

DEÂNDHELA

Conheça o PVM.

MAGAZINE

Mudança
Positiva.



O Poder da
Motivação.

Venda mais
pelo WhatsApp.

Transformando
Clientes em Fãs.

3ª Edição - Outubro 2017



Um Guia Prático para obter Resultados!
5 Empreendedores dão
um Show de Conteúdo.

Produtividade • Vendas • Motivação • Lucros

Índice:



Faça o Tempo trabalhar para Você e Multiplique seus Lucros.

Tathiane Deândhela

Pág.02



Setembro Amarelo.

Rosane Santos

Pág.08



Descoberta de Valores Impulsiona a Mudança Positiva.

Dan Willms

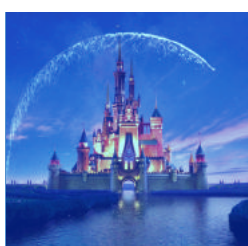
Pág.11



APRENDENDO E BUSCANDO MOTIVAÇÃO NAS EXPERIÊNCIAS DA VIDA.

Maurício Louzada

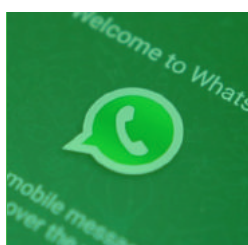
Pág.13



Como Converter o Bom Atendimento em Vendas.

Tathiane Deândhela

Pág.16



5 Dicas Para Vender Mais pelo WhatsApp.


Leandro Branquinho

Pág.21



Tenha uma Equipe de Vendas Produtiva e Motivada com esse Time de Palestrantes.

Pág.24



Faça o Tempo Trabalhar **para Você** e Multiplique **seus Lucros.**

Tathiane Deândhela

Por que algumas pessoas são mais produtivas do que eu? Foi essa pergunta que me levou a mergulhar no mundo da produtividade e refletir não só sobre resultados, mas sobre a maneira que temos utilizado nosso tempo. E uma reflexão que sempre faço e cito em minhas palestras é:

***"O Tempo é como um rio.
Você nunca poderá tocar a mesma água duas vezes".***

Por isso é tão importante viver o aqui e o agora intensamente. Porque por mais que nós tenhamos tempos e momentos semelhantes a este, nunca teremos exatamente esse momento uma segunda vez. Então te convido a se desconectar das preocupações e outros pensamentos acelerados para curtir essa leitura, praticando desta forma, uma premissa da Produtividade: faça apenas uma coisa de cada vez.

Há pessoas que passam pela vida sempre aguardando o momento futuro para serem felizes. Seus pensamentos estão longe e fora de controle. Elas esperam as condições ideais, que as farão se sentir plenas: quando o final de semana chegar, quando receber o salário, quando as férias começarem... E, assim, deixam que o presente escoe como areia por entre seus dedos, perdendo um tempo precioso de suas vidas.

Ao longo de minha vida, tive alguns aprendizados muito interessantes sobre o valor do tempo. De fato ele é o recurso mais escasso e vale mais que dinheiro. Não há como recuperar o tempo perdido, mas há como fazer diferente daqui para frente e desfrutar de resultados notáveis.

É por isso que é tão importante descobrir formas de fazer o tempo trabalhar para você.

O que você irá ler a seguir é diferente de tudo do que você já leu ou ouviu antes sobre produtividade. Sei que é uma afirmação ousada, mas eu vejo muita gente dizendo que para ter mais resultados na vida, precisamos trabalhar mais, fazer mais e gastar mais energia. Porém a minha história me provou que produtividade está ligada a fazer menos. Isso mesmo! Fazer menos coisas que não importam e focar no que realmente interessa. Isso é agir de forma estratégica e inteligente.

Vou compartilhar agora com você **4 elementos fundamentais** para que você consiga alcançar resultados extraordinários na sua vida. Sem sacrificar seus momentos de lazer e vida pessoal.

Você é o dono do seu tempo e possui mais tempo do que imagina!

Preparado para assumir o controle da sua vida e da sua felicidade?



Você sabia que, para ser produtivo, tudo o que você precisa fazer é atender a uma fórmula matemática simples?

Basta você conseguir o máximo de resultados fazendo o mínimo de esforço!

$$\text{Produtividade} = \text{máx}(\text{resultados}) + \text{mín}(\text{esforço})$$

Quando digo isso nas minhas aulas e palestras, vejo os olhares de surpresa e de esperança. Todos ávidos por saber como fazer isso, pois apesar de parecer ÓBVIO, na prática gastamos muito tempo fazendo coisas que nem deveríamos. Quanto do seu tempo você dedica a atividades que geram lucro? Está é uma outra pergunta que costumo fazer para termos mais clareza de que precisamos abrir mão de atividades operacionais e focar nas recompensadoras. Desapegar é uma arte.

O fato é que simples. Mas isso não significa que seja fácil. Exige disciplina na hora da execução e nada melhor do que um passo a passo para trazer mais perspicácia na realização das atividades.

