

# Transcrição

12 de agosto de 2025, 01:10PM

- Keila Alves de Carvalho começou a transcrição

- K Keila Alves de Carvalho 0:03**

Você quem tomou a iniciativa de resolver você que tomou a frente? Ninguém podia te auxiliar ali. Você tomou a iniciativa de resolver e resolveu.

- M Mayara 0:13**

Tá, então assim, quando eu trabalhava ali Na Na faculdade que a gente tinha que fechar, né? As matrículas, então a gente tinha 11 período, que era bolsas do prouni, então a gente enviava o link para pessoa e daí a pessoa tinha que finalizar. Só que muitos desses candidatos eram candidatos bem simples assim, sabe? Então muitos não.

É o problema era não receber o link ou não sabia acessar. Então, mesmo não sendo da minha parte, eu fazia todo esse apoio, então às vezes mandava para um outro local. Outro e-mail, ficava acompanhando, ajudava a pessoa, explicava sobre o documento. Não era minha obrigação, mas assim identifiquei o problema e que a pessoa.

Queria perder aquela oportunidade que ela, né, tanto buscava ali no momento, então acho que isso foi 11 dos exemplos assim.

- K Keila Alves de Carvalho 1:00**

Legal. Fale sobre o momento em que você precisou manter a calma em uma situação de alta pressão, com um cliente ou um colega de trabalho.

- M Mayara 1:10**

Então, nesse momento, eu acho que até esses dias atrás eu faço uma balada, então assim, é um é um ambiente que você precisa manter muita calma, porque as pessoas, elas chegam bem ou algumas já alteradas, né? Por causa da bebida, então você tem que manter muita calma. Então eu estava explicando para o, para o cidadão lá que não podia colocar um balde.

De de, de, de de cerveja em cima de um banco, porque o balde pode cair? Pode, né?

Quebrar as garrafas, machucar as pessoas e ele não entendia isso, então, tipo, tive que manter muito a minha calma. Foi muito difícil, eu confesso, porque ele falava coisas assim, sabe tipo, Ah, você não sabe de nada. E eu falava assim.  
Senhor, é o procedimento da casa, não pode colocar, vamos colocar aqui do lado, então acho que esse foi um dos exemplos últimos agora.

**K Keila Alves de Carvalho** 1:59

Descreva uma situação em que foi essencial adaptar a sua forma de comunicação para conquistar a confiança de alguém ou de um cliente.

**M Mayara** 2:09

Olha, dependendo da venda pelo telefone às vezes, né? Ou às vezes as pessoas têm muita receio de golpe, né? Então, essa questão assim, de vendas igual igual na faculdade mesmo ou na vivo, que eu também já trabalhei, as pessoas têm muito receio de golpe, então você ser encantadora, conversar às vezes, ainda mais com uma pessoa.

Tem uma certa idade, eu acho que foi um exemplo, né? Então conversar é mostrar que você está ali para ajudar, para vender para, né? Para auxiliar porque as pessoas têm muito medo de golpe hoje. Então, até com questão de documentos na faculdade, né? Ai, mas por que que eu vou passar meu CPF?

**K Keila Alves de Carvalho** 2:32

Aham.

**M Mayara** 2:45

Pra explicar que é o procedimento que a gente tinha uma lei que proteja os dados, né? Que não seria utilizado? Então eu acho que nessa parte, assim mesmo, que você fale assim, não, isso é o procedimento. Tem gente que é super grossa, né? Não explicar porque que não vai ser utilizado, mostrar uma transparência, às vezes até chamava a pessoa no WhatsApp e falava ó, vou.

Mandar um oi aí pra você ver que sou eu mesma, tá? Daí mandava esse oi pra pessoa, mesmo que o WhatsApp era comercial, não tinha nem foto, né? Mas pelo menos passava uma segurança a mais que a pessoa tava ali falando comigo mesmo.

**K Keila Alves de Carvalho** 3:08

Aham.

Aham.

Legal, conte sobre 11 grande frustração profissional e o que você aprendeu com isto?

**M Mayara** 3:26

Eu acho que a minha última frustração foi essa imobiliária, porque eu tinha colocado muita expectativa. Foram muitas promessas e assim não vou te dizer que não foi legal. No começo foi bom, tive aprendizado mesmo nesse pouco tempo, sabe? Estava trabalhando com uma pessoa ali muito legal comigo, formado em direito também, então ela.

**K Keila Alves de Carvalho** 3:41

Aham.

**M Mayara** 3:45

Ela me ensinou bastante coisa, mas eu fiquei frustrada porque eu imaginei que fosse uma coisa diferente. Então você entra com uma falando, Ah, é assim, daí no dia a dia, você vê que não é. Então acho que acho que isso me frustrou bastante. Tive que trabalhar um pouco isso, mas eu falei, não, olha nesse momento da minha vida, eu não posso. Eu não estou aqui para perder tempo.

