas é influenciar o seu cliente e não ser influenciado por ele.

Então, em resumo: *compreenda* o que cliente necessita e *lidere* o processo de negociação com ele.

ESTABELECENDO *RAPPORT*



A **técnica de espelhamento** consiste em “copiar” o comportamento do seu cliente, **de forma sutil e respeitosa**.



Inconscientemente isso faz com que a pessoa se sinta reconhecida e sente que você se interessa por ela.

O espelhamento cria sentimentos positivos tanto em você quanto nos outros. Se o cliente sentar, o vendedor se sinta. Se o cliente sorrir de algum comentário agradável, sorria também. Isso cria intimidade, deixando-o mais à vontade e, consequentemente, mais propício a finalizar um pedido.

ESPELHAMENTO



SINTONIZAÇÃO DA VOZ

Essa técnica usa a voz para estabelecer sintonia com o cliente.

Para isso é preciso prestar atenção no seu cliente e, então, seguir o modelo de voz dele, a velocidade da fala, mais alto ou mais baixo.

Após **compreendê-lo**, você pode ir alterando a forma como fala para então **liderar, influenciar** (Lembra-se do *Rapport*?).

Observe se o cliente está acompanhando sua velocidade. Caso contrário, faça novamente a sintonização. Idosos costumam sintonizar em uma velocidade mais calma, enquanto jovens costumam querer informações rápidas e precisas.

Por último, o **ajuste de linguagem** é a espelhamento de palavras utilizadas, conteúdo e o significado do que foi dito. Basicamente é quando você utiliza frases do seu cliente a seu favor, como argumento de venda.

O ideal é usar palavras idênticas (ou sinônimas) as do cliente, seguindo a mesma ordem, mas acrescentando algumas opiniões pessoais logo em seguida, o que chamamos de “eco inteligente” ou “comentário inteligente”.

Ah, evite o efeito papagaio, ou seja, repetir de forma óbvia.

Exemplo de ajuste de linguagem:

(vendedor) - Olá, em que posso ajudar?

(cliente) – Estou dando uma olhada nessa geladeira. **Ela parece muito boa. Preciso de uma bem flexível.**

(vendedor) – **Ela realmente é impressionante e totalmente flexível, do jeito que você precisa.** As prateleiras, por exemplo, são de vidro temperado e é você quem escolhe qual a altura ideal. (“comentário inteligente”).

Ajuste de Linguagem



SINAIS POSITIVOS DE LINGUAGEM CORPORAL

- Postura tranquila;
- Aperto de Mãos;
- Sorriso;
- Olhar nos olhos;
- Corpo inclinado para frente (significa que o cliente está receptivo);
- Se ao falar mantêm as mãos abertas e as palmas para cima, isso demonstra sinceridade e abertura;
- Inclinar ou virar a cabeça na direção significa interesse;
- Inclinar-se para frente é sinal de que está receptivo.

