

COMO VENCER O MEDO DE FALAR EM PÚBLICO

Não existe fórmula milagrosa para vencer o medo de falar em público, mas uma série de recomendações que em conjunto o ajudarão neste sentido:

1. Domine o assunto sobre o qual irá falar. Não acredite na sorte porque só com o seu trabalho e estudo obterá êxito. Se não tiver tempo para dominar totalmente o assunto use roteiros simplificados e projeções. Não abuse destes recursos para não evidenciar falta de preparo. Procure saber mais do que irá expor. Imagine as perguntas que a platéia poderá fazer. Estude as respostas. Reduza toda possibilidade de risco de se perder, esquecer ou confundir assuntos.

2. Pratique, pratique e pratique o que vai falar. O ensaio é importante para você fazer uma boa apresentação. Organize uma seqüência ideal para falar. Treine em casa e no local um pouco antes da apresentação. Siga as dicas para o **ENSAIO**:

- Use inicialmente suas anotações. Depois, aos poucos, livre-se delas.
- Só use anotações em última necessidade.
- Pratique situações em que você olha seu roteiro e em seguida volta o olhar para a platéia.
- Desenvolva a **espontaneidade** dominando totalmente o tema. Ganhará confiança.
- Depois que ensaiou olhando as suas anotações, treine falar de improviso, sem uso de roteiros, para inspirar mais **credibilidade** diante da platéia.
- Pratique usando gestos, variando a intensidade da voz e a velocidade, as pausas, depois decida qual o modo ideal de comunicar determinado ponto.
- Pratique na frente do espelho para se observar.
- Pratique na frente de amigos e peça para que corrijam você quanto à postura, gestos, fisionomia, tiques, vícios de linguagem e intensidade da voz. Seja receptivo às críticas ou sugestões.
- Tente reproduzir as condições da apresentação para tornar mais real o ensaio.
- Cada vez que você ensaia percebe que sua fala acaba sendo um pouco diferente do que ensaiou. É assim mesmo. Na sua memória ficam os pontos principais que servem de gatilho para você improvisar o resto.

3. Procure se conhecer. Saiba como as pessoas o vêem. Use um gravador: se familiarizará com o volume da sua voz, pronúncia, velocidade e outros aspectos dela. Use uma filmadora para ajudá-lo a treinar sua expressividade física e vocal. Faça gravações com textos diferentes. Poderá se ver sorrindo, sério, com raiva. Verifique suas falhas de comunicação, mas se esforce também para identificar os aspectos positivos. Gere a autoconfiança que precisa. O autoconhecimento permite que a pessoa saiba quem é, como os outros a vêem e ouvem. Em geral a imagem que fazemos da nossa pessoa é pior do que aquela que os outros de fato observam. Com o autoconhecimento desenvolvido você não terá dúvidas sobre sua capacidade.

4. Faça contato com os ouvintes antes de falar. Funciona como quebra-gelo. Você ficará mais à vontade por não ter de lidar com ouvintes totalmente estranhos. Cumprimente os ouvintes na entrada do auditório. Converse. Sorria!

5. Use todas as possibilidades para falar em público. Nas reuniões de condomínio, na empresa, igreja, clube, sala de aula. Poderá praticar mais e ganhar autoconfiança. Quanto mais apresentações fizer, melhor se sairá nas próximas.

6. Não elimine totalmente o medo, controle-o. O que precisa ser combatido é o medo excessivo e descontrolado. Oradores experientes são eficientes porque controlam o medo. Sempre haverá algo desconhecido que nos deixa com receio. Isto é positivo porque nos mantém atentos. Uma pessoa totalmente segura, des preocupada, correrá o risco de se tornar negligente ou arrogante. Trabalhe para controlar o medo, não para eliminá-lo.

7. Canalize a energia do nervosismo para o entusiasmo. Nervosismo controlado ajuda o orador a produzir mais diante do público. Aproveite a energia nervosa e canalize-a para a fala, colocando emoção nas palavras e dar vida ao discurso. Adrenalina e emoção são duas coisas intimamente ligadas. Faça-as trabalharem em sintonia, não uma contra outra. O entusiasmo pode ser transmitido pela voz, gestos e o sorriso. O entusiasmo ajuda a conquistar o público.

8. Imagine sempre seu sucesso. É comum produzirmos acontecimentos futuros negativos: "Vou dar vexame", "ficarei nervoso". Tais pensamentos limitam o potencial de comunicação e a profecia muitas vezes se realiza. De tanto você pensar que vai dar errado, acaba acontecendo. Substitua cenas desastrosas por vencedoras: aplausos, elogios da audiência. Mantenha atitude positiva. Lembre o tempo que você gastou preparando-se. Lembre que mesmo preparado todos ficam nervosos. Simplesmente mantenha o controle da situação, "desligue" um pouco os nervos e visualize fazendo uma apresentação de sucesso: pessoas animadas, interessadas, tomando notas, interagindo, fazendo perguntas.

