

A ARTE DA PERSUASÃO EM VENDAS

Conquistando Clientes com Comunicação Assertiva



H A Santos

INTRODUÇÃO



A ARTE DA PERSUASÃO EM VENDAS

Bem-vindo ao nosso e-book "A Arte da Persuasão em Vendas: Conquistando Clientes com Comunicação Assertiva". Aqui, mergulharemos em um universo fascinante de técnicas e estratégias para tornar suas vendas mais eficazes e satisfatórias.

Nas páginas que se seguem, você descobrirá a importância fundamental da persuasão e comunicação assertiva no contexto das vendas. Essas habilidades não são apenas úteis; elas são essenciais para construir relacionamentos sólidos com os clientes, compreender suas necessidades e, finalmente, fechar negócios de forma bem-sucedida.

Ao longo deste e-book, nosso compromisso é fornecer a você técnicas práticas e acionáveis, todas baseadas nos princípios consagrados dos 7 livros que selecionamos cuidadosamente. Desde a arte sutil da reciprocidade até a poderosa influência da prova social, passando pela construção de autoridade e simpatia, cada capítulo oferecerá insights valiosos e estratégias testadas pelo tempo.

Nossa promessa é simples: ao final deste e-book, você estará equipado com um arsenal de habilidades persuasivas e assertivas que o ajudarão a conquistar clientes, fechar negócios e alcançar o sucesso nas vendas. Então, prepare-se para embarcar nesta jornada emocionante rumo à maestria nas vendas. Estamos aqui para guiá-lo a cada passo do caminho. Vamos começar!



1

ARMAS DA PERSUAÇÃO



RECIPROCIDADE

Criando laços fortes com clientes potenciais

Como CEO de uma distribuidora de cigarros, é crucial entender como aplicar a reciprocidade para cultivar relacionamentos lucrativos com os clientes, especialmente para os vendedores externos que lidam diretamente com os clientes varejistas. A reciprocidade pode ser uma ferramenta poderosa para garantir a fidelidade do cliente e impulsionar as vendas.

Por exemplo, os vendedores externos podem aplicar o princípio da reciprocidade oferecendo serviços adicionais aos clientes varejistas, como ajudar na organização da prateleira de cigarros, fornecer materiais promocionais ou oferecer treinamento sobre os produtos da distribuidora. Esses pequenos gestos demonstram ao cliente que o vendedor valoriza o relacionamento e está disposto a ir além para ajudá-los a ter sucesso em seus negócios.

Além disso, os vendedores externos podem aproveitar a reciprocidade ao oferecer brindes ou incentivos aos clientes varejistas que fazem pedidos maiores ou que colaboram ativamente na promoção dos produtos da distribuidora. Por exemplo, oferecer brindes promocionais exclusivos ou descontos especiais pode motivar os clientes a aumentar suas compras e a dedicar mais espaço e destaque aos produtos da distribuidora em suas lojas.

Ao aplicar estratégias baseadas na reciprocidade, os vendedores externos de cigarros podem construir relacionamentos sólidos com os clientes varejistas, aumentar a fidelidade do cliente e impulsionar as vendas de forma consistente.





OBSERVAÇÃO

Conectando-se com as Necessidades dos Clientes

Como CEO de uma distribuidora de cigarros, aprendi que a empatia desempenha um papel crucial nas vendas externas, especialmente para os vendedores que lidam diretamente com os clientes varejistas. A habilidade de observar sem julgar é fundamental para entender verdadeiramente as necessidades e desejos dos clientes.

Por exemplo, os vendedores externos podem praticar a observação atenta ao visitar os clientes varejistas, prestando atenção aos detalhes como a disposição dos produtos nas prateleiras, o fluxo de clientes na loja e os comentários dos funcionários. Essas observações podem fornecer insights valiosos sobre as preferências dos clientes, os padrões de compra e os desafios enfrentados pelos varejistas.

Além disso, os vendedores externos podem aplicar a empatia ao colocar-se no lugar dos clientes varejistas e compreender suas preocupações e necessidades. Isso pode envolver fazer perguntas abertas para entender melhor os objetivos e desafios dos clientes, bem como oferecer soluções personalizadas que atendam às suas necessidades específicas.

Ao demonstrar empatia e compreensão genuína dos clientes, os vendedores externos de cigarros podem construir relacionamentos mais fortes e duradouros com os clientes varejistas, aumentando assim as chances de fechar vendas e garantindo a fidelidade do cliente a longo prazo.





