

Comunicação Eficaz com clientes internos e externos

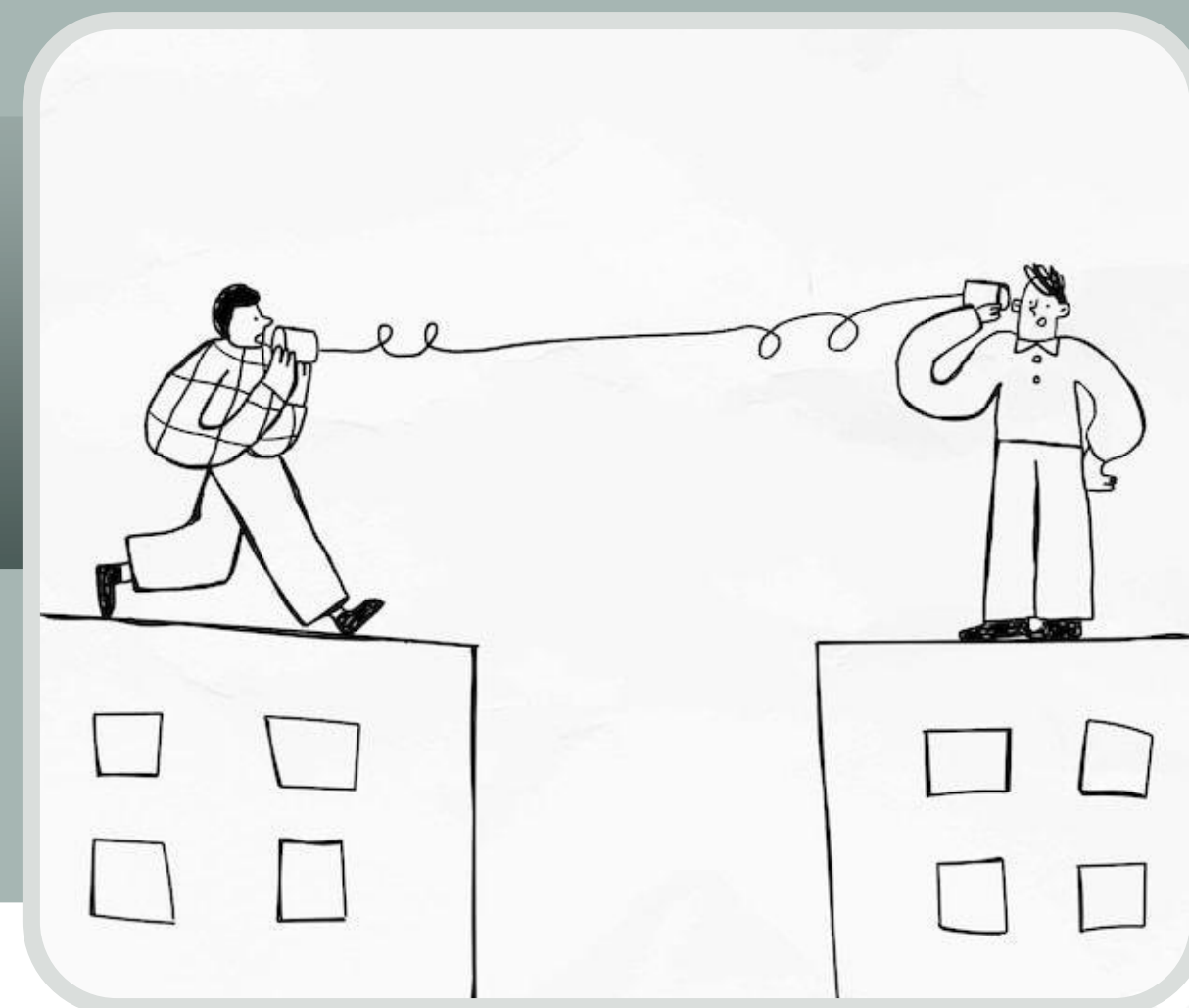
FNX Academy 

itb
EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS

*Aula Introdutória – Quem Sou Eu?
A Comunicação Começa em Nós*

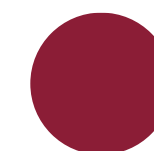


Apresentador
Fabrício Felipe



Objetivo da Aula

Criar conexão entre os participantes, reforçando **que toda comunicação eficaz** começa com **autoconhecimento** e percepção dos **ruídos** que nos afastam da **compreensão mútua**.