9. Desenvolva a auto-imagem e a auto-estima. A extinção das idéias negativas sobre nós ocorre quando condicionamos a mente com pensamentos construtivos. Você precisa estimular idéias positivas a seu próprio respeito, antes de iniciar uma palestra. Sua auto - estima se elevará, ficando mais fácil lidar com situações difíceis.

10. Veja você como uma pessoa normal. Ter medo de falar em público está entre os primeiros lugares nos tipos de medos que sentimos. Pensar que você é alguém anormal, azarado, inferior, sem talento para falar em público, só agrava a situação. A maioria das pessoas tem medo de falar em público.

11. Falar para um público deve ser aceito como uma honra. São poucas as pessoas que têm condições de falar para uma platéia. Você é uma pessoa privilegiada. Parta deste princípio e invista toda sua energia para preparar um ótimo discurso. Recompense seu público por conceder-lhe o privilégio de poder falar.

12. Pense menos nos seus problemas e mais no seu público. O público quer ouvi-lo e merece atenção. Pare de pensar em seus problemas. Pense naqueles que deixaram suas casas, trabalho e foram ouvir você. O público quer ver uma apresentação bem sucedida. A platéia interessa o que você está falando, não o que está sentindo. Agarre-se a está idéia e siga em frente.

13. Falar em público se aprende, não é um dom. Bons oradores se fazem através de muito trabalho e treinamento. Em qualquer atividade pessoas aprendem mais facilmente que outras, mas todas podem exercê-la com sucesso. Os melhores artistas, atletas, cientistas vencem porque treinam bastante e são disciplinados. Exercite muito!

14. Mesmo os oradores mais experientes ficam nervosos. Fazer uma palestra não é um acontecimento comum. Você enfrenta situações diversas, algumas sem a possibilidade de obter total controle, o que provoca tensão, expectativas e nervosismo. Por isso não espere ficar totalmente relaxado. Frequentemente você percebe ou escuta um profissional da televisão dizer que fica nervoso quando fala em público.

15. Só você sabe que está nervoso. Nunca revele o seu nervosismo para o público. Raramente demonstramos o quanto estamos nervosos. Nas aulas de oratória peço aos alunos que dêem uma nota para o grau de nervosismo para o colega que se apresenta. Sempre as notas são inferiores às que o aluno imaginou para ele mesmo. Uma coisa é o que você sente, outra o que transmite e fica visível para a platéia. Se o público não nota o seu grau de nervosismo vá em frente e faça sua apresentação.

16. Memorize a introdução e a conclusão da palestra. "Bom dia! Meu nome é Roberto. Peço cinco minutos da atenção de vocês para falar sobre..." Percebendo que começa seguro,

terá mais autoconfiança para continuar. Então é preciso memorizar a introdução e também a conclusão para não vacilar na hora de concluir.

17. Saúde os presentes com voz alta, segura. " Bom dia ! " Entre em cena de forma decidida. Comece bem para terminar bem.

18. Tome água fresca, não gelada, porque prejudicará sua voz. Evite cafezinho. Nunca tome bebida alcoólica.

19. Tudo em ordem. O medo que algo dê errado durante a apresentação pode deixar você muito nervoso. Certifique-se que todo o material de apoio e os recursos audiovisuais estejam em ordem. A organização completa traz a segurança de que tudo vai dar certo. Faça uma Lista de Verificação e use-as a fim de preparar-se para a palestra. Assim poderá se concentrar mais em sua própria preparação.

20. Respiração adequada. Ciclo completo: inspire pelo nariz contando quatro segundos, segure quatro durante segundos, expire pela boca durante 4 segundos. Repita o ciclo cerca de cinco vezes, calmamente. Procure um local isolado. Nunca respire apressada e seguidamente. Poderá sentir tonturas.

21. Relaxamento: isole-se numa sala para relaxar, antes de iniciar a palestra. Desligue-se. Faça alongamento. Exercícios simples ajudarão você a reduzir a tensão e ganhar mais controle sobre o corpo.

22. Crie um ritual como fazem atletas, atores e lutadores de boxe: respiração adequada, alongamento, relaxamento e atitude positiva. Repita a mesma rotina antes de cada apresentação ou ensaio que irá enfrentar.

23. Reze. Lembre que Deus não ajuda preguiçoso. Treine, treine, treine!

Texto de Flávio Pereira, professor do Curso de Oratória, Cérebro & Comunicação - Desenvolvimento Pessoal.

DICAS PARA ESTUDAR E MEMORIZAR

Os fatores básicos para vencer nos estudos são a **força de vontade** e a **determinação**. A força de vontade é mantida quando você sabe exatamente o que deseja fazer na vida, qual o curso a realizar, sua **vocação** e **metas pessoais** para o futuro. Quem não sabe o que quer acaba se frustrando e isto afeta a concentração e a assimilação na hora de estudar. Muitos alunos sentem preguiça ao estudar porque não identificaram a verdadeira vocação. Você já fez análise vocacional?

Busque o **estado ideal** para estudar. O nível ideal de concentração é obtido após um aquecimento inicial. Antes de estudar faça **alongamento, meditação, yoga ou uma rápida caminhada** a fim de ajudá-lo a criar disposição e sair do estado inercial.