Então eu vou buscar outra oportunidade. Eu sei que eu tenho capacidade, né? Tenho experiência, então falei, não vou deixar abater e vou achar outra coisa.

**K Keila Alves de Carvalho** 4:14

Legal é como você costuma organizar suas tarefas quando precisa atender vários clientes e demanda simultaneamente.

**M Mayara** 4:24

Olha, então nessa questão, eu sempre gosto de anotar bastante e fazer tipo um caderninho assim, de prioridades. Então assim, a prioridade, eu tenho que atender esse cliente até tal horário, então eu coloco lá prioridade fazer primeiro, aí esse eu preciso, Ah, esse daqui eu consigo entregar esse orçamento até mais tarde coloco lá corpo para baixo.

Então costumo organizar as demandas e riscando conforme eu vou. Eu vou fazendo, sabe? Para não me perder?

**K Keila Alves de Carvalho** 4:51

Como você reage quando recebe críticas que considera injustas?

**M Mayara** 4:58

Olha hoje fazendo terapia eu, eu, eu recebo melhor, mesmo que seja. Às vezes é igual. Você falou assim, injusto, né? Mas eu, eu acho que hoje o que o outro fala é muito sobre o outro, sabe? Às vezes não é sobre mim também. Então, sobre o feedback, eu aceito super bem. A pessoa fala, olha Mara, não sou legal isso melhor.

**K Keila Alves de Carvalho** 5:12

Hum?

**M Mayara** 5:17

Isso, né? Então vamos melhorar, super bem críticas. Infelizmente a gente vai receber, né? Então eu acho que hoje é falar muito mais sobre a pessoa do que sobre mim, mas eu eu fico analisando aquilo e trabalhando também.

**K Keila Alves de Carvalho** 5:32

É o que te faz acordar motivada todos os dias para trabalhar na área comercial.

**M Mayara** 5:37

Meus filhos, né? E o salário? Porque é hoje a maioria dos empregos tem um salário fixo. Então eu sempre trabalhei por questão de metas. Eu preciso sempre receber mais. Então eu acho que o que me motiva a isso sabe aquela possibilidade de ganho maior que eu consiga, né? É arcar com tudo, então.

Com 2 filhos adolescentes, também não é fácil e hoje o meu filho também trabalha com vendas, então já coloquei ele nesse caminho. Ele gosta, eles estão motivado, então ele me motiva também, porque toda venda que ele faz, ele me manda, mãe, eu vendi e é muito. É muito legal, muito satisfatório.

**K Keila Alves de Carvalho** 6:00

Uhum.

Legal.

Além da remuneração que você valorize, uma empresa para se sentir realizada profissionalmente.

**M Mayara** 6:21

Olha, eu acho que o acolhimento eu acho que a atenção igual eu falei assim, um chefe é importante porque você precisa ter uma pessoa ali com você, né? Te motivando também te dando feedback. Então acho que isso é muito importante também. Um ambiente, né? Igual gostei bastante ali. Eu acho que que isso sabe, eu reconheci.

Momento.

**K Keila Alves de Carvalho** 6:44

É você, como que você organiza as suas propostas e orçamentos? Você falou, né? Você costuma anotar e tal? Eu queria saber o seu nível de conhecimento. É, é, se você já trabalhou com o sistema tipo CRM ou seu nível de conhecimento no pacote Office.

**M Mayara** 6:50

Isso.

Já eu já trabalhei com o sers force, que é um CRM, já trabalhei também. Aí agora eu não lembro o nome, mas eu já trabalhei com 23 até AA. Ju me mostrou no dia, gostei bastante ali. Ela Foi me mostrando como que entrava depois que o médico mandava, como que ficava o paciente que tinha anotado tudo, então essa.

**K Keila Alves de Carvalho** 7:04

Uhum.

**M Mayara** 7:19

A questão de de anotar no CRM de a gente chama, né? De é surgiu o nome agora alimentar, né? O CRM, que é muito importante, então, quando eu trabalhei até no quinto andar também, que é uma imobiliária, tudo, a gente tem que anotar porque tem que estar tudo lá. Então essa questão de CRM, para mim é bem, é bem fácil assim.

**K Keila Alves de Carvalho** 7:27

Aham.

Legal é? Você já acompanhou um cliente? Ao longo de 11 ciclo longo de vendas e como você manteve o relacionamento e o interesse ativos que às vezes tem uma negociação, que é um pouco mais demorada?

**M Mayara** 7:52

Tem tanto na parte da internet quanto na parte da faculdade. Eu acho que na faculdade foi maior porque a pessoa às vezes fala assim, não, não vou começar agora, que agora já vai ver final do ano. Então assim, agora outubro a pessoa já fala, já tá pensando que vai vir em Natal? Então é, é complicado porque você não vai, né ficar? Eu ficava em cima da pessoa.