EXPRESSÃO CORPORAL

Transmitindo Confiança e Convicção

Ao instruir vendedores externos sobre como falar em público e encantar clientes, destaco a importância da expressão corporal para transmitir confiança e convicção durante as interações de vendas. A linguagem corporal é uma ferramenta poderosa para persuadir os clientes e inspirar confiança em relação aos produtos que estão sendo apresentados.

Por exemplo, quando um vendedor externo está apresentando os produtos de cigarros da distribuidora a um cliente varejista, sua postura ereta, gestos firmes e contato visual direto transmitem uma imagem de confiança e profissionalismo. Essa expressão corporal convincente pode influenciar positivamente a percepção do cliente sobre a qualidade dos produtos e a credibilidade da distribuidora.

Além disso, ao falar com paixão e entusiasmo sobre os produtos, o vendedor externo consegue captar a atenção do cliente e despertar seu interesse. Uma voz firme e segura, combinada com gestos naturais e expressivos, reforça a mensagem de que o vendedor acredita genuinamente nos produtos que está oferecendo, o que pode aumentar a confiança do cliente e tornar mais provável o fechamento da venda.

Ao dominar a expressão corporal e vocal, os vendedores externos de cigarros podem aumentar sua eficácia nas vendas, conquistando a confiança dos clientes e fechando mais negócios. Essa habilidade é essencial para o sucesso nas vendas externas e pode fazer toda a diferença no desempenho da distribuidora de cigarros no mercado.





EMPATIA E CONEXÃO

A Chave para o Carisma

Ao orientar os vendedores externos sobre como desenvolver o carisma para conquistar clientes, enfatizo a importância de construir empatia e conexão genuína com os clientes. O carisma vai além de simplesmente impressionar os clientes; trata-se de criar relacionamentos significativos e duradouros baseados na confiança e na compreensão mútua.

Por exemplo, imagine um vendedor externo visitando um cliente varejista para apresentar os produtos de cigarros da distribuidora. Em vez de apenas focar na venda do produto, o vendedor se concentra em criar uma conexão pessoal com o cliente, demonstrando interesse genuíno em suas necessidades e preocupações. Ele faz perguntas abertas para entender melhor os desafios enfrentados pelo cliente e oferece soluções personalizadas que atendam às suas necessidades específicas.

Além disso, o vendedor externo utiliza linguagem corporal e tom de voz empáticos para transmitir sinceridade e compreensão. Ele mantém contato visual, sorri genuinamente e adota uma postura acolhedora durante toda a interação. Essa abordagem ajuda a construir uma atmosfera de confiança e simpatia, o que pode aumentar significativamente as chances de fechar negócios e garantir a fidelidade do cliente.

Ao desenvolver habilidades de empatia e conexão com os clientes, os vendedores externos de cigarros podem cultivar o carisma necessário para se destacar no mercado e conquistar a lealdade dos clientes. Essa capacidade de criar relacionamentos autênticos e significativos é essencial para o sucesso nas vendas externas e pode impulsionar o crescimento e a prosperidade da distribuidora de cigarros.



COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Transmitir Confiança com Palavras e Ações

Ao instruir os vendedores externos sobre a importância da comunicação assertiva, destaco a técnica da afirmação positiva para estabelecer limites claros com os clientes varejistas. A comunicação assertiva envolve expressar pensamentos, sentimentos e necessidades de forma clara e respeitosa, sem violar os direitos dos outros.

Por exemplo, um vendedor externo pode se deparar com um cliente varejista que está constantemente pressionando por descontos excessivos ou condições de pagamento não favoráveis. Em vez de ceder a todas as demandas do cliente, o vendedor utiliza a afirmação positiva para comunicar seus limites de forma assertiva, dizendo algo como: "Compreendo sua posição, mas infelizmente não posso oferecer um desconto tão grande neste momento. No entanto, posso oferecer outras vantagens, como entrega prioritária ou suporte técnico adicional."

Essa abordagem demonstra ao cliente que o vendedor está disposto a negociar, mas também tem seus próprios limites e valores a serem respeitados. Ao comunicar-se de forma assertiva, o vendedor mantém o controle da situação e protege os interesses da distribuidora de cigarros, ao mesmo tempo em que preserva o relacionamento com o cliente de maneira profissional.

Ao dominar a arte da comunicação assertiva, os vendedores externos de cigarros podem fortalecer suas relações com os clientes varejistas, evitar conflitos desnecessários e garantir negociações justas e mutuamente benéficas. Essa habilidade é essencial para o sucesso nas vendas externas e pode contribuir significativamente para o crescimento e a reputação da distribuidora de cigarros no mercado.