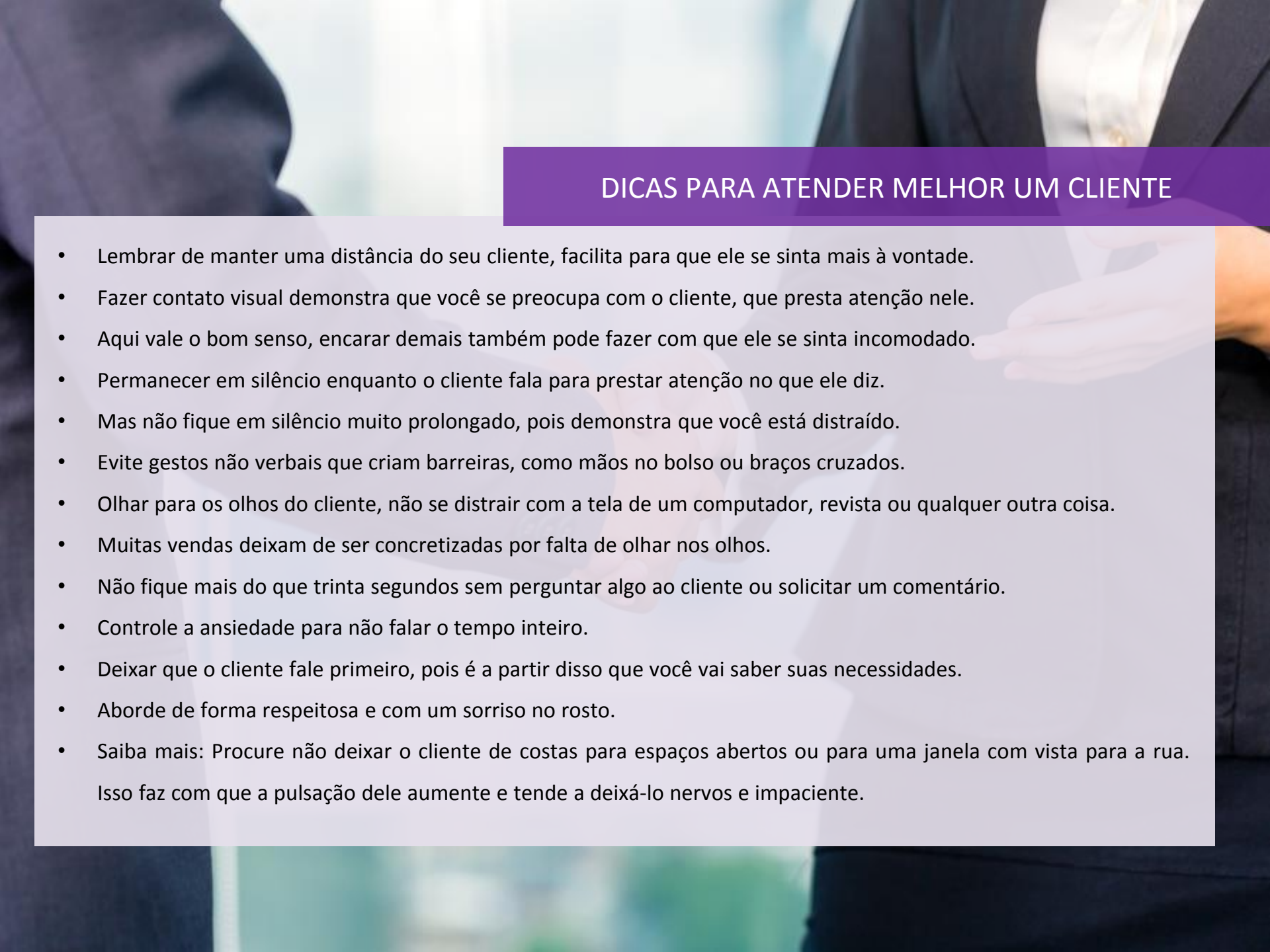
SINAIS NEGATIVOS DE LINGUAGEM CORPORAL

- Tensão facial;
- Distração;
- Desviar o olhar;
- Agitação;
- Afastar-se é sinal de que algo o perturba ou não está compreendendo os argumentos do vendedor;
- Cruzar braços ou pernas é um sinal de barreira;
- Outro sinal com esse sentido é passar a mão no rosto;
- Ao olhar para vários lugares é porque a pessoa perdeu o interesse.