Dentre os vários passos que compartilho no meu curso "Online Produtividade Gold" e no meu livro "Faça o tempo trabalhar para você", vou compartilhar neste artigo 4 passos cruciais para você já começar a ter alguns resultados.



1- Tenha Clareza do seu Propósito.

Se você quer ser dono do seu tempo, você precisará ter clareza do que quer realizar. Pode ser um sonho de viajar, de aprender um novo idioma, de construir uma carreira, de formar uma família... Independente de qual seja o seu objetivo, a curto ou longo prazo, ter consciência do que você quer alcançar é o **principal** elemento dar o primeiro passo e chegar lá.

Nossa vida é como um quebra cabeça. Quando temos várias peças soltas e nenhuma referência, demoramos um pouco mais para montar. Mas se vemos na caixa qual a imagem final que precisamos montar, a velocidade aumenta consideravelmente. Isso porque agora há clareza do objetivo e as escolhas passam a ser mais assertivas. Assim é a nossa vida! Cada escolha é uma peça do nosso quebra cabeça, mas qual é a imagem final que você quer ver da sua vida?

Veja como um sonho transformado em objetivo consegue tornar o impossível em algo totalmente possível: na adolescência eu tinha o sonho de estudar em Harvard, mesmo sem ter dinheiro e sem o inglês fluente. Parecia algo tão distante, mas permanecia claro em minha mente. Para alcançar esta conquista eu tive que criar esta oportunidade. [\(Veja neste vídeo como fiz isso\).](#)

E então, depois de muito batalhar, aos 20 e poucos anos eu consegui. Finalmente, fiz um curso de negociação pela Universidade de Harvard. Para quem estava de fora, pareceu fácil e rápido. Da noite para o dia consegui realizar esse sonho. Mas só eu sei o quanto esperei e batalhei por isso.

A realização da conquista de um sonho é sentimento que não tem preço! É o combustível para permanecermos firmes em nossa jornada. Simplesmente nos tornamos IMPARÁVEIS, mesmo diante de obstáculos.

As dificuldades do dia a dia podem influenciar em nossa jornada, mas não são determinantes para nosso sucesso. O que determina os resultados que teremos são nossas escolhas e a forma como enxergamos a vida.

Eu jamais teria realizado grandes sonhos se não tivesse clareza dos meus objetivos e determinado que eles fossem minhas metas pessoais.



2- Faça uma Reunião consigo mesmo e planeje a sua semana.

Agora que você sabe o que quer, é hora de pensar nas ações que vão te impulsionar em direção aos seus sonhos.

Imagine que você é o CEO de uma grande empresa (no caso, a sua vida). Considere que, para tomar decisões estratégicas, você precisa se reunir uma vez por semana com o seu conselho diretor. Como todos que compõem sua equipe de planejamento estratégico são pessoas bastante ocupadas, essa reunião tem prioridade máxima na sua agenda e não pode ser adiada, cancelada ou interrompida de forma alguma.

Por isso, você irá reservar um momento para si durante a sua semana e planejar o que precisa ser feito para que você alcance seus objetivos.

Defina 3 metas máximas que deseja realizar por semana. Elas irão nortear todas as tarefas (grandes ou pequenas) que você fará. Vamos chamar essas metas de **MCDs**: metas crucialmente determinantes.



Na sua reunião semanal você irá:

- Analisar as conquistas da semana que passou;
- Propor ações inovadoras para a semana que se inicia;
- Preparar a sua agenda, deixando margens de segurança para imprevistos;
- Avaliar seu próprio desempenho em direção ao seu sonho.



**3- Lembre-se:
Ninguém consegue correr
uma Maratona com um
Treino de apenas 1 dia.**

Se você almeja conquistas concretas em sua vida, dedique pelo menos 30 minutos do seu dia para treinamento.

Leia um livro que o inspire, assista a vídeos da Tathiane Deândhela no YouTu-be e outros que te ensinem coisas relacionadas ao seu sonho. Aprenda o máximo que puder, pois te ajudará bastante em sua jornada.

Reserve esse momento em sua agenda e cumpra-o! Só não o faça em caso de emergência (exemplo: se sua casa estiver pegando fogo).

Um atleta se prepara durante meses, até mesmo durante anos, para uma competição. Ele dedica horas e mais horas para conhecer seus limites, aperfeiçoar suas técnicas e conhecer a fundo todos os segredos do esporte que pratica.

Assim também deve ser a sua postura diante dos seus sonhos: com máxima dedicação e amor.



4- Aprenda a dizer “Não”, mesmo para Propostas Tentadoras.

O grande segredo para alcançar grandes realizações se esconde atrás dessa palavrinha de apenas três letras. **N-Ã-O!**

Dizer “não” é o mesmo que manter o foco no seu propósito.

Algo que admiro profundamente em concurseiros profissionais é a capacidade que têm de manter-se firmes em suas escolhas. Eles selecionam qual concurso irão prestar e estudam para aquela única prova. Não saem atirando para todo lado. É somente UM concurso, mesmo que a prova seja só daqui 3 anos! E por isso eles sempre têm sucesso.