Reflexão

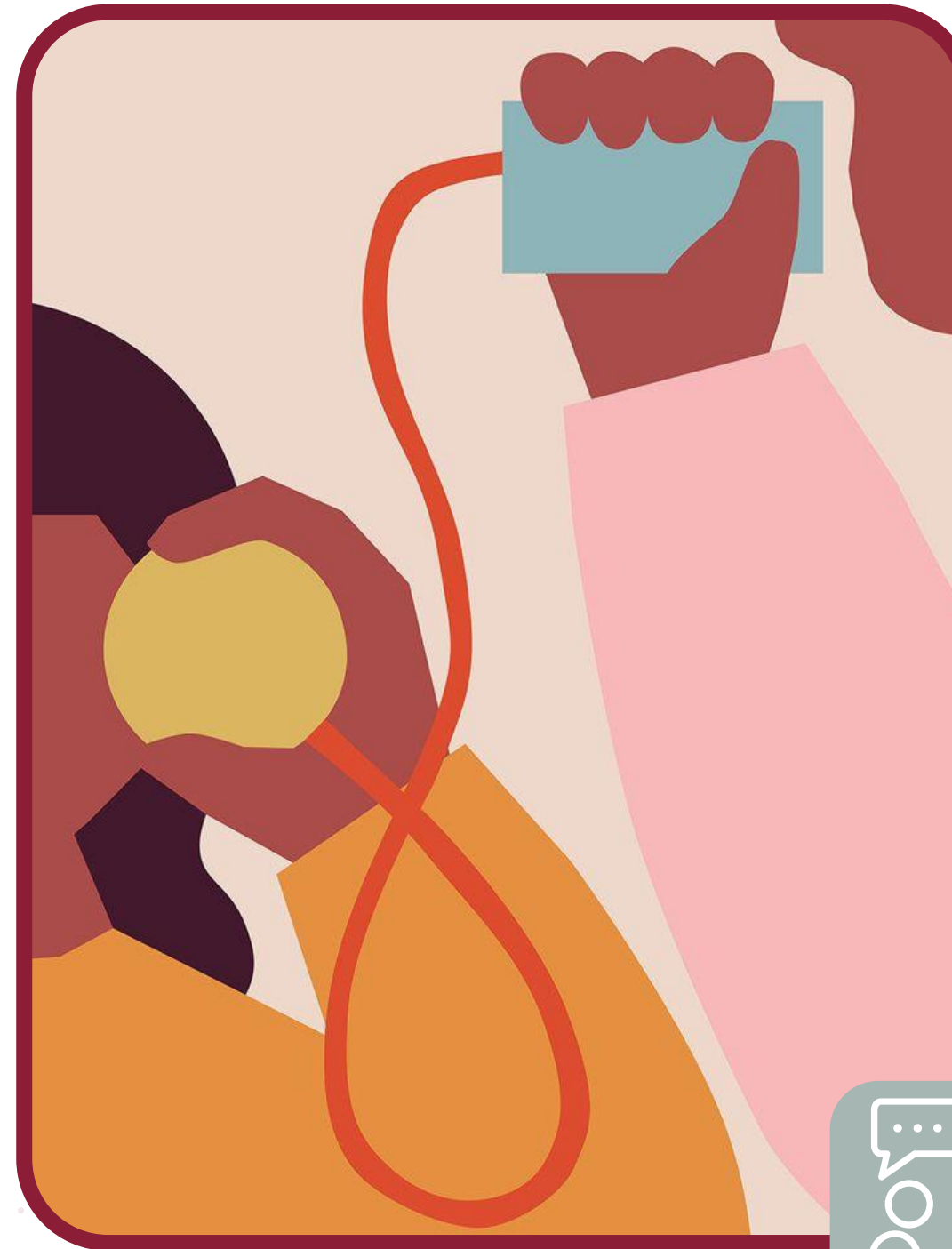


“Antes de convencer alguém com palavras, você já convenceu com sua presença.” – Leil Lowndes

O que sua presença comunica quando você entra em uma reunião?