Procure um **lugar calmo**, com boa ventilação e iluminação. Identifique as causas que não o deixam se concentrar: barulhos, pessoas, preocupações, conflitos. Controlando-as renderá mais.

Evite o estresse porque ele é o maior inimigo da memória. Tenha um tempo de descanso e lazer. Reconheça seus limites.

Durma bem. No sono o cérebro "salva" o conhecimento novo. Para dormir bem deverá evitar: fumo, bebidas alcoólicas, cafeína, refeições pesadas antes de dormir, preocupações.

Tenha uma **boa alimentação**.

Elimine mitos: "Minha memória é fraca", "fulano é um gênio, por isto vai bem nos exames". Os campeões de notas nos vestibulares, concursos públicos e faculdades revelam que não são gênios pois estudam muito.

Elimine vícios de leitura que consomem suas energias: estudar deitado, ler sentado com postura inadequada, ler sem objetivo definido, ler muito sem fazer pausas para descanso.

Planeje seu tempo de estudo. Crie uma estratégia. Estabeleça **metas** diárias, semanais e mensais. Faça um cronograma para cumprir até o dia da prova. Estude uma quantidade de matéria por dia. Concilie tempo de estudo x trabalho x lazer. Encontre sua melhor hora para render. Manhã? Tarde? Noite? Os melhores estudantes sabem o que, como, quando e quanto estudar. Estudar todo dia um pouco é melhor do que tudo num só dia.

Tenha todo o **material de estudo organizado** perto de você, assim evitará interrupções.

Leia a matéria antes da aula para ficar inteirado do assunto. Isto facilita muito a assimilação porque motiva a prestar mais atenção durante a exposição do professor. Conhecendo técnicas de **Leitura Dinâmica** poderá fazer a pré-leitura minutos antes da aula. Ler antes da aula gera dúvidas que ajudam a manter a concentração para tentar elucidá-las.

Faça uma **pré-leitura** do texto antes de aprofundar o estudo. Não grife nada nesta fase inicial porque ela serve apenas para ter uma visão geral do assunto.

Procure sempre a essência do texto fazendo **perguntas**: sobre **o quê** é o assunto? Qual sua **importância ou aplicação**? **Como** é ou funciona? **Quem** disse? **Quando** e **onde** aconteceu? De que forma a informação **se relaciona** com as demais? Quais as **semelhanças** e **diferenças**? Que **conclusões** tirar? O que é **importante** e o que é secundário? Faça possíveis perguntas que podem ser feitas nas provas.

Sublinhe os tópicos mais importantes para facilitar a criação de **resumos, esquemas** e as revisões. Sublinhar gera concentração.

Leia e releia em **voz alta** tentando explicar o assunto, como se estivesse dando uma aula para si próprio ou para alguém. Faça isto várias vezes se o assunto for difícil. **Faça perguntas e tente responde-las** a fim de verificar se realmente aprendeu o assunto.

Nas matérias Exatas pratique bastante os exercícios.

No outro dia procure lembrar do que estudou. Se não lembrar, estude de novo. Faça **revisões regulares**. Recapitule o que foi dado em sala de aula no máximo 24 horas depois. Sem revisão não há memorização duradoura.

Faça **intervalos** de 10 a 15 minutos a cada 50 ou 60 minutos de estudo para evitar a fadiga e a falta de concentração. **Recompense** o final da jornada de estudo (manhã, tarde ou noite toda) escutando música, namorando, conversando com amigos.

Varie a matéria para manter a concentração.

Torne o estudo um processo **ativo**: busque relações, veja implicações, encontre sentido, detecte lógica, compare, filtre, julgue, selecione, classifique, ordene, faça resumos ou esquemas, envolva-se, crie desafios, supere limites, interaja com o conhecimento, converse com o autor, imagine, invente, recrie, enxergue vantagens, experimente, teste, escreva, ensine o que aprendeu, solucione problemas com o novo conhecimento, questione, critique e opine.

Tenha o máximo de **atenção nas aulas** para economizar tempo de estudo em casa. Como ficar ativo em sala? Anote os pontos principais na forma de palavras-chave enquanto o professor fala.

Ao final da aula tente lembra delas. O ato de anotar mantém a concentração. Não escreva o tempo todo, apenas anote o essencial.

Conheça **técnicas de memorização** especiais como Mapa Mental, Encadeamento, Viagem Mental e Iconização. Com elas vai economizar muita energia na hora de estudar. Assim como os atletas conhecem técnicas para render mais, os campeões nos estudos também conhecem técnicas de estudo.

Faça seu plano de estudo combinando estratégias, técnicas, artifícios e ritmos adequados ao seu estilo de vida.

Texto de Flávio Roberto Pereira, diretor da Cérebro & Comunicação e professor do curso de Leitura Dinâmica, Memorização e Técnicas de Estudo.

COMO ENCANTAR PESSOAS

CONHEÇA A NATUREZA HUMANA

Essencialmente o ser humano é egoísta. As pessoas estão mais interessadas nelas mesmas. Você está mais interessado em você mesmo que em qualquer outra pessoa no mundo. Reconhecendo este egoísmo natural do ser humano, você poderá melhor se relacionar com as pessoas.