Da mesma forma deve ocorrer em sua vida.

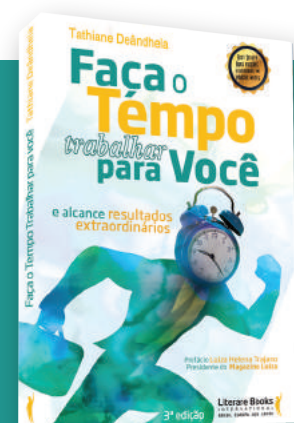
Se você deseja algo intensamente, deverá aprender a recusar algumas propostas, por mais tentadoras que lhe pareçam. Para que isso seja possível, você deverá ter seu propósito em mente em todos os instantes.

Se você estiver pensando “mais fácil falar do que fazer”, talvez seu desejo não seja tão forte assim. Está faltando um propósito e um sonho mais forte que te faça sair da zona de conforto. Pode não ser fácil colocar em prática, mas se algumas pessoas conseguem, você também conseguirá.

***Decida não esperar as oportunidades.
Crie-as com suas próprias mãos.***

Adquira o Livro: **de Tathiane Deândhela.**

**Faça o Tempo Trabalhar para Você.
E alcance resultados extraordinários**



Nas maiores livrarias do Brasil.



Rosane Santos

SETEMBRO AMARELO

Com intuito de trazer a conscientização e principalmente a prevenção em relação ao suicídio, foi criada mundialmente a campanha Setembro Amarelo.

Um assunto ainda cercado por preconceito, mas que registra diariamente dados que chamam a atenção e que inspiram cuidados. De acordo com dados da OMS divulgados em 2014, são mais de 800 mil ocorrências por ano em todo o mundo. Significa uma morte por suicídio a cada 40 segundos.

Um aumento constante de demandas e necessidades, a famosa correria do dia-a-dia, o estresse, o nervosismo, os medos e preocupações constantes. Em muitos casos, tudo isso precede uma sensação enorme de vazio e falta de sentido para a vida.

Sim, estou falando de ansiedade e depressão.

Segundo pesquisas, transtornos mentais como depressão, ansiedade, transtorno bipolar, e também dependência de álcool e drogas, estão entre as principais causas do suicídio.

Costumo dizer que nada dentro de um ponto de vista de desgaste emocional, acontece da noite para o dia. O que realmente acontece é um acúmulo diário de frustrações, mágoa, tristeza e vazio, que numa atitude desesperada de “alívio” para a dor, pode vir a retirada da própria vida.

O objetivo desse artigo é chamar a atenção para um grave problema, e principalmente apontar alternativas para um melhor controle das emoções para que não haja um mergulho num caminho sem volta.

Se hoje você ou alguma pessoa próxima a você tem vivido situações ruins, que muitas vezes levam ao desespero ou falta de vontade de continuar seguindo em frente, preciso dizer que Sim! Existe saída!

Em mais de 15 anos ajudando pessoas a controlar a ansiedade e assumir as rédeas da vida, posso te afirmar que através de mudanças simples na sua rotina e na maneira de enxergar as situações é possível viver com mais equilíbrio.

São essas estratégias que quero compartilhar aqui. Vamos lá?

A mente humana tem uma capacidade incrível de criar histórias e dar uma dimensão maior para as situações.

“Tudo na minha vida sempre dá errado”, “Ninguém gosta de mim de verdade”, “As coisas sempre são mais difíceis para mim, do que para os outros”, “E se amanhã eu não conseguir executar aquele trabalho”, “Não faço nada direito”.

Por pior que eles sejam, **questione os seus pensamentos!**

Coloque-os no papel, e comece a se perguntar:

- Quanto realmente isso é verdade?
- Quais as evidências que de fato, isso pode acontecer?
- Já aconteceu antes?



Essa é uma maneira simples de ver as coisas como elas realmente são. É uma forma de parar de sofrer por antecendência e viver o momento presente de cada situação.

Muitas vezes deixamos o nosso “copo interno” ir enchendo todos os dias, e naturalmente por uma pequena gota d’água ele pode transbordar. A mágoa, a raiva, a frustração, a angústia, tudo isso acontece na nossa vida o tempo todo.

E da mesma maneira que tomamos banho todos dias para eliminar as toxinas que atrapalham o bom funcionamento do corpo, devemos fazer uma limpeza diária na mente e no coração.

Uma dica importante para fazer isso é parar por alguns minutos, respirar bem fundo, identificar a emoção que está incomodando e permitir que ela saia através da respiração.

E por fim, **vamos praticar a gratidão!**

Precisamos deixar de lado a reclamação e a murmuração que só dão mais ênfase aos problemas e simplesmente agradecer.

Existe um aprendizado importante em tudo que vivemos. Que sejamos cada vez mais melhores alunos na arte de viver com saúde e inteligência emocional.