OUTROS SINAIS DE LINGUAGEM CORPORAL

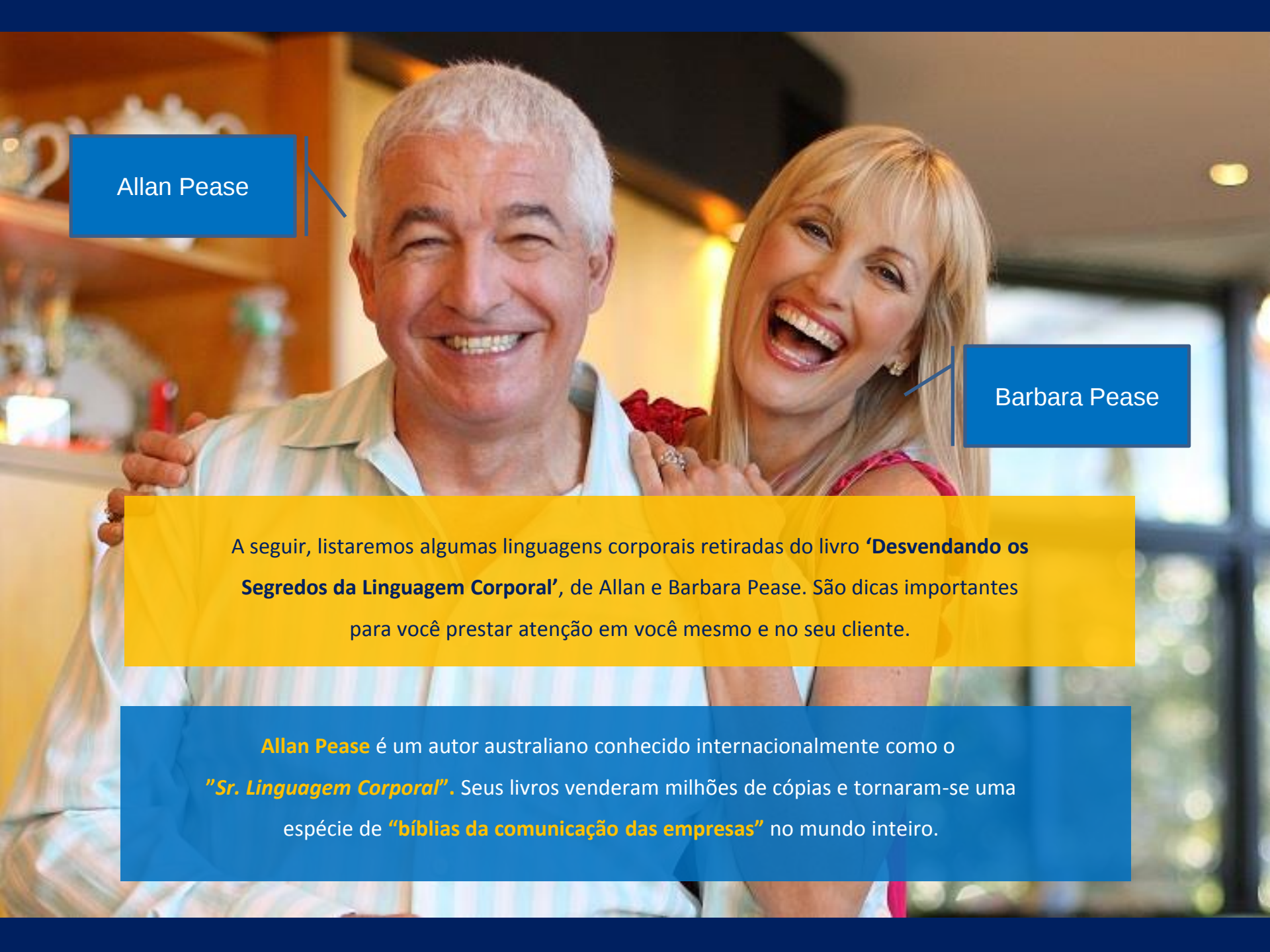
- Quando o cliente coloca as mãos nas maçãs do rosto: avaliação, está pensando;
- Se coça ou toca o nariz ao falar: está em dúvida;
- Se tocar ou coçar o nariz vem acompanhado de olhos fechados é resultado de uma avaliação negativa;
- Sentar com as mãos atrás da cabeça: se sente confiante e superior.
- Coçar o queixo: a pessoa está pensando;
- Puxar ou coçar a orelha: está indeciso;
- Olhar fixamente para um produto demonstra que a pessoa está interessada ou decidida em comprá-lo.
- Clientes mulheres: se a bolsa dela está solta à frente do corpo é um sinal positivo para finalizar a compra.
- Clientes mulheres: quando a bolsa está agarrada nos braços é pouco provável. Sinal de desinteresse.