ELOGIE

Todos gostamos de ouvir uma palavra gentil. Para conquistar alguém basta dizer coisas agradáveis. O elogio deve ser sincero, natural. Elogie o ato e não a pessoa. Evitará favoritismo e constrangimentos. Diga algo assim: " Roberto, seu trabalho ficou ótimo." (não diga: " Roberto, você é ótimo profissional. "). Habitue-se a elogiar e sentirá como você e as pessoas se sentirão melhor. Não exagere nos elogios.

FAÇA AS PESSOAS SE SENTIREM IMPORTANTES

Todos vivemos para sermos reconhecidos. Dê uma forma ou de outra desejamos ser importantes. Para conquistar alguém faça-a se sentir importante. Siga estas dicas:

- Fale o nome da pessoa. Nosso nome soa como música aos nossos ouvidos.
- Ouça com atenção. Repare: quando alguém ouve você com atenção, você se sente importante.
- Antes de responder, aguarde uns segundos. Faça uma pausa. Dará a impressão de que você pensou e que valeu a pena refletir.
- Leve em consideração a todos. Evite falar mais com o líder ou alguém considerado importante. Evite favoritismo.

OUÇA COM ATENÇÃO

Quanto mais você ouvir alguém, mais se tornará interessante para ela. Um bom ouvinte permite ao outro escutar a pessoa mais importante do mundo: ela mesma. Dicas para encantar :

- Olhe com atenção para quem está falando. Evite ouvir olhando para outras pessoas, coisas ou lugares " interessantes". Algumas pessoas mostram o quanto são "antipáticas" com seus olhares evasivos.
- Não deixe ninguém ou qualquer barulho interferir. Envolver-se no assunto por completo. Se alguém estiver atrapalhando diga: " Por favor, deixe-me ouvir o Pedro..." Todos apreciarão seu cuidado com pessoas.

Este arquivo compõe a coletânea STC
www.trabalheemcasaoverdadeiro.com.br

- Não fique ansioso para falar sobre outra coisa. Mantenha a calma. Quem fala muito pode ser considerado "tagarela" e egoísta por querer ser sempre o centro das atenções.
- Desenvolva a conversa, faça novas perguntas. Isto demonstrará que você dá importância a quem perguntou.

CONCORDE COM AS PESSOAS

Desenvolva uma personalidade tolerante. Ninguém gosta de ser contrariado. Pessoas adoram aqueles que concordam com elas.

Mesmo que não concorde com uma pessoa, procure extrair da fala dela algo que seja comum, verdadeiro, para você e ela.

Evidencie que concorda com ela. Movimente a cabeça ou fale claramente: "Concordo com você."

Evite discordar abertamente, salvo exceções. Discordando, de preferência não diga nada.

Freqüentemente não vale a pena discordar.

EVITE POLÊMICAS , DISCUSSÕES.

Apresente seu assunto sem que as pessoas levistem objeções contra você. Claro, por mais que tente ser neutro vai sempre encontrar alguém que discorde de você. Discordará da sua neutralidade. Em vez de dar sua opinião, exponha a de autoridades no assunto, mesmo que você seja a autoridade máxima. Se as pessoas não concordarem com a opinião, não será a sua mas a de outra pessoa. Não se trata de não ter opinião, mas de evitar discussões desnecessárias. Quem discute perde pontos. Seja diplomata!

DESCUBRA PELO QUE O OUTRO SE FASCINA, QUER OU DESEJA E MOSTRE A ELE COMO CONSEGUIR.

Sabendo o que os outros querem ficará mais fácil envolvê-los, persuadi-los e encantá-los, falando a eles o que desejam ouvir. Fale a mesma língua dos outros. Fale sobre o que as pessoas querem ouvir. Foque nelas, não em você. Por exemplo: se uma pessoa ou um grupo deseja vender mais, mostre COMO podem conseguir o que desejam. Dê sugestões. Torne-se o herói delas. Para descobrir o que as pessoas querem observe-as, faça perguntas, ouça.

CAUSE BOA IMPRESSÃO.

De forma geral, nós controlamos as opiniões dos outros sobre nós mesmos. As pessoas opinam a nosso respeito de acordo como nos portamos. Tendemos a responder conforme o comportamento da outra pessoa. Se você quer encantar pessoas deve primeiro passar uma boa impressão. Dicas:

Seja simpático. Sorria sempre. Quem deseja sucesso pessoal deve sorrir para a vida. Antes de dizer qualquer coisa, dê um sorriso sincero! A pessoa devolverá um outro sorriso e será mais receptiva.

Mostre entusiasmo. Ninguém gosta de pessoas desanimadas, de mal com a vida. Sorrir e evidenciar entusiasmo são comportamentos que devem ser treinados como qualquer outro. Servem para você construir uma atmosfera positiva, envolvente. Você encantará qualquer pessoa sorrindo e sendo entusiasmado.