Gosto de uma frase de um autor desconhecido que diz: A doença e a cura está naquilo que você se apega e no que deixar ir.

Com uma nova visão de vida, baseado numa vida abundante e que visa a realização de um propósito maior teremos sim uma redução da incidência de suicídio no Brasil e no mundo.



Rosane Santos é Psicóloga, Psicoterapeuta com Pós Graduação em Psicoterapia do Trauma e Reprogramação Biológica (Nova Medicina Germânica), Formação em Gestão da Emoção e Neurociência, Palestrante e Empreendedora Digital com diversos cursos na área de Desenvolvimento Pessoal, (Autoestima Elevada em 4 Semanas, Mente em Equilíbrio e Faxina Emocional). Participa frequentemente (desde 2012) de programas de Rádio e TV, falando sobre Comportamento.

Autora do Blog: EmocionalmenteBem.com.br



Dan Willms:

Descoberta de **Valores** Impulsiona a **Mudança Positiva**.

Sua atuação profissional está alinhada com seus valores pessoais? Essa é - na opinião do coach e especialista em mudança positiva, Dan Willms - uma das chaves para a obtenção do sucesso. "Sou de uma geração em que tu ias pra empresa, batia o cartão e vivia um personagem. Hoje em dia estamos tão conectados e tão preocupados em viver melhor que já não temos essa habilidade", afirma.

Dan Willms é formado em Administração pelo Edison College na Flórida, com especialização em Six Sigma nos EUA e formação em Life & Business Coaching pela Universidade de Miami. Atualmente trabalha como Life & Business Coach no Brasil e EUA, professor de MBA e facilitador para o The Leadership Challenge e para o Mudança Positiva e Positive Change 2.0, dos quais também é criador. Segundo ele, o desalinhamento entre valores e atuação gera desequilíbrio. "Até os anos 90 as pessoas sofriam, em média, uma grande alteração de valores ou questionamento de vida a cada 25 anos. Hoje em dia é a cada três ou cinco anos. Essa diferença gera impacto emocional", explica.

As empresas também sofrem com profissionais que não estão saudáveis emocionalmente. "O empresário é obrigado a vestir uma máscara e dizer que é mais forte, mas ele está no mesmo barco. É uma questão humana. Quais as empresas que mais se destacam hoje no mundo? As que colocam o humano em primeiro lugar. É o ser humano quem entrega, quem desenvolve e quem consome", considera.



Para o especialista, a falta de alinhamento com os valores da empresa gera sofrimento, estagnação e bloqueia o progresso profissional. “Por que a gente olha pra alguém e admira aquela pessoa? Porque ela encontrou o lugar dela na vida. Quando vejo alguém correndo muito, eu vejo alguém com dor. Quanto mais eu me encho de coisas, menos tempo eu tenho para olhar pra mim”, destaca.

De acordo com Willms, o primeiro processo pra mudar alguma coisa é o auto-conhecimento “É preciso parar, olhar pra si e criar uma referência do que não está legal. Muita gente tem dificuldade em apontar o que está ruim. Por onde eu começo uma mudança? Por onde mais dói”, enfatiza. Segundo o coach é preciso questionar o que nos impede de crescer ou sair de situações que não nos servem mais. “Queremos mudar no amor, mas infelizmente, ainda mudamos mais pela dor. Esse é o grande mal das empresas também. Quando as empresas procuraram planejamento estratégico ou um consultor para ajudar a organizar processos? Quando está tudo desandando, não trabalhamos na prevenção”, afirma.

Para uma Mudança Positiva:

Conheça bem os seus valores.



Comece com aquilo que mais te afeta.

Desenvolva a habilidade de sonhar.



Planeje e aprenda a pedir ajuda sempre que necessário.



1- Por onde eu começo a Mudança?

- Por onde mais dói.

2 - Quando as empresas procuram planejamento estratégico ou um consultor para ajudar a organizar processos?

- Quando está tudo desandando, não trabalhamos na prevenção.



APRENDENDO E BUSCANDO **MOTIVAÇÃO** NAS EXPERIÊNCIAS DA VIDA.

Maurício Louzada

Existem experiências que nos ensinam muito. Algumas delas são realmente transformadoras e impactam nosso futuro e forma de ver a vida. Em 1998, eu e minha equipe de exploradores vivemos uma destas experiências arrebatadoras, quando ficamos perdidos por 44 horas em uma das maiores cavernas do Brasil. Embora esta história pareça ter pouco a ver com o ambiente empresarial, no fundo ela me ensinou lições que transformaram também minha vida profissional. Hoje, eu vim compartilhar com você duas lições que aprendi naquelas horas desesperadoras.

1 – PLANEJAMENTO É FUNDAMENTAL

Bem, aqui eu não teria muito espaço para explicar em detalhes o que levou nossa equipe a ficar perdida em uma enorme caverna. Basicamente, descumprimos algumas regras de segurança e entramos naquela caverna sem autorização e sem que ninguém soubesse. Como nossa expedição era prevista para durar no máximo 4 horas, tínhamos água, alimentação e iluminação somente para este período e quando nos demos conta de que estávamos perdidos, vimos que tínhamos que usar estes recursos de forma racional.