2

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA





OBSERVAÇÃO OBJETIVA

Entendendo as Necessidades do Cliente sem Preconceitos

Na prática da Comunicação Não-Violenta, a observação objetiva é fundamental para compreender as necessidades dos clientes sem julgamento. Os vendedores externos devem ser capazes de observar comportamentos e eventos de maneira imparcial, sem deixar que seus preconceitos ou suposições influenciem sua interpretação.

Por exemplo, um vendedor externo que visita um cliente varejista deve observar objetivamente a disposição dos produtos de cigarros na loja, o fluxo de clientes e as interações com os funcionários. Em vez de fazer suposições precipitadas ou emitir julgamentos, o vendedor deve se concentrar em observar os fatos concretos e identificar quaisquer necessidades ou problemas que possam surgir.

Ao adotar uma abordagem de observação sem julgamento, os vendedores externos podem desenvolver uma compreensão mais profunda das necessidades e preocupações dos clientes, o que os ajuda a oferecer soluções mais eficazes e personalizadas. Isso contribui para o estabelecimento de relações de confiança e respeito mútuo com os clientes varejistas, essenciais para o sucesso nas vendas externas de cigarros.





EXPRESSÃO AUTÊNTICA

Transmitindo Sentimentos de Maneira Clara e Honesta

Na abordagem da Comunicação Não-Violenta, a habilidade de identificar e expressar sentimentos de maneira clara e honesta é crucial para estabelecer conexões genuínas com os clientes varejistas. Os vendedores externos devem ser capazes de reconhecer e comunicar seus próprios sentimentos, bem como entender e responder aos sentimentos dos clientes de forma empática.

Por exemplo, durante uma negociação com um cliente varejista, um vendedor externo pode expressar sinceramente seu entusiasmo ao apresentar uma nova promoção de cigarros, demonstrando interesse e animação genuínos pela oportunidade de oferecer benefícios adicionais ao cliente. Essa expressão autêntica de sentimentos pode criar uma atmosfera de confiança e conexão emocional entre o vendedor e o cliente, facilitando a comunicação e o entendimento mútuo.





COMUNICAÇÃO DE NECESSIDADES

Promovendo Empatia e Compreensão

Além de identificar e expressar sentimentos, os vendedores externos também devem ser capazes de reconhecer e comunicar suas próprias necessidades, bem como as necessidades dos clientes varejistas. Isso promove empatia e compreensão mútua, facilitando o estabelecimento de relacionamentos sólidos e duradouros.

Por exemplo, durante uma conversa com um cliente varejista, um vendedor externo pode comunicar suas necessidades de forma clara e respeitosa, como a necessidade de cumprir metas de vendas ou a necessidade de garantir uma margem de lucro justa para a distribuidora de cigarros. Ao mesmo tempo, o vendedor deve estar aberto e receptivo às necessidades do cliente, buscando soluções que atendam aos interesses de ambas as partes.

Ao integrar a expressão autêntica de sentimentos e a comunicação de necessidades nas interações com os clientes varejistas, os vendedores externos podem fortalecer os relacionamentos, aumentar a confiança e melhorar os resultados de vendas. Essas habilidades são essenciais para o sucesso nas vendas externas de cigarros e podem fazer toda a diferença na construção de uma base de clientes leais e satisfeitos.



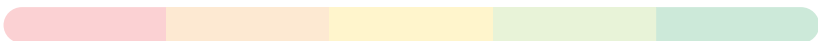
FORMULAÇÃO DE PEDIDOS

De Maneira Clara e Específica: Promovendo Relações de Confiança

Por fim, a Comunicação Não-Violenta enfatiza a importância de formular pedidos de maneira clara e específica, sem exigir ou manipular. Isso ajuda a promover relações de confiança e respeito mútuo entre os vendedores externos e os clientes varejistas, facilitando a colaboração e o alcance de resultados satisfatórios para ambas as partes.

Por exemplo, ao negociar condições comerciais com um cliente varejista, um vendedor externo pode formular seus pedidos de forma clara e objetiva, apresentando argumentos fundamentados e soluções viáveis para ambas as partes. Ao evitar exigências ou manipulações, o vendedor demonstra respeito pela autonomia e interesses do cliente, promovendo uma negociação justa e colaborativa.

Ao aplicar os princípios da Comunicação Não-Violenta nas interações com os clientes varejistas, os vendedores externos de cigarros podem construir relacionamentos mais sólidos, promover a empatia e a compreensão mútua, e alcançar resultados mais satisfatórios para todos os envolvidos. Essa abordagem contribui para o sucesso a longo prazo da distribuidora de cigarros, fortalecendo sua reputação e posicionamento no mercado.



3

COMO FALAR EM PÚBLICO E ENCANTAR PESSOAS





ESTRUTURAÇÃO DE DISCURSO

Cativando Clientes com Narrativas Persuasivas

Para os vendedores externos, a habilidade de estruturar seus discursos de forma lógica e cativante é essencial para envolver os clientes varejistas durante as apresentações de produtos. Ao seguir uma estrutura bem definida, os vendedores podem garantir que sua mensagem seja clara, coerente e persuasiva.

Por exemplo, ao apresentar os produtos de cigarros da distribuidora a um cliente varejista, um vendedor externo pode começar destacando os principais benefícios dos produtos, como qualidade, variedade e preços competitivos. Em seguida, ele pode contar uma história envolvente sobre como esses produtos ajudaram outros varejistas a aumentar suas vendas e fidelizar clientes. Por fim, o vendedor pode apresentar ofertas especiais e incentivos para motivar o cliente a fazer pedidos imediatos.





CONTROLE DO NERVOSISMO

Superando Desafios ao Falar em Público

O controle do nervosismo é outra habilidade importante para os vendedores externos, que frequentemente precisam fazer apresentações diante de clientes varejistas. Técnicas como a respiração profunda, o pensamento positivo e a prática regular podem ajudar os vendedores a lidar com a ansiedade e o medo ao falar em público.

Por exemplo, antes de uma reunião com um cliente varejista, um vendedor externo pode dedicar alguns minutos para praticar exercícios de respiração profunda e visualização positiva. Ele pode imaginar a si mesmo fazendo uma apresentação bem-sucedida, recebendo elogios do cliente e fechando um grande negócio. Essa prática mental ajuda a aumentar a confiança e reduzir o nervosismo antes da apresentação.





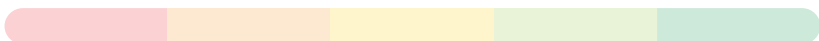
ENGAJAMENTO DA PLATEIA


Mantendo a Atenção dos Clientes Varejistas

Por fim, o engajamento da plateia é fundamental para garantir que os clientes varejistas permaneçam interessados e atentos durante a apresentação. Os vendedores externos podem utilizar estratégias como fazer perguntas, contar histórias interessantes e usar recursos visuais para manter o público engajado.

Por exemplo, durante uma apresentação de produtos de cigarros, um vendedor externo pode fazer perguntas aos clientes varejistas sobre suas preferências de marca e sabor, incentivando a participação e a interação. Além disso, ele pode contar histórias sobre a origem e a qualidade dos produtos, criando um vínculo emocional com o público. O uso de recursos visuais, como gráficos e imagens, também pode ajudar a ilustrar os pontos-chave da apresentação e manter a atenção dos clientes varejistas.

Ao dominar a estruturação de discursos, o controle do nervosismo e o engajamento da plateia, os vendedores externos de cigarros podem aumentar sua eficácia nas apresentações de produtos e melhorar seus resultados de vendas. Essas habilidades são essenciais para encantar os clientes varejistas e garantir o sucesso da distribuidora de cigarros no mercado.





4

INTELIGÊNCIA DO CARISMA



LINGUAGEM CORPORAL

Transmitindo Confiança e Empatia através dos Gestos

A linguagem corporal é uma ferramenta poderosa para os vendedores externos estabelecerem uma conexão significativa com os clientes varejistas. Uma postura ereta, gestos abertos e expressões faciais acolhedoras transmitem confiança e empatia.

Por exemplo, durante uma reunião com um cliente varejista para discutir novas estratégias de marketing para os cigarros, um vendedor externo pode manter uma postura relaxada, fazer gestos que enfatizem seus pontos e sorrir genuinamente para demonstrar interesse e abertura ao diálogo. Essa linguagem corporal positiva não só cria uma atmosfera de confiança, mas também estabelece uma base sólida para uma comunicação eficaz e uma negociação bem-sucedida.





TOM DE VOZ

Cativando os Clientes com Emoção e Convicção

Assim como a linguagem corporal, o tom de voz desempenha um papel crucial na comunicação persuasiva dos vendedores externos. Ao adaptar o tom de voz de acordo com o contexto e o público-alvo, os vendedores podem cativar a atenção dos clientes e transmitir emoção e carisma.

Por exemplo, ao apresentar os benefícios de uma nova linha de cigarros premium, um vendedor externo pode variar o tom de voz para transmitir entusiasmo, enfatizando a qualidade e exclusividade do produto. Ao adotar um tom empolgado e convincente, o vendedor consegue despertar o interesse e a curiosidade do cliente, incentivando-o a considerar a oferta de forma mais favorável.





EMPATIA E AUTENTICIDADE

Cativando os Clientes com Emoção e Convicção

A empatia genuína e a autenticidade são elementos essenciais para estabelecer conexões significativas e duradouras com os clientes varejistas. Ao demonstrar interesse verdadeiro pelas necessidades e preocupações do cliente, os vendedores externos podem construir relacionamentos baseados na confiança e no respeito mútuo.

Por exemplo, ao ouvir atentamente as preocupações de um cliente sobre o desempenho das vendas de cigarros em sua loja, um vendedor externo pode mostrar empatia e oferecer soluções personalizadas que atendam às necessidades específicas do cliente. Essa abordagem centrada no cliente não só fortalece a relação comercial, mas também aumenta as chances de fidelização do cliente e recompra no futuro.

Ao dominar a linguagem corporal, o tom de voz e cultivar empatia e autenticidade em suas interações com os clientes varejistas, os vendedores externos de cigarros podem construir relacionamentos mais sólidos e significativos, impulsionando o sucesso de suas vendas e o crescimento do negócio.



6

COMO CONVENCER ALGUÉM EM 90 SEGUNDOS





PRIMEIRA IMPRESSÃO

A Chave para o Sucesso nas Vendas

A primeira impressão é crucial para conquistar a confiança e o interesse do cliente em potencial, especialmente em vendas de cigarros. Os vendedores externos podem aplicar estratégias específicas para criar uma primeira impressão positiva e persuasiva. Uma abordagem eficaz envolve não apenas a aparência física, mas também a postura, a linguagem corporal e a comunicação verbal.

Por exemplo, ao entrar em uma loja para apresentar novos produtos de cigarros, o vendedor externo pode cumprimentar o cliente com um sorriso genuíno, fazer contato visual e adotar uma postura confiante. Além disso, é importante demonstrar interesse genuíno pelo cliente e pelas necessidades específicas do seu negócio. Ao causar uma primeira impressão positiva e acolhedora, o vendedor estabelece uma base sólida para uma interação de vendas bem-sucedida.





HISTÓRIAS QUE VENDEM

O Poder do Storytelling nas Negociações

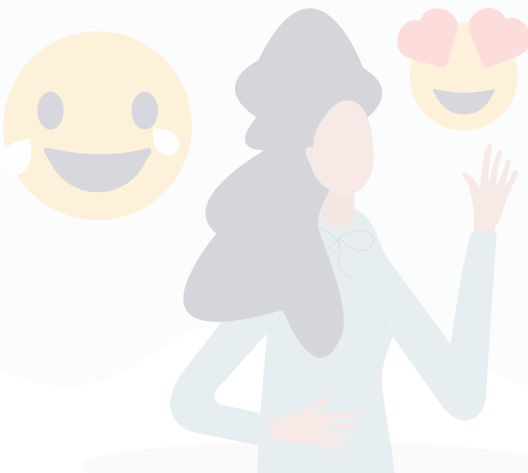
O storytelling é uma ferramenta poderosa para cativar e persuadir os clientes durante as vendas de cigarros. Ao utilizar narrativas envolventes, os vendedores externos podem capturar a atenção do cliente e transmitir informações de forma mais memorável e persuasiva.

Por exemplo, ao apresentar uma nova marca de cigarros, o vendedor pode compartilhar uma história envolvente sobre a origem dos tabacos utilizados, destacando a qualidade e o sabor excepcionais do produto. Ao envolver o cliente em uma narrativa emocionante e relevante, o vendedor desperta interesse e cria uma conexão mais profunda com o cliente. Isso torna a venda mais eficaz e aumenta as chances de fechar negócio.



7

**TED - FALAR, CONVENCER,
EMOCIONAR**





PLANEJAMENTO DE CONTEÚDO

O Segredo por Trás de uma Apresentação Impactante

Um planejamento cuidadoso do conteúdo é essencial para criar uma apresentação TED memorável e persuasiva, assim como é crucial para os vendedores externos ao apresentarem produtos de cigarros. Seguindo as diretrizes do livro, os vendedores podem organizar suas ideias de forma clara e convincente, garantindo que sua mensagem seja transmitida de maneira eficaz.

Por exemplo, ao preparar uma apresentação sobre os benefícios de uma nova linha de produtos de cigarros, o vendedor externo pode estruturar o conteúdo de forma lógica e envolvente, destacando os pontos-chave e apresentando argumentos sólidos. Ao fazer um planejamento detalhado, o vendedor aumenta suas chances de capturar a atenção e persuadir os clientes varejistas.





ENTREGA EMOCIONAL

Cativando Clientes com Paixão e Emoção

A entrega emocional desempenha um papel crucial nas apresentações TED, assim como nas interações de vendas de cigarros. Transmitir emoção e paixão ao apresentar ideias é uma maneira eficaz de conectar-se com a plateia e tornar a mensagem mais impactante.

Por exemplo, ao falar sobre os valores por trás de uma determinada marca de cigarros, o vendedor externo pode compartilhar histórias pessoais ou experiências emocionais que demonstrem autenticidade e entusiasmo. Ao conectar-se emocionalmente com os clientes, o vendedor torna sua apresentação mais envolvente e persuasiva, aumentando suas chances de influenciar as decisões de compra.



CONCLUSÃO

LEVEL UP!

O CAMINHO DO SUCESSO

Um Guia para Alcançar o Próximo Nível

Após explorarmos os diversos aspectos da persuasão, comunicação eficaz, habilidades de apresentação e carisma, e considerando a experiência do autor como CEO de uma distribuidora de cigarros, fica claro que os vendedores externos agora estão em um nível mais elevado em sua profissão. Os livros estudados ofereceram uma riqueza de conhecimento e ferramentas práticas que capacitaram esses profissionais a aprimorar suas habilidades de vendas e se destacarem em um mercado competitivo.

"A Arma da Persuasão" forneceu insights valiosos sobre os princípios psicológicos por trás da persuasão, equipando os vendedores com estratégias para influenciar positivamente os clientes. "Comunicação Não-Violenta" destacou a importância da empatia e da comunicação eficaz na construção de relacionamentos duradouros, essenciais para o sucesso nas vendas. "Como Falar em Público e Encantar Pessoas" ofereceu técnicas práticas para cativar audiências e transmitir mensagens convincentes.

"Inteligência do Carisma", com a expertise do autor em liderança empresarial, trouxe à tona a importância da autenticidade e da conexão emocional na construção de relacionamentos interpessoais sólidos, fundamentais para influenciar positivamente os clientes. "Comunicação Assertiva" enfatizou a necessidade de expressar-se de forma clara e assertiva, promovendo uma comunicação eficaz em todas as interações.

"Como Convencer Alguém em 90 Segundos" e "TED - Falar, Convencer, Emocionar", baseados na experiência do autor e na prática de comunicação em grandes eventos, forneceram técnicas específicas para causar uma primeira impressão marcante e envolver audiências com narrativas envolventes.



O CAMINHO DO SUCESSO

Um Guia para Alcançar o Próximo Nível

Agora, munidos com essas habilidades e conhecimentos, os vendedores externos estão preparados para alcançar patamares mais elevados em suas carreiras. Recomendamos fortemente a leitura desses livros como uma maneira eficaz de aprimorar continuamente suas habilidades e se destacarem no competitivo mercado de vendas de cigarros. Com uma compreensão mais profunda da persuasão, comunicação e carisma, esses profissionais estão bem equipados para enfrentar desafios e alcançar o sucesso em suas jornadas de vendas.

- 1. Armas da Persuasão - Como Influenciar e Não se Deixar Influenciar** - Autor: Robert B. Cialdini
- 2. Comunicação Não-Violenta - Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais** - Autor: Marshall B. Rosenberg
- 3. Como Falar em Público e Encantar Pessoas** - Autor: Dale Carnegie
- 4. Inteligência do Carisma - Aprenda a Ciência de Conquistar e Influenciar Pessoas** - Autor: Olivia Fox Cabane
- 5. Comunicação Assertiva - O Que Você Precisa Saber para Melhorar suas Relações Pessoais e Profissionais** - Autor: Sharon Anthony Bower e Gordon H. Bower
- 6. Como Convencer Alguém em 90 Segundos - Crie uma Primeira Impressão Vendedora** - Autor: Nicholas Boothman
- 7. TED Falar, Convencer, Emocionar - Como se Apresentar em Grandes Plateias** - Autor: Carmine Gallo