Não queira ser maior que os outros. Não tente ser o melhor fazendo com que os outros sejam os piores. Quem quer "subir na vida", "pisando nos outros", cedo ou tarde perde a batalha. Não fique se exibindo, mostrando que só você, quase sempre você, é o melhor para fazer isto ou aquilo. Evite ser arrogante.

O tom da voz é importante no encantamento. Treine uma voz amigável.

SAIBA AGRADECER.

Demonstre sempre sua gratidão. Treine a "arte de dizer obrigado". Não sussurre ou engula palavras. Fale com vontade : "obrigado!" Olhe para a pessoa. Sorria. Diga o nome dela. Faz muita diferença falar simplesmente " obrigado", em vez de "obrigado, Paulo!" Lembre: nosso nome soa como música aos nossos ouvidos.

Texto de Flávio Pereira, Cérebro & Comunicação - Desenvolvimento Pessoal.

ETIQUETA NO TRABALHO & SOCIAL

Em reuniões de negócios, trabalho, treinamentos e ambientes sociais, você deve adotar atitudes que evidenciem educação, hábitos e comportamentos adequados. Evite as seguintes atitudes:

- Aperto de mão fraco, mão flácida, tipo casca de banana. Aperto de mão muito forte (quebra-nozes). O aperto de mão fraco passa a mensagem de que quem cumprimenta com mão frouxa não considera a outra pessoa. Aperto de mão "britadeira": sua mão é sacudida para cima e para baixo rispidamente.
- Apertar a mão de alguém segurando um objeto (Ex.: caneta).
- Apertar a mão do outro com a mão molhada, suada ou sebosa.
- Dar tapinhas ou tapões nas costas dos outros.
- Contar piadas inoportunas, sem gosto.
- Fazer perguntas indiscretas.
- Fumar. Está cada vez mais fora de moda. Quem fuma ao lado de outra pessoa mostra profundo desrespeito pela saúde dos outros. Procure um lugar reservado.
- Roer unha, tirar "bife" dos dedos. Mascar chicletes, chupar balas. Pior: com ruídos desagradáveis.
- Ficar "secando" os atributos físicos dos outros, de modo específico. Ex.: os seios.
- Assoar o nariz fortemente, depois dar uma olhada no material expelido.

• **Uso do telefone celular** Não use celular em teatros, cinemas, ônibus, restaurantes, reuniões de negócios ou sociais, salas de aula, igrejas, auditórios. Pendurar o celular na cintura em ambientes sociais; deixá-lo muito amostra e no volume mais alto. Coisas desagradáveis: usar celular no supermercado e atrapalhar a fila do caixa. Fazer chamadas e recebê-las de modo que todo mundo note, falando alto. Isto em qualquer lugar.

- Contar vantagens pessoais repetidamente. Pessoa arrogante, faz questão de mostrar seus "vastos" conhecimentos, realizações, poder, conquistas. Gênero maior ou "estrela". Adora citar a si mesma em situações de sexo, romance, trabalho, aventuras, sendo sempre um "sucesso".
- Fazer pose de "não me toque". Olhar com "nariz empinado", com ar esnobe.
- Ao conversar num grupo de pessoas, ficar falando e olhando para uma só, deixando as demais de lado.
- Olhar vago, perdido num ponto qualquer mostrando atitude de desinteresse.
- Ficar calado, isolado, dando a impressão de que não aprecia os outros.
- Fazer o tipo pessoa "confiada"; faz e diz coisas sem pedir permissão.
- Ficar tirando sarro dos outros.
- Ver sexo em tudo que pensa, fala, pega. Ex.: " Pô, o Zeca adora uma lingüiça, hem, Zeca. Hem! Confessa, Zeca!" Todo mundo pratica sexo desde que o mundo é mundo, mas tem aquelas pessoas que gostam de falar alto, estão cheias de sacanagem e adoram se expor para mostrar que são as maiores.
- Falar muito alto, para todo mundo ouvir.
- Fazer elogios exagerados. Dar cantadas, diretas e indiretas.
- Ao conversar com alguém, tirar o foco desta, ficar olhando para as outras pessoas que passam.

- Segurar o braço do interlocutor ao conversar, ficar abraçando, passando a mão. Pessoa pegajosa.
- Tentar ser íntimo de uma pessoa que acaba de conhecer. Ficar agarrando a outra pessoa.
- Agir como criança o tempo todo para ser engraçadinho.
- Inserir em sua fala palavras estrangeiras para mostrar que é moderno ou para impressionar.
- Viver se fazendo de vítima, falando mal do trabalho, chefe ou governo.
- Contar piadas preconceituosas: sogra, loiras, homossexuais, raciais, gaúcho, português.
- Ser superextrovertido. Dar risadas escandalosas.
- Ser tagarela: falar o tempo todo. A outra pessoa está falando e o tagarela corta. Monopolizar a conversa.
- Mostrar que você sabe tudo. Agir como se tivesse sempre a razão.
- Ser sempre do contra. Alguém diz algo, você fala: " Não é bem assim, li no jornal que a situação vai piorar..."
- Coçar o ouvido e verificar se saiu cera. Depois cumprimentar com a mão sebosa.
- Homens: não cocem "aquilo" na frente dos outros.
- Espirrar sem colocar um lenço ou pelo menos a mão, projetando saliva e outros materiais.
- Palitar os dentes. Pior: olhar o corpo estranho que saiu.
- Bocejar, abrindo uma boca enorme, expondo as restaurações dentárias.
- Deixar a porta do banheiro aberta ao sair ou entrar nele.
- Impontualidade: pessoa que sempre tem uma desculpa para justificar atrasos.

