

## **Título: Respondendo primeiro à emoção...**

Um cliente zangado, tenso ou frustrado dificilmente reagirá de forma construtiva ou sequer será capaz de ouvir um argumento racional.

Quando você desperta uma emoção negativa num cliente, é melhor responder primeiro ao seu emocional para depois dar a sequência na venda: "Parece que você ficou um tanto insatisfeito? Eu também me sentiria assim, se entendesse a situação da maneira como você entendeu". Ser empático, porém, não significa necessariamente aceitar a responsabilidade pelos sentimentos da outra pessoa ou mesmo permitir que esses sentimentos sirvam como base para uma ação específica.

Lembre-se: seja empático e assertivo. Uma vez que os sentimentos do seu cliente tenham sido reconhecidos e aceitos, ele pode se sentir mais à vontade para participar de forma mais efetiva da discussão.

Um ponto importante que vale a pena salientar aqui: muitas vezes os negociadores usam a raiva ou a intimidação como táticas de barganha. Conta-se que um investidor muito bem-sucedido, em momentos críticos, costumava por a mão no bolso buscando as suas "pílulas contra irritação".

Essa tática muitas vezes funciona e faz com que o vendedor, para ganhar novamente a sua simpatia, faça algumas concessões. Em alguns casos, recuar é a melhor opção; em outros, ignorar as reações pode ser muito mais eficaz.

**Prof. Menegatti** é considerado um dos maiores conferencistas no desenvolvimento do potencial humano e um expert em desempenho de alto nível. Palestrante em Vendas, Motivação e Liderança. É autor de vários livros e DVD's, entre eles estão o livro "Talento - É fazer coisas comuns de forma extraordinária", CD "O Líder Influenciador" e o DVD "Campeão de Vendas".  
Contatos: [www.menegatti.srv.br](http://www.menegatti.srv.br) - [palestrante@menegatti.srv.br](mailto:palestrante@menegatti.srv.br) - [41] 3342.9562 - 9942.5150

Siga-nos pelo Twitter - @proffmenegatti -- Facebook - ProffMenegatti