Por que falamos de Comunicação?

- Ambiente de TI exige mais do que conhecimento técnico.
- Comunicação é diferencial competitivo.
- Comunicação ruim não é neutra — ela gera retrabalho, estresse e quebra de confiança.



A pirâmide do **Aprendizado**

Eu vejo e eu esqueço.
Eu ouço e eu lembro.
Eu faço e eu compreendo.
- Confucio



Depois de 2 semanas,
nós lembramos de...

- 10% do que LEMOS

- 20% do que OUVIMOS

- 30% do que VEMOS

• 50% do que
VEMOS e OUVIMOS

- 70% do que
FALAMOS

• 90% do que
FALAMOS e
FAZEMOS

P
A
S
S
I
V
O

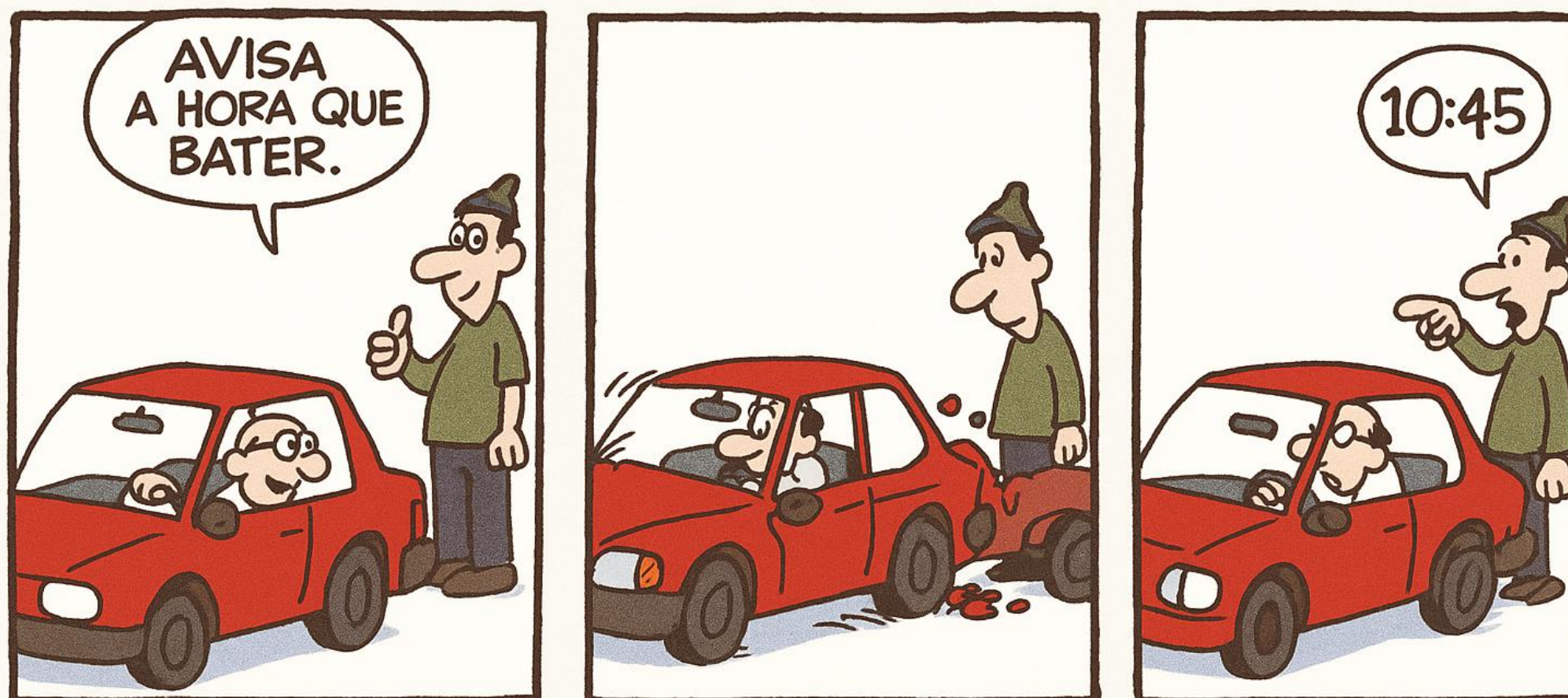
A
T
I
V
O

Fonte: Edgar Dale (1969)

Os Ruídos da Comunicação

É FÁCIL SE COMUNICAR COM OS OUTROS?