Conclusão:

Tudo o que você faz e expõe ao público denunciará sua personalidade, se é uma pessoa de bom gosto, bem educada, esclarecida e segura. Some pontos!

Texto de Flávio Pereira, Cérebro & Comunicação - Desenvolvimento Pessoal.

COMO CONQUISTAR E ENCANTAR CLIENTES

Criar uma cultura de qualidade no atendimento.

Todos na empresa devem entender que trabalham para o cliente, aquele que paga as contas, os salários e que é a razão da nossa existência. Devem entender que o cliente bem atendido volta sempre e que isto representa tudo que uma empresa deseja. Trata-se de uma filosofia de vida, uma cultura.

Comprometimento de cima para baixo e vice-versa.

Diretores, gerentes e funcionários devem estar unidos no programa de atendimento a clientes. A diretoria decide implantar o programa de qualidade no atendimento e os funcionários transformam em realidade.

Delegação de poder.

Dentro do bom senso todos devem ter autonomia para agir. Os funcionários devem ter liberdade de tomar decisões. Não precisam a todo instante procurar pelo gerente cada vez que um cliente precisa de algo diferente do comum. Mantenha as normas flexíveis, pois cada cliente é uma pessoa e cada situação difere da outra. É como se diz: "cada caso é um caso."

Treinamento.

Treinar e retreinar este é o segredo do sucesso. Treinar através de cursos, e palestras. O

treinamento deve ser regular. Pouco adianta treinar alguém agora e daqui a dois anos fazer um novo treinamento. As pessoas esquecem o que aprendem, novos procedimentos são adotados pela empresa, as mudanças são contínuas, por isto contínuo deve ser o treinamento. Funcionários devidamente treinados erram menos na fabricação de produtos e na prestação de serviços. Também ocorrem menos reclamações por parte dos clientes e todos ganham.

Informe o cliente.

Mantenha o cliente informado de todas as políticas da empresa, lançamentos de produtos, inovações nos serviços. Promova cursos, palestras, oficinas, encontros informais, afim de educar o cliente. Muitos clientes fazem coisas erradas porque não sabem como lidar com o produto ou serviço. Veja o caso dos manuais de produtos, muitos deles são de difícil compreensão. O Cliente acaba usando de modo errado o produto, ocorrem problemas e as reclamações aparecem, tudo porque o cliente foi mal informado.

Mantenha porta aberta para as reclamações.

Seja o advogado do cliente. Trate-o sempre com diplomacia, educação, mesmo que ele esteja irado. Um cliente que reclama quer ser ouvido. É preciso muito treinamento para lidar com reclamações. Pessoas que fazem contato direto com o cliente, precisam treinamento especial, contínuo. Geralmente ficam estressadas e não conseguem aplicar seu melhor julgamento. De nada adianta manter a porta aberta para reclamações se o pessoal que atende não está habilitado para lidar com situações embaraçosas.

Mantenha estatísticas sobre as reclamações.

Faça isto para ter controle da situação. Reclamações envolvem diretamente a perda de clientes. Perder clientes significa perder faturamento. Conhecendo as reclamações mais frequentes você pode resolvê-las e eliminá-las.

Transforme problemas e reclamações em novas vendas.

Agradeça ao cliente por trazer o problema. Diga-lhe que sua crítica vai ser útil para melhorar a qualidade dos serviços ou produtos. O cliente vai apreciar seu interesse, vai se sentir um colaborador, o "pai da criança". Ele sairá contando para todos como você resolveu o problema com a ajuda dele. Desta forma você mantém o cliente e faz novas vendas.

Faça pesquisas para saber a opinião do cliente.

Converse com o cliente, peça sugestões. Descubra o que os clientes querem, precisam, esperam e forneça a eles. Telefone para o cliente. Quando recebê-lo, convide-o para tomar um cafezinho e aos poucos vá extraindo as informações que precisa. As pessoas gostam de dar opiniões. O cliente ao perceber que está sendo valorizado continuará a fazer negócios com você e o recomendará aos amigos.

Faça pesquisa com os "clientes internos".

"Clientes internos" são os funcionários. Entreviste-os, peça para preencherem questionários e apresentarem suas opiniões. Quem está com a "mão na massa" diariamente, acaba tendo idéias importantes para melhorar a qualidade. Faça com que seus funcionários sintam que a diretoria da empresa é aberta a sugestões e que ninguém vai ser censurado por isto. Isto faz com que eles sintam que são importantes, assim vão trabalhar com mais empenho. Estimule-os a darem sugestões recompensando aqueles que dão idéias práticas e funcionais. Aqueles que dão idéias que não podem ser viabilizadas também merecem recompensas, pois estão trabalhando da mesma forma.