Antes de entrar na caverna não avaliamos que algo errado poderia acontecer e tampouco tínhamos recursos adicionais caso acontecesse.

A exemplo do que vivemos, no ambiente empresarial o planejamento é fundamental para o alcance de metas e objetivos. Planejar significa estar um passo à frente dos acontecimentos, considerando inclusive variáveis e condições não previstas anteriormente. Um bom planejamento é capaz de nos levar ao sucesso e sua ausência pode colocar em risco todo o projeto.

Ali na caverna tivemos que usar nossos recursos de forma racional, com o mínimo consumo de pilhas, água e alimentação. A falta de planejamento prévio nos obrigou a ter que planejar sob tensão e com recursos limitados. Planeje com antecedência, pense nas variáveis não previstas e atinja suas metas e objetivos.

2 – CONFIE EM SI MESMO E NO SEU TIME

Éramos um grupo de 5 pessoas. Confiar uns nos outros foi fundamental para encontrarmos a saída. Ali, percebi que sozinho seria muito mais difícil e talvez impossível.

A exemplo do que vivemos na caverna, no ambiente empresarial o espírito de equipe é fundamental. Hoje, compartilho em minhas palestras três conceitos fundamentais que aquela caverna me ensinou:



a) Objetivos comuns – Todas as pessoas precisam estar focadas e compartilhando objetivos. Alcançá-los é uma vitória para todos. Fracassar em atingi-los também é uma derrota coletiva.



b) Visão Sistêmica – Nosso trabalho se integra ao dos demais e é fundamental para que outras áreas também entreguem seus resultados. A falha de cada um compromete o resultado de todos.



c) Espírito Colaborativo - Em uma equipe verdadeiramente comprometida não há transferência de culpa ou responsabilidades. Somos todos juntos responsáveis pelo sucesso ou insucesso e assim colaboramos uns com os outros mantendo o foco no resultado.

Estas duas lições que escolhi para compartilhar hoje estão intimamente relacionadas com o tema **MOTIVAÇÃO**. Um planejamento bem feito e o trabalho em conjunto são condições fundamentais para manter pessoas motivadas. Claro, tudo isso alinhado a um senso de propósito, orgulho e amor pelo que se faz.

Na minha palestra **PRA VALER** compartilho outras 7 lições que aprendi naquela caverna. Mas, sem dúvida, a maior e mais importante tem a ver com a própria experiência. Ali, eu aprendi que, por mais difícil e dramática que seja uma situação, sempre é possível aprender algo e transformar o que poderia ser uma experiência traumática em um grande trampolim para o futuro.

E você? Como você tem aprendido com as experiências que a vida te apresenta?

Forte abraço e sucesso **PRA VALER**.

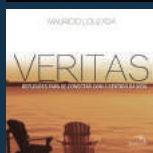
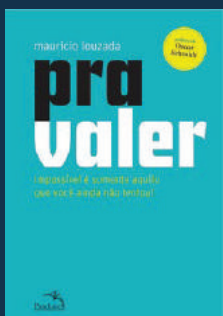


Maurício Louzada é um dos 5 palestrantes mais lembrados do Brasil (TOP 5 - Top of Minde de RH 2017), ministra palestras desde 1998, foi professor do SENAC – SP por 15 anos, formado em “Professional coach” pela Bridgestone AC (Londres), ministra cursos, palestras e treinamentos em empresas e universidades no Brasil e diversos outros países. É também um dos palestrantes com maior índice de recontração entre empresas*.

Palestrante Motivacional para a América Latina - LAQI

Recebeu o título “Palestrante do Ano” em 2007, 2008 e 2009 pelo instituto Pró-Treinare, cuja avaliação se baseia no índice de satisfação das empresas contratantes. Em 2010 recebeu o título "Top of Business" na categoria Palestrante. Por quatro vezes foi premiado com o maior reconhecimento da América Latina na área de treinamentos: o "Latin American Quality Awards" (2010 - Santa Marta na Colômbia, 2012 - Lima no Peru, 2013 na Cidade do Panamá e 2015 em Santiago- Chile). Em 2014 recebeu o título "Palestrante do Ano" pelo Latin American Quality Institute. Speaker do TEDx. Suas palestras já foram vistas por mais de 1 milhão e meio de pessoas em 12 países.

Publicações:



Certificações internacionais:

- Master in Educational Quality Administration
- EQL (Educational Quality Leader)
- Marketing & Branding Manager Certification

Como Converter o **Bom Atendimento** em **Vendas.**

Tathiane Deândhela

Imagine você comprando uma nova sede para conseguir comportar todos os seus clientes. Já pensou como seria ter uma fila de espera repleta de pessoas felizes e satisfeitas em adquirir mais dos seus produtos ou serviços? Tudo isso é possível!

