**Técnicas Para Boa Comunicação Não Verbal**

|  |
| --- |
| **Técnica 1: Postura**  Ter um alinhamento físico equilibrado e uma postura ereta te dá mais energia, permite que sua voz alcance seu potencial máximo e transmite uma impressão melhor aos clientes.  *Melhores práticas para ter em mente:*   * Quando estiver de pé, separe seus pés ligeiramente para manter o equilíbrio. * Distribua seu peso entre seus calcanhares e a área média do pé. * Posicione os ombros para trás para manter a coluna reta. * Levante seu pescoço e cabeça. * Pratique esta postura por no mínimo um mês para adquirir o hábito. |
| **Técnica 2: Mentalidade Expansiva**  Uma mentalidade expansiva se refere a imaginar que nossa própria presença é suficiente para ocupar o espaço ao nosso redor. Isso significa que devemos valorizar nossa presença e que isso projeta segurança e confiança nas pessoas.  *Melhores práticas para ter em mente:*   * Tenha confiança em você mesmo e em suas habilidades. * Não duvide de suas próprias palavras. * Aborde os clientes com confiança e determinação. * Demonstre cordialidade em seus gestos e movimentos. * Sempre que possível, sorria para o cliente. |
| **Técnica 3: Contato Visual**  Contato visual é uma forma de se aproximar das pessoas. Aprender a manter contato visual ajuda a melhorar relações interpessoais e identificar de forma mais eficaz as necessidades das pessoas.  *Melhores práticas para ter em mente:*   * Evite movimentos rápidos dos olhos. * Mantenha o contato visual ao falar com colegas e clientes. * Evite encarar clientes por longos períodos de tempo, principalmente se você não estiver falando com eles. * Não desvie o olhar enquanto estiver falando com clientes. * Mantenha uma expressão facial de interesse no que estão te falando, acenando e/ou sorrindo enquanto mantém contato visual ao falar ou ouvir. |
| **Técnica 4: Voz Expressiva**  O tom de voz usado durante a comunicação com outros pode somar expressão, cor e textura às palavras (mostra emoções). Se a mensagem for adequada e se o tom de voz usado indicar compreensão e gentileza, isso gerará confiança nas pessoas.  *Melhores práticas para ter em mente:*   * Use um volume normal de voz, p. ex. nem muito alto, nem muito baixo. * Preste atenção à velocidade usada ao falar para que o que você diga seja bem compreendido. * Use variações nos seus tons de voz para conferir vivacidade e entusiasmo ao que você diz. * Pronuncie e complete todas as palavras de forma clara. * Escolha as palavras mais adequadas de acordo com o tipo de cliente com o qual você estiver lidando (em termos de seriedade, nível de conhecimento técnico e familiaridade). |