Ah, vamos fazer aproveitar agora já começa esse ano, não deixa para o ano que vem. Mas aí sempre tinha aqueles que falavam, não, eu vou me gamar para janeiro. Então, acompanhava desde o final do ano, passava janeiro, janeiro, passou o Natal, Ano-Novo, já ligava e falava, ó, começou outro ano, vamos começar, vai ter Oo. O vestibular aí acho que esse foi o processo, sabe? Aí a pessoa fez o vestibular, passou, ficou cursando de vezes. Ele ligava, só que eu não atendia alunos, né? E só que eu orientava. Eu falava, ó, eu não atendo essa parte acadêmica, mas vou te orientar. Então a gente cria esse vínculo, sabe da pessoa assim.

**K Keila Alves de Carvalho** 8:35

Uhum.

Aham.

**M Mayara** 8:49

Ainda mais de Curitiba, aquele a gente tinha um polo ali na estação, então no shopping, então a gente acabava às vezes encontrando o aluno que a gente atendia no telefone. Então é bem legal.

**K Keila Alves de Carvalho** 8:59

Legal, como você age quando está abaixo da meta do mês e qual a estratégia você usa para recuperar essa performance?

**M Mayara** 9:08

Olha, é eu fico chateada, né? Por conta disso, mas igual Ju falou assim, Ah, é, às vezes a gente precisa trabalhar um sábado ali pra gente, né? Fechar a meta não tem problema com isso. Então eu acho que AA estratégia é você não deixar não deixar abalar.

E continuar e buscar às vezes ficou uma pessoa lá no pós-venda, né? Que eu perguntei para ela, como que funciona o pós-venda se às vezes a pessoa não fecha na hora, mas você fica acompanhando. Daí ela falou que fica, então eu acho que a grande estratégia é você buscar aqueles que.

**K Keila Alves de Carvalho** 9:24

Uhum.

**M Mayara** 9:40

Daqui, naquele momento não fecharam, mas que agora, nesse momento, podem fechar. Então, AOA questão, não se de se deixar abalada.

**K Keila Alves de Carvalho** 9:48

Como você costuma lidar com um cliente muito cético? É dá um dê um exemplo, assim como você conseguiu reverter uma dúvida, uma objeção, conseguiu reverter AA venda?

Uhum.

**M Mayara** 10:19

Ah, não é de qualidade. Aí você pegar e explicar para a pessoa por que aquilo lá é mais barato, né? Porque assim, às vezes a pessoa, o médico que tem, ele tem a própria clínica. Isso deixa, a gente deixa um pouquinho mais caro. Então hoje eu vi ali que terceiriza, né, que tem uma empresa parceira, então explicar isso olha o valor disso. É por conta disso.

**K Keila Alves de Carvalho** 10:31

Aham.

**M Mayara** 10:39

A gente tem esse fornecedor e esse hospital que é parceiro, então a gente consegue esse valor. Eu acho que a grande sacada tá aí, porque às vezes a pessoa acha que o que é mais barato não tem qualidade, não é verdade, né? Então a gente sabe que às vezes eles superfatura, eu já fiz mesmo um orçamento no silicone e na época que eu fiz tipo.

**K Keila Alves de Carvalho** 10:47

Uhum.

Sim.

**M Mayara** 10:59

Acho que tem mais de 10 anos atrás e nossa foi do preço atual. Hoje acho que é do pacote mais top que vocês têm. Então para ver a diferença, né? Eu acho que é isso.

**K Keila Alves de Carvalho** 11:06

Ah, então tá, e por último, como você costuma acompanhar e analisar os seus indicadores de desempenho em vendas? Você já usou alguma meta com impacto NPS kit médio? Então, como que você acompanha o seu próprio desempenho?

**M Mayara** 11:25

Sim, eu tinha bastante na que eu trabalhava na parte de telemarketing, né? Então, dos atendimentos, quantos que eu atendi? Quantos que eu consegui converter e daí pegar e ver aonde que está errando. Então assim, às vezes eu, Ah, \*\*\*\*\* , você atendeu tantas pessoas de pós-graduação ali, mas você não conseguiu converter, que que você está errando nisso?

**K Keila Alves de Carvalho** 11:30

Tá bom?

**M Mayara** 11:44

Aí ia lá, revisava o que que eu tava falando? Então às vezes escutava minha ligação pra ver onde que eu tava errando desculpa pra ver onde que eu tava errando, aonde que eu podia pegar mais essa parte pra converter, sabe?

**K** Keila Alves de Carvalho 11:58

Legal, tá? Eu vou parar a gravação aqui só um minutinho.

**M** Mayara 12:02

Sim.

● Keila Alves de Carvalho parou a transcrição