Perceba: o fim de ano está chegando. Nessa época o comércio reaquece e as lojas se enchem com pedidos e clientes. É um período em que os ânimos se agitam, o dinheiro circula, o movimento aumenta e empregos são gerados.

O que poucos percebem é que esse cenário de crescimento nas vendas não precisa ser um fenômeno exclusivo do final de ano. Quando a empresa foca em desenvolver as habilidades de atendimento de seus colaboradores, as vendas começam a crescer como mágica durante todo o ano.

Você já ouviu falar de um lugar extraordinário, que todos consideram o lugar mais feliz do mundo? Estou falando da Disney. Pense em qualquer um dos parques temáticos e você terá um "reino encantado", retirado diretamente dos contos de fadas e disponível à nossa realidade.

Quer descobrir os segredos que fizeram da Disney o maior império do entretenimento do mundo? Seus clientes ficam tão contentes que sempre retornam com o mesmo brilho no olhar que tiveram na primeira vez! Continue lendo que eu já te conto!



“Eu sei que você vai tirar o chapéu para o meu lindo pedacinho do céu!”



A música inicial do filme *“Nem Que a Vaca Tussa”* exemplifica exatamente como a Disney espera que as pessoas se sintam enquanto estão por lá. E é por isso que eles dedicam uma atenção tão grande para o treinamento de cada um dos colaboradores: para que eles realizem um atendimento de tirar o chapéu.

Desde os faxineiros até o CEO da Disney, todos têm a responsabilidade de tornar o ambiente muito mais do que um parque de diversões: estar ali é uma experiência inesquecível, que ficará guardada no coração dos visitantes por toda a vida.

Você consegue imaginar *todo mundo* da sua equipe tratando os clientes com tanto cuidado que eles ficam sem palavras?

Parece tão bobo, mas hoje em dia é muito simples fazer a diferença... Basta tratar as pessoas como elas merecem: com dignidade e respeito! E esse tratamento deve vir de todos da equipe, não importa o cargo ocupado.

“Olhe aléeeem do que você vê!”



A frase dita por **Rafiki** (o sábio babuíno da franquia de filmes *“O Rei Leão”*) significa que é preciso prestar muita atenção a cada detalhe. Supere o óbvio. Enxergue cada minúcia.

Observar bem o ambiente e cuidar para que tudo esteja impecável é dever de todos da equipe. Isso inclui detalhes simples que fazem uma grande diferença. O papel de bala jogado no chão pode ser recolhido até pelo diretor, por exemplo.

Na Disney até mesmo as toalhas são dobradas de um jeito tão bonito que chega a dar dó de usar. Os colaboradores indicam direções com dois dedos ou utilizando toda a mão, pois em algumas culturas é considerado rude apontar com um dedo só. Para não quebrar o encanto do público, existe um único ator para cada personagem durante seus turnos. As compras são feitas com o passar de uma pulseira no leitor do código de barras. Tudo é pensado e feito para que os clientes não se preocupem com pequenas burocracias e aproveitem ao máximo a experiência. Inclusive, os clientes nem mesmo são chamados de clientes! Eles são chamados de *convidados!*

Tudo isso é perfeitamente estudado e planejado para que as pessoas se sintam bem, importantes e confortáveis no parque da Disney.

Consegue ver a importância dos detalhes?

“Seremos rápidos como um rio, com força igual a de um tufão, na alma sempre uma chama acesa!”



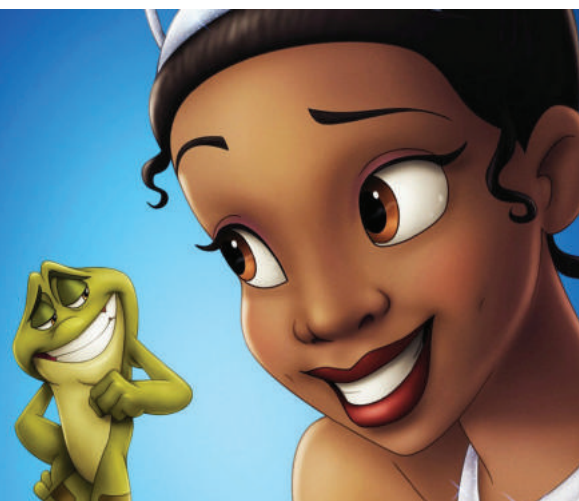
Ninguém discute a importância de um trabalho de qualidade. Todo queremos que nossos problemas sejam resolvidos de maneira rápida, barata e indolor.

Na vida podemos observar a todo momento a lei da reciprocidade, e aqui não é diferente. É preciso dar para receber. Então, sempre que você considerar o quão bem atendido você quer ser, considere primeiro quão excelente pode ser o resultado que você entregará ao seu cliente.

Dê o seu melhor sempre. Dessa forma, você também receberá sempre o melhor dos outros. Para isso, é preciso nutrir dentro de si um amor sem igual por aquilo que faz. Inspirar-se a cada dia para inovar, para evoluir e para oferecer o que tiver de mais precioso.