Ruído na comunicação é uma interferência de ordem física, psicológica ou cultural que provoca uma resposta não esperada ou não desejada pelo emissor.



Os Ruídos da Comunicação

- Que tipos de ruídos de comunicação você já viveu no trabalho?
- Quais desses ruídos são mais frequentes no seu time?
- Você já foi emissor de um ruído sem perceber?



“Nossos ouvidos são egoístas. Só gostam de ouvir o que reforça o que já acreditamos.”
– Trecho do Clube de Comunicação FMX



A comunicação começa no “**Quem Sou Eu**”

Somos mais escutados quando parecemos mais humanos.

Compartilhamento verbal:

- Seu nome
- Uma paixão pessoal
- Um sonho pouco conhecido



Atividade para a próxima aula

Desafio: “Minha Apresentação Pessoal”



Crie um PowerPoint com até 5 slides contendo:

- **Quem é você?**

Nome, cidade onde nasceu, onde vive.

- **Formação e profissão**

O que estudou e onde atua hoje.

- **Família**

Com quem você compartilha a vida.

- **Hobbies, paixões, time e curiosidades**

O que te move fora do trabalho.

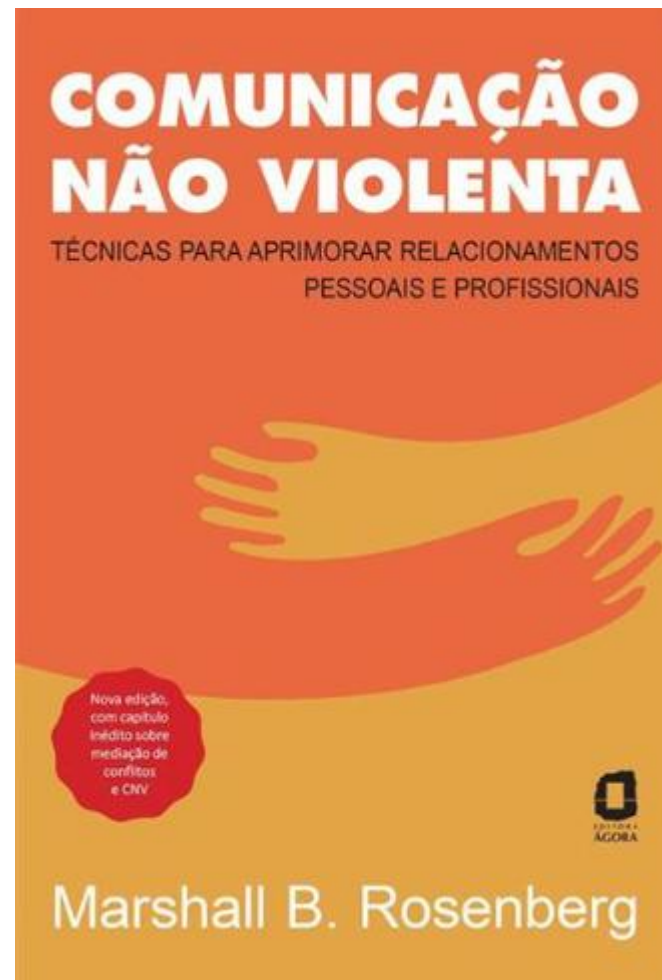
- **Sonhos, curiosidade e uma frase que te representa.**

Compartilhe algo que poucos sabem e uma frase que te define ou inspira.

Material Complementar

FNX Academy 

itb
EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS



FNX

Obrigado

Pela Atenção



Telefone

+55 18 99710-6779



Email

contato@fmxsolucoes.com.br



LinkedIn

<https://www.linkedin.com/in/fabrício-felipe/>

Apresentador
Fabrício Felipe

FMX Academy 

itb
EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS

