



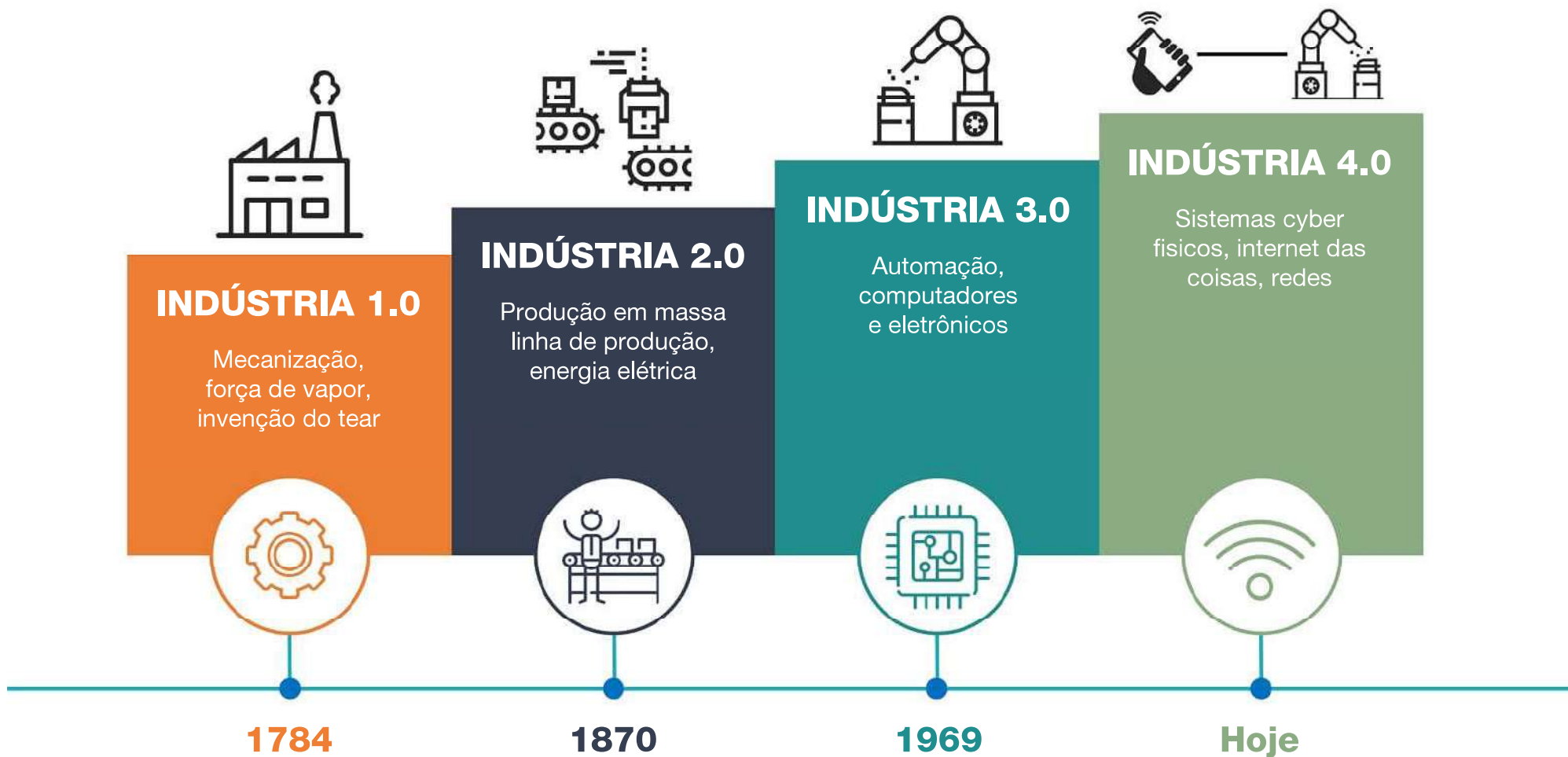
Em tempos de Indústria 4.0

por: Reiner Modro

As empresas precisam estar preparadas para em tempo real fornecer informações certas para pessoas certas no momento certo através de:

- 1. Melhorar a produtividade e redução de erros com instruções e orientação remota.*
- 2. Acelerar o treinamento para reduzir a curva de aprendizado para que isto aumente a retenção e ajude a transferir conhecimentos a profissionais qualificados.*
- 3. Reduzir custos através de maximizar o tempo de atividade e redução do desperdício / trabalho desnecessário com instruções em serviço.*
- 4. Melhorar a eficiência e a segurança do operador da máquina através de melhor clareza e o entendimento dos processos no chão de fábrica.*







Características do ser Humano que impactam em seu desempenho profissional.

Valor: *O que se pratica de forma automática (ou seja, está consolidada como marca da pessoa).*

Paz: *É a conquista com os valores que se pratica (paz é o que não se abandona na vida, têm que ser uma luta constante) atrito - sempre deve gerar algo melhor. Não compreender a dificuldade é não encontrar a paz. Se está sofrendo... vai sofrer mais.*

Culpa: *Deve gerar arrependimento para se conquistar a paz.*

Homeostase: *Encontrar o estado de equilíbrio. Saia de onde você não é bem recebido. Evitar de:*

- a. 1. Reclamar
- b. 2. Irritar
- c. 3. Comparar
- d. 4. Julgar

Negociar exigências de:

- a. Dinheiro
- b. Tempo
- c. Afetividade

Cuidado com a sensação de poder - pode ser falso, existe uma grande diferença entre poder atribuído e poder real. Amar também é saber dizer não.

Sempre fazer juízo de razão:

1. Mostre o que está percebendo
2. Ofereça ajuda para resolver
3. Faça perguntas sobre o que pode ajudar a resolver o problema

Emoção: *É o que nos empurra para agir.*

Razão: *É o que eu processo em minha mente. Ex. $2+2=4$.*

Uso da consciência: *São as regras impostas pela sociedade.*

Instinto: *É um sentimento que não se aprende por agregação. É o que se percebe sem outra influência (ou seja, nasce do conjunto emoção, razão e consciência).*



Instinto preservativo: São os medos que levam a ação de prevenção, ponderação e precaução. Ex. são freios, comer menos para evitar engordar.

Instinto de defesa: Consiste em aplicar agressividade, movimento, persistência, a uma ação que visa recuperar o equilíbrio.

Instinto do prazer: É inato, nasce com a gente. O instinto é o que faz a evolução. Quando a razão predomina a emoção, gera psicopatas.

Ego: Tem livre arbítrio – somos donos da decisão, mas escravos dos nossos atos

Alma: Criação divina. É algo que está em nós e que percebemos a sua existência, mas não conseguimos definir.

Ego x Empatia: É a razão em equilíbrio com o pensar. (Amar é compreender, e stress, é a ausência de amor), ou seja, o stress é produto de situações desagradáveis.

Superego: Avalia e autoriza o ego a agir acima do razoável.



Glândula suprarrenal: *Gera adrenalina que acelera