Como o capitão Lee Shang da animação *“Mulan”*, seja sempre rápido para encontrar soluções, forte para lidar com as dificuldades e mantenha a chama de ânimo e inspiração acesa em seu coração.

“Sei muito bem para onde estou indo e sinto que qualquer dia vou chegar lá. Estou quase lá!”



A perseverança está presente em 100% da história de Walt Disney. Seja na criação da empresa ou no roteiro dos filmes. A determinação para vencer os obstáculos é uma característica que une todas as gerações e é o que mais encanta nos personagens da companhia. O filme *“A Princesa e o Sapo”* ilustra isso de forma extraordinária por meio da princesa Tiana.

E nas vendas essa é uma característica essencial para conquistar os clientes. Mas não é como a maioria das pessoas pensa: jamais assedie seu cliente! Pare de empurrar coisas pelas quais a pessoa que você está atendendo não quer.

Por outro lado, esteja atenta ao que lhe é dito. E insista o máximo que puder na tentativa de encontrar uma solução para o que seu cliente quer e precisa.

É justamente essa a qualidade chave que todos esperam de um atendente: alguém que os ouça de verdade e *resolva*. Simples assim!



**Comece agora
a criar um
mundo novo!**

É incrível o sucesso que sua equipe alcançará só de assumir essas pequenas atitudes para melhorar a qualidade do seu atendimento.

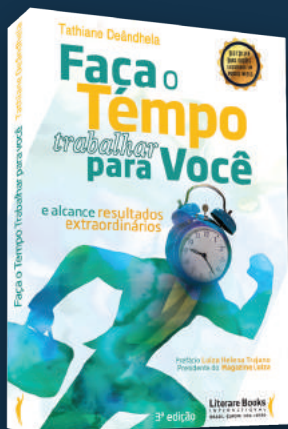
Experimente realizar isso. Com certeza será visto como um exemplo, um destaque dentre seus colegas. Com certeza a receita de sua empresa aumentará, e você ainda será cotado para cargos de liderança. Faça o teste com o próximo cliente que atender.

“A melhor maneira de se iniciar algo é parar de falar e começar a fazer.”
(Walt Disney)



Tathiane Deândhela Especialista em Produtividade, Liderança e Negociação. Consultora de Carreira, Empresária, escritora do best seller **“Faça o Tempo Trabalhar para Você”** com prefácio da Luiza Helena Trajano. Executiva multidisciplinar e Trainer Sênior dos programas de treinamentos e desenvolvimentos do Instituto Deândhela. Palestrante Internacional com passagem por Orlando, Miami, Hollywood, Boston e Londres. Também realiza alguns trabalhos voluntários como Diretora de Educação da FAJE (Federação das Associações dos Jovens Empreendedores e Empresários do Estado de Goiás). Possui Mestrado Internacional de Liderança pela Universidade de Atlanta, Master Coach Trainer pelo The International Association of Coaching, Especialista em Marketing com ênfase em Serviços pela FGV, Liderança pela Franklin Covey. Possui cursos de Negociação pela Universidade de Harvard; Curso de Liderança e Coaching pela Universidade de Ohio; Curso de Liderança e Inovação pelo MIT (Massachusetts Institute of Technology). Participou do treinamento desenvolvido pelo SEBRAE e ONU (Organização das Nações Unidas) EMPRETEC, além do Programa de Gestão Avançada APG pela Amana Key e do curso da Disney, Desenvolvimento: A Estratégia da Magia, na cidade de Orlando Flórida/EUA.

Publicação:



Faça o Tempo Trabalhar para Você.
E alcance resultados extraordinários.

Tathiane Deândhela também é blogueira do Huffpost Brasil e possui quadro semanal na CBN Goiânia. Contribui com vídeos de conteúdos para a Exame.com. Sua rede de relacionamentos inclui vários dos principais especialistas e empreendedores do País. Já treinou mais de 27.000 pessoas, palestrou em várias universidades e congressos pelo Brasil e no exterior.

5 Dicas Para **Vender Mais** pelo...



WhatsApp

Leandro Branquinho

Ano passado, eu viajei o Brasil do Oiapoque ao Chuí. Foram 2 meses em busca do Melhor Vendedor do país. Neste ano, comecei uma nova busca. Quero encontrar o Melhor Vendedor do Mundo. Já passei por alguns países e sabe o que eu descobri? Que não dá pra ser o melhor em nada se você não fizer o básico bem feito.

Hoje em dia, o WhatsApp é uma ferramenta básica para qualquer profissional. Como sou especialista em vendas, vou te dar 5 dicas para que você consiga utilizar melhor esta incrível ferramenta de comunicação instantânea.

1) Não faça só Propaganda.