Trate os funcionários como clientes.

Os funcionários são a primeira linha de clientes. Sem eles a empresa nem começa a funcionar. Trate-os com todo respeito. Dê-lhes qualidade de vida cuidando do conforto do local de trabalho. Pague o treinamento, recompense-os por trabalhos extras, dê-lhes estímulos e apoio. Reconheça seus resultados com elogios e agradecimentos. Promova festas, celebrações, como o "chopp no último dia do mês". Abra os canais de comunicação. Estimule-os a falarem. Peça sugestões sobre cursos que gostariam de fazer. Delege = dê autonomia. Treine-os para isto. Promova a integração dos setores. Possibilite recompensas, prêmios por desempenho : exemplo, "O funcionário do mês", pode receber ingressos para atividades de lazer, um dia livre de trabalho, etc. Faça com que eles amem sua empresa. Não deixe o clima ficar chato. Deixe seu pessoal relaxar também. Promova a semana do bom humor, uma vez por mês, fazendo rodízio de atividades divertidas. Pague bons salários ou comissões.

Faça seus clientes externos se sentirem o máximo.

Quanto mais importantes eles se sentirem, mais serão fiéis a empresa. Fale em tom amistoso, com fisionomia alegre, chame-os pelo nome, mantenha uma conversa paciente e interessante, deixe-os à vontade, peça para falarem de suas realizações, negócios. Peça a eles para você colocá-los na relação "vip" de clientes da empresa, de modo a se sentirem importantes. Promova-os através dos catálogos da empresa usando fotos e testemunhos deles. Todo o esforço do marketing deve mostrar a sua clientela que sua empresa se preocupa em dar o máximo de qualidade, conforto, atenção e atendimento. Deixe que saibam que você se preocupa com eles, que não os esquece. Envie cartões de agradecimento, boas festas, aniversário.

Não prometa o que não pode cumprir.

Estabeleça expectativas realistas. Não fale, não escreva em catálogos ou embalagens de produtos coisas que não podem ser obtidas realmente. Cuidado com a propaganda falsa.

Dê o "algo mais".

Fazer o que todo mundo espera já não conquista mais os clientes, que estão cada vez mais exigentes. Pense em algo diferente, novo, algo que a concorrência não está oferecendo e dê ao cliente. Supere as expectativas dele. Facilite sua vida. Chama-se isto de **encantamento**. Quanto mais você faz para o cliente, mais difícil se torna perdê-lo.

Encante sempre.

Algumas pessoas têm conceitos errados, dizem: "Clientes são ilimitados. Se perder um, conseguirei outro." Não é verdade. Clientes não são fáceis de atrair. Você até pode atraí-los, mas se não encantá-los continuamente não conseguirá mantê-los. Lembre: o cliente nunca está definitivamente conquistado. A conquista se dá a cada novo contato que o cliente experimenta na empresa. Ele precisa ser encantado sempre. Por que? A concorrência pode encantá-lo, você ou algum funcionário da sua empresa pode desencantá-lo. Você deve ter percepção, imaginação, criatividade para encantar sempre. O que hoje é surpresa amanhã pode ser coisa comum. Para encantar é preciso estar sempre à frente da concorrência.

Cultura da qualidade total.

Quer conquistar clientes? Mostre a eles que você mantém um programa de qualidade total.

Tenha qualidade pessoal.

É difícil imaginar uma empresa satisfazer as exigências de qualidade total nos serviços ou produtos, sem que tenha funcionários com alto padrão de **qualidade pessoal**. O que é qualidade pessoal? É o comprometimento da pessoa com padrões de comportamento, hábitos, ações, pensamentos, relações interpessoais, sentimentos, comunicação, no mais alto nível. É a

busca contínua da excelência. É querer melhorar sempre, a todo instante. A qualidade pessoal é a base para as outras qualidades: da equipe, do departamento, dos serviços, dos produtos, da empresa. Algumas empresas buscam a melhoria dos processos e sistemas, mas esquecem de incluir no plano estratégico treinar os funcionários para a qualidade pessoal a qual envolve: responsabilidade, iniciativa, organização, motivação, inteligência emocional, criatividade, ética, percepção, excelente apresentação pessoal e do local de trabalho, visão de futuro, empatia, coragem, auto-disciplina, autonomia, confiabilidade, cultura profissional, flexibilidade, disposição, zelo, dentre outros itens. Você deve conhecer pessoas que possuem excelente conhecimento técnico na sua área, mas são pessoas grossas ou não se comunicam direito, tem hábitos ruins, seu lado emocional vive "complicado", não são bons colegas, cooperam pouco, são egoístas. Falta-lhes qualidade pessoal.

Trabalhar em equipe.