DICAS PARA ATENDER MELHOR UM CLIENTE

- Lembrar de manter uma distância do seu cliente, facilita para que ele se sinta mais à vontade.
- Fazer contato visual demonstra que você se preocupa com o cliente, que presta atenção nele.
- Aqui vale o bom senso, encarar demais também pode fazer com que ele se sinta incomodado.
- Permanecer em silêncio enquanto o cliente fala para prestar atenção no que ele diz.
- Mas não fique em silêncio muito prolongado, pois demonstra que você está distraído.
- Evite gestos não verbais que criam barreiras, como mãos no bolso ou braços cruzados.
- Olhar para os olhos do cliente, não se distrair com a tela de um computador, revista ou qualquer outra coisa.
- Muitas vendas deixam de ser concretizadas por falta de olhar nos olhos.
- Não fique mais do que trinta segundos sem perguntar algo ao cliente ou solicitar um comentário.
- Controle a ansiedade para não falar o tempo inteiro.
- Deixar que o cliente fale primeiro, pois é a partir disso que você vai saber suas necessidades.
- Aborde de forma respeitosa e com um sorriso no rosto.
- Saiba mais: Procure não deixar o cliente de costas para espaços abertos ou para uma janela com vista para a rua. Isso faz com que a pulsação dele aumente e tende a deixá-lo nervos e impaciente.

A photograph of Allan and Barbara Pease. Allan, on the left, is an older man with white hair, wearing a light blue and white striped shirt, smiling broadly. Barbara, on the right, is a woman with blonde hair, wearing a red top, laughing heartily with her mouth open. They are in a warm, indoor setting, possibly a home or a restaurant, with a wooden shelf and a window in the background.

Allan Pease

Barbara Pease

A seguir, listaremos algumas linguagens corporais retiradas do livro **‘Desvendando os Segredos da Linguagem Corporal’**, de Allan e Barbara Pease. São dicas importantes para você prestar atenção em você mesmo e no seu cliente.

Allan Pease é um autor australiano conhecido internacionalmente como o **"Sr. Linguagem Corporal"**. Seus livros venderam milhões de cópias e tornaram-se uma espécie de **"bíblias da comunicação das empresas"** no mundo inteiro.

A background image showing two people in a professional setting, shaking hands. The image is slightly blurred and has a blue tint. The number '1' is in a yellow box on the left, and the number '2' is in a yellow box on the right.

1

CUMPRIMENTAR

Segundo Allan, os primeiros 15 a 45 segundos do encontro entre duas pessoas são fundamentais, é a partir dessas primeiras impressões que o tipo de relação que se dará é firmada.

“Pessoas que dão as mãos antes e depois de uma negociação fazem propostas mais justas do que pessoas que vão direto pro assunto. Além disso, um aperto de mão firme passa a confiança necessária para um acordo ser estabelecido.”

CRUZAR OS BRAÇOS

É um gesto de defesa, de fechamento, pode significar que a pessoa não está confortável com a situação ou não está aprovando o que está sendo dito. Caso isso aconteça procure mudar a forma como você está propondo ou apresentando o assunto ao ouvinte.

2

3

OLHAR SEM ENCARAR

“Para conseguir uma boa relação com outra pessoa, deve-se olhar para ela durante 60 ou 70% do tempo, assim a pessoa começa a sentir simpatia pela outra”.

“O olhar considerado o ideal para negócios é aquele em que você imagina um triângulo na testa do ouvinte e fixa seu olhar ali, assim ele saberá que você está falando sério”.

TOM DE VOZ AGRADÁVEL

Manter o tom de voz nem muito alto nem muito baixo demonstra calma, conhecimento e transmite segurança para o ouvinte. Articular bem as palavras também é fundamental se você quiser passar credibilidade para o(a) cliente.

4

5

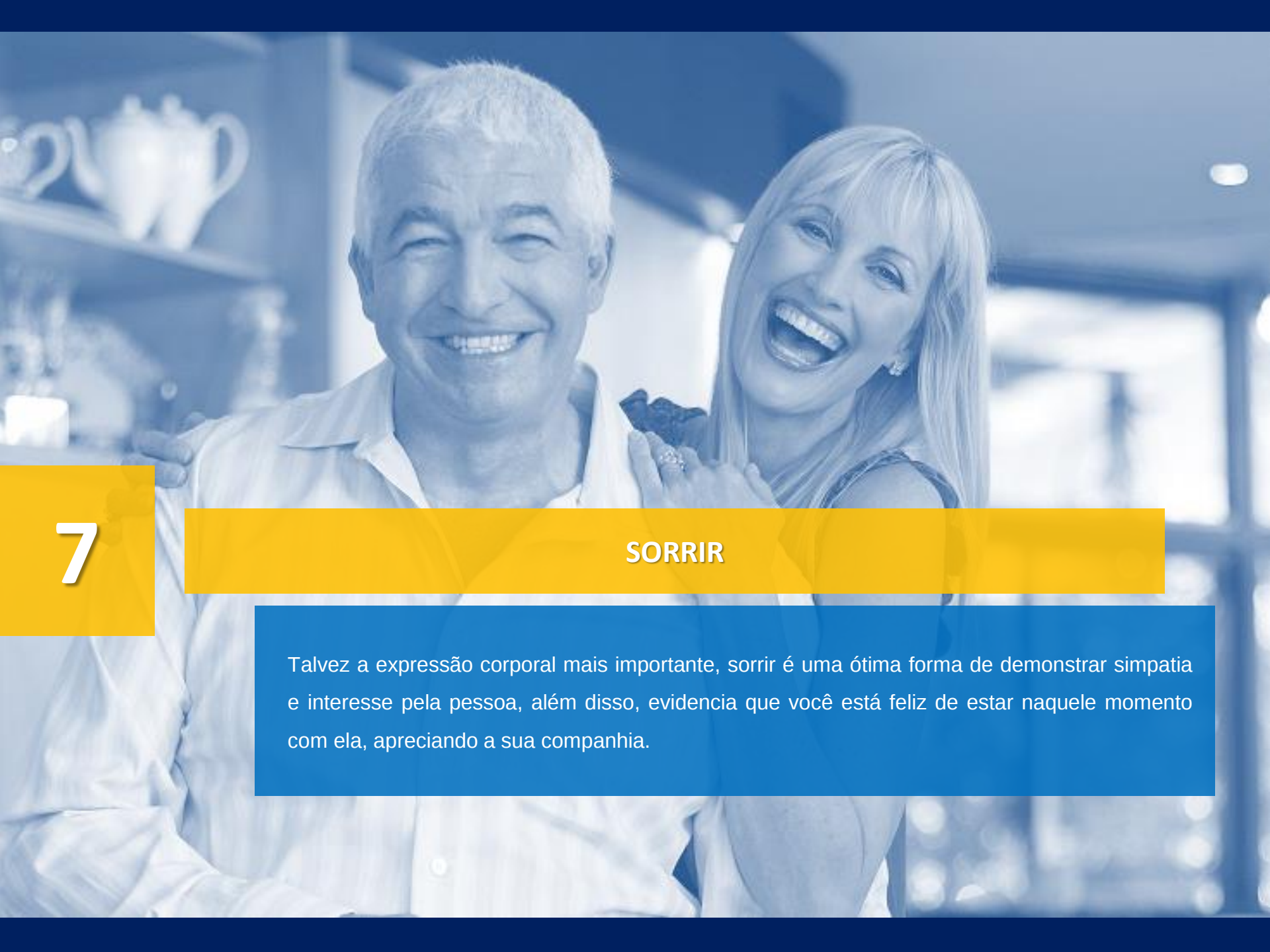
A POSIÇÃO DA CABEÇA

“Há três posições básicas da cabeça. A cabeça para cima é adotada pela pessoa que tem atitude neutra em relação ao que está escutando. Quando a cabeça se inclina para um lado significa uma demonstração de interesse. Quando a cabeça inclinada para baixo assinala que a atitude é negativa. Na melhor das hipóteses, o cliente está pensando se deve reconsiderar.”

POSTURA

“Cuidar a postura da pessoa também pode ser importante na hora do seu atendimento. Muitas vezes o(a) cliente está olhando para você, mas seu corpo e seus pés apontam para outra direção, evidenciando para onde ele gostaria de ir. Quando isso acontecer procure encerrar a conversa ali ou mudar o foco, despertando novamente seu interesse”.

6

A photograph of a middle-aged man and a woman smiling warmly at the camera. The man is on the left, wearing a light-colored button-down shirt. The woman is on the right, with her arm around the man's shoulder, wearing a dark top. They are in a kitchen, with a white teapot visible on a shelf in the background. The image has a blue tint.

7

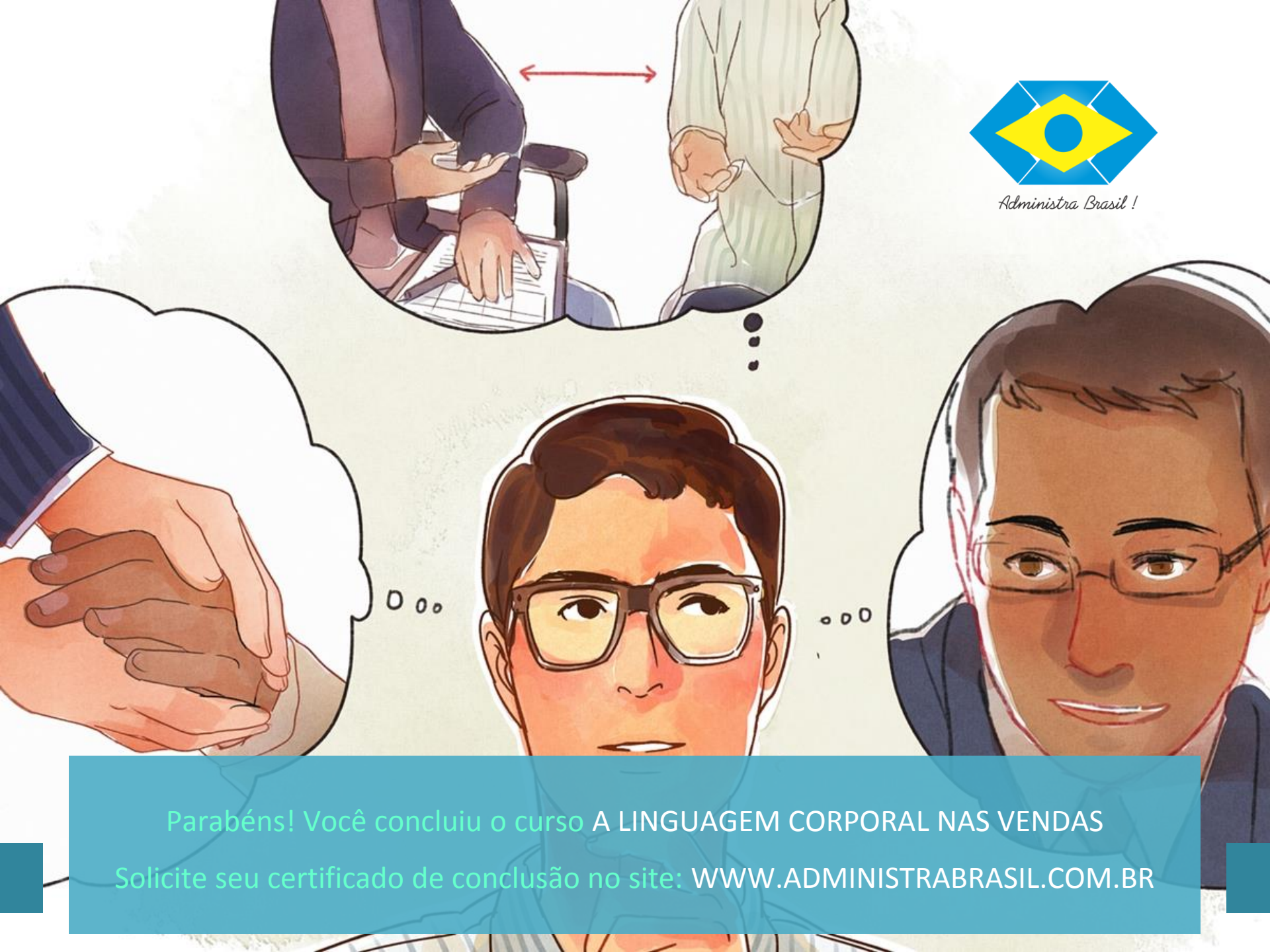
SORRIR

Talvez a expressão corporal mais importante, sorrir é uma ótima forma de demonstrar simpatia e interesse pela pessoa, além disso, evidencia que você está feliz de estar naquele momento com ela, apreciando a sua companhia.

*Há coisas na vida que você só aprende na prática.
Atender bem o cliente é uma delas.*



Administra Brasil!



Parabéns! Você concluiu o curso A LINGUAGEM CORPORAL NAS VENDAS

Solicite seu certificado de conclusão no site: WWW.ADMINISTRABRASIL.COM.BR