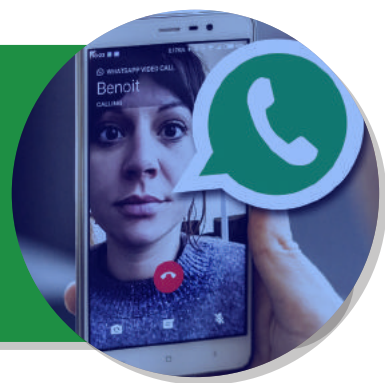
O WhatsApp é uma rede social e uma ferramenta de comunicação direta. Se você usa o aplicativo só para fazer propaganda, você será bloqueado por muita gente. Tente conversar com algumas pessoas, fale de assuntos que interessam a elas, mostre a melhor maneira de utilizar seus produtos e serviços... Assim, você se torna uma referência para as pessoas.

2) Otimize o tempo com Áudios.



Não perca seu tempo. Se você sempre recebe um tipo de pergunta, grave um áudio respondendo a esta pergunta sem citar o nome do cliente. Clique na estrelinha para salvar aquele áudio. Sempre que te fizerem a mesma pergunta sobre aquele produto, você encaminha o áudio com a resposta. Mas atenção! Os áudios não podem ser muito grandes. Áudios com mais de 2 – 3 minutos causam mais rejeição do que simpatia.t

3) Faça chamadas em Vídeo.



Quando o seu cliente tiver alguma dúvida sobre o produto ou serviço que você vende, experimente responder com uma chamada em vídeo. O olho no olho sempre dará mais credibilidade a uma negociação.

4) Cuidado com Listas de Transmissão.



Fazer uma lista de transmissão é um recurso sensacional para você enviar mensagens para todos os seus contatos de uma só vez. Porém, a lista de transmissão só funciona se o seu cliente tiver o seu telefone cadastrado no celular dele. Mas vale lembrar que, mesmo em lista de transmissão, evite só fazer propaganda.

5) Número exclusivo para Vendas.



Se você não quer ser incomodado tarde da noite, de madrugada ou aos finais de semana, não dê o seu número pessoal. Você pode ter um aparelho e um chip exclusivos para realizar suas vendas ou para trabalhar com suporte e atendimento aos seus clientes. Lembrando que a pessoa que manda um WhatsApp não quer esperar muito tempo por uma resposta. Mais do que 24 horas para responder, é considerado pela maioria como falta de atenção.



Leandro Branquinho é palestrante especialista em criatividade e vendas. Ministra palestras de atendimento, vendas e liderança de vendas por todo o Brasil. É colunista da Revista VendaMais (Maior publicação especializada em vendas da América Latina). É também Podcaster no Radiovendas.com.br, O Rádio Vendas é também um programa de rádio que é veiculado em diversas emissoras pelo país. Autor do programa de treinamento on-line Ideias Poderosas de Vendas. Escolhido pela Editora Quantum como um dos Gigantes das Vendas no Brasil no ano de 2014. Criador do Áudio livro Amor por Vendas.

Já atendeu grandes e pequenas empresas como Sebrae, Binzel do Brasil, Casa da Vaca, Honda MotoGerais, Editora Quantum, Zigg Calçados, Pharmacia Melissa, Rádio Educativa, Center Lanches, Acqua Sports, TNT Megastore, Ficção Modas, Ron Jon, Jockos (Barbacena, Conselheiro Lafaiete, Formiga, Lavras, Três Corações, Varginha, São Carlos, Araraquara entre outras), MD Treinamentos, Varejo Show, Center, Casa das Ferramentas, PAP Oi Três Corações, Oi Telefonia Nazca Poços de Caldas, Oi Conecta Pouso Alegre, Instituto I-Pro, Microlins...

Foi professor universitário nos cursos de Administração de Empresas, Publicidade e Propaganda, Ciências Contábeis, Administração EAD nos campus da Universidade Vale do Rio Verde em Três Corações e em Caxambu – MG

Abriu sua primeira empresa aos 13 anos de idade. Uma loja de vídeo-game que durante muito tempo foi referência no sul de Minas Gerais. Abriu a primeira skateshop virtual do Brasil no ano 2000, quando iniciou no segmento o marketing de conteúdo e implementação de CRM.

www.LeandroBranquinho.com.br

Para uma Empresa **Crescer**, ela precisa de 3 coisas:



**Tathiane
Deândhela**



**Leandro
Branquinho**



**Maurício
Louzada**

PVM

PRODUTIVIDADE • VENDAS • MOTIVAÇÃO

Já imaginou Contratar 1 Palestrante e Receber 3?

Veja o Combo que preparamos para Você!

Multiplique seus Lucros com uma Equipe Produtiva e Motivada.

SOLICITE AGORA O ORÇAMENTO!



(62) 3095 7171



98233 0024

Contato: contato@institutodeandhela.com.br



DEÂNDHELA
MAGAZINE



Tathiane Deândhela



Tathiane Deândhela



TathiDeândhela



tathi_deândhela



Tathiane Deândhela



TathiCast

Mais conteúdo aqui:



Instituto Deândhela



Instituto Deândhela

www.institutodeandhela.com.br

Fone: (62) 3095 7171 / 98233 0024