



Como escutar com atenção plena

- Ouça sem julgamento o que a pessoa está dizendo no presente momento
- Pense que esse pode ser o único relacionamento onde o seu cliente é realmente ouvido
- Silencie a voz em sua mente para poder prestar atenção no cliente
- Periodicamente, é bom resumir e parafrasear as mensagens e o que o cliente está dizendo
- Reflexões simples funcionam como um espelho que reflete ao cliente onde vocês estão e o que estão aprendendo sobre ele
- Busque criar confiança, clareza e motivação para aprofundar o processo e se comunicar de forma aberta
- Procure ouvir o que não é dito
- Procure não pensar no que você irá dizer depois até que o cliente termine de falar
- Faça pausas após a fala do seu cliente
- Escute as emoções tanto quanto os fatos



Ecole Supérieure de Relooking

- Não interrompa (exceto nos raros momentos em que seu cliente sair dos trilhos)
- Faça reflexões sempre que possível
- Investigação através de perguntas abertas
- Evite fazer perguntas em sequência pois pode parecer um interrogatório
- Evite fazer perguntas em tom negativo, os clientes podem se sentir julgados.
- Sem julgar, faça perguntas positivas que refletem a sua curiosidade
- Quando o cliente evitar responder alguma questão, respeite o tempo dele e volte ao tema em outro momento
- Aceite a decisão do cliente de compartilhar ou não as suas questões mais pessoais

Exemplos de perguntas positivas:

- Conte-me a melhor coisa que você já fez por você mesma, não importa o tamanho.
- Conte-me sobre o melhor que aconteceu no seu dia, e que fez você se sentir bem e com boa autoestima.
- Conte-me como você superou isso e o que pode utilizar dessa experiência neste momento.