



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.
- 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.

www.ecolebrasil.com.br