

# Empreendedorismo e Inovação

**Prof<sup>a</sup>. Ana Claudia Marques**  
**Paraense dos Santos**

Exemplo de Mau atendimento



## **Comportamentos Empreendedores**



- 1) Busca de oportunidades e iniciativa
- 2) Correr riscos calculados
- 3) Exigência de qualidade e eficiência
- 4) Persistência
- 5) Comprometimento
- 6) Busca de informações
- 7) Estabelecimento de metas
- 8) Planejamento e monitoramento sistemático
- 9) Independência e autoconfiança
- 10) Persuasão e rede de contatos

## Comportamentos Empreendedores



- 1) Busca de oportunidades e iniciativa
- 2) Correr riscos calculados
- 3) Exigência de qualidade e eficiência
- 4) Persistência
- 5) Comprometimento
- 6) Busca de informações
- 7) Estabelecimento de metas
- 8) Planejamento e monitoramento sistemático
- 9) Independência e autoconfiança
- 10) Persuasão e **rede de contatos- Você valoriza sua rede de contatos? Cuida de sua rede de contatos? Considera relevante sua rede de contatos?**

# Persuasão:



A **persuasão** é uma estratégia de comunicação.

Utiliza recursos lógicos, racionais ou simbólicos para induzir alguém a aceitar uma ideia, uma atitude ou realizar uma ação.

## Persuasão:



Ser convincente e ético

Use seus pontos fortes Desenvolva a empatia

Procure pontos em comum, conecte-se Resolva problemas, tenha senso de urgência

Desenvolva argumentos próprios, seja autêntico, seja interessante

Seja educado e persistente, conquiste

Pesquise

Se for alguém de outra cultura, prepare-se ainda mais

Tome notas, repita o nome da pessoa

Avalie o contexto e o momento

(o que falar e como falar)

Elogiar de forma sincera

Valoriza as imagens

Ser flexível e se comunicar de forma simples e assertiva

# Comunicação



## **Comunicação Verbal**

Abrange a comunicação escrita e a comunicação oral. É a mais utilizada pois transmite ideias e pensamentos de grande complexidade.

Qualifique sua comunicação verbal e seu vocabulário.

Considere a empatia nos processos de comunicação em que esteja envolvido.

## **Comunicação Não Verbal**

A comunicação não verbal ocorre por meio de gestos, códigos sonoros, sinais, expressões faciais ou corporais, imagens ou códigos. Ela abrange a expressão corporal e facial, gestos e reações do corpo a estímulos variados.

Em ambos os casos, pense em feedback acerca de sua capacidade de comunicação.

Vídeo Ford



Exemplo de Mau atendimento





## Negociação

- A importância da empatia e da comunicação na negociação
- A flexibilidade e a margem de negociação
- Ouvindo o outro, observando e pesquisando informações essenciais
- Se colocar verdadeiramente no lugar do outro
- Saber ceder e saber ser firme no tempo certo
- Conhecer o momento certo do fechamento

## **Dicas de Negociação**

- Esforce-se para que todos ganhem
- Não tema ser o primeiro a propor um número
- Pesquise
- Ouça
- Negocie mais que apenas o preço
- Seja claro
- Registre

## Dinâmica

- Adaptação da dinâmica O Farmacêutico

## Conclusões