É impossível oferecer qualidade total sem o trabalho de equipe. Nas empresas é normal o trabalho de grupo, onde as pessoas trabalham sem necessariamente haver harmonia e objetivos comuns, claros, existem pessoas acomodadas, panelinhas, uns acusam outros, há pouco planejamento, falta de reuniões eficazes, comunicação ineficiente, chefes autoritários; nas equipes todos trabalham com dedicação, tem iniciativa, se comunicam bem, cooperam, planejam as atividades e metas em reuniões e há um líder democrático.

Texto de Flávio Pereira, Cérebro & Comunicação - Desenvolvimento Pessoal.

COMO DESENVOLVER A AUTO – ESTIMA

Auto-estima é o valor físico e emocional que você dá a si mesmo. Ter auto-estima significa sentir-se alguém de valor e capaz de enfrentar desafios, perseguir objetivos e desenvolver soluções. Quanto maior a auto - estima, mais facilidade terá a pessoa em lidar com perdas, sofrimentos e desafios. Pessoas dotadas de nível saudável de auto-estima também se sentem inseguras ou sem esperança em determinados momentos, mas vencem facilmente esta fase. Elas recuperam o foco positivo da vida com maior rapidez.

Pessoas com nível de auto-estima pequeno receberam muitos estímulos negativos na fase de crescimento. Pais e professores bombardeiam a auto-estima dos jovens: " você nunca vai ser nada na vida", " você não presta para nada mesmo ", " o filho do vizinho é melhor ", " seu irmão faz melhor ". Dessa forma uma pessoa adulta não terá auto-estima em bom nível. Faça o que fizer, nunca se achará boa o suficiente.

Três necessidades básicas não são sustentadas quando somos depreciados: ser notado (= ser reconhecido), ser aceito e ser amado. A satisfação destas necessidades básicas na infância causa grande impacto na maneira de ser do adulto e se não forem supridas, ele passará a vida tentando satisfazê-las, fazendo com que os outros lhe dêem atenção e o ajudem. Não obtendo o que deseja, terá sua auto-estima.

As vezes não é a forma de dizer dos pais que prejudica a auto-estima, mas o modo como nós mesmos interpretamos os fatos da vida. Você pode ter sempre ouvido: "filho você é ótimo", aí vai estudar e se dá mal. Sentir-se-á um fracassado, sem competência, um "burro". A pessoa com auto-estima baixa não consegue enxergar suas qualidades e potencial, por isso é pouco criativa, insegura, dependente dos outros, tem pouca iniciativa, nos casos piores medos injustificados, timidez extrema e complexo de inferioridade. Em outros casos é perfeccionista, obsessiva, tensa, porque não aceita fazer as coisas se não for com perfeição, afinal precisa compensar o dito na infância: "você nunca faz nada certo!"

Não existe fórmula milagrosa para desenvolver a auto-estima, mas uma série de recomendações que se aplicadas em conjunto, ajudarão você a vencer o derrotismo. Sugestões para desenvolver a auto-estima:

- Não se autocastigar quando ouvir coisas ruins a seu respeito.
- Saber administrar os altos (elogios) e baixos (críticas) sem entrar em depressão.
- Saber gostar de si e apreciar a vida, mesmo que receba críticas fortes.
- Evitar crenças do tipo: "por mais que me esforce nunca serei tão bom", "toda felicidade dura pouco", " não vale a pena se esforçar, sempre terá alguém melhor que eu".
- Estabelecer metas de vida no campo da auto-estima para melhorar a qualidade do relacionamento consigo mesmo e com os outros. Busque ajuda em livros, cursos, palestras e terapias.
- Procure se conhecer melhor: analise porque sua auto-estima anda tão baixa; procure identificar objetivamente onde estão as causas específicas dos seus problemas, depois tente trabalhar as mesmas. Descobrir as causas é meio caminho para as soluções. O auto-conhecimento e a ajuda da psicologia permitirão identificar duas pessoas em você: a que você imagina ser e a que você é de fato mas está fraco para assumir.
- Procure substituir sentimentos de inferioridade por idéias positivas. Imagens negativas e idéias de auto - depreciação ficaram registradas em seu inconsciente. Você precisa estimular idéias construtivas ao seu próprio respeito. Procure se lembrar de fatos bons de sua vida quando surgirem os pensamentos negativos, isto elevará sua auto-estima.
- Vença o **círculo vicioso do fracasso**:

1º.) Sua auto-imagem e estima estão afetadas ("Sou um fracasso");

2º.) Acontecimentos indesejáveis ocorrem na vida: (não ser reconhecido, perder o emprego, etc:);

3º.) Tais acontecimentos reforçam a idéia de que é "um fracassado";

4º.) Surge o medo de fracassar;

5º.) Você fracassa de tanto pensar nisto;

6º.) Sua auto-imagem e estima ficam mais prejudicados, reiniciando o ciclo.

- Procure lidar adequadamente com a auto - aceitação (reconhecer defeitos), autovalorização (acreditar que é importante), autopercepção (identificar as emoções prejudiciais), auto-estímulo (reforçar-se com carinho, recompensas), autodirecionamento (traçar rumos) e autodeterminação (querer chegar-lá).

Texto de Flávio Pereira, psicólogo, Cérebro & Comunicação – Desenvolvimento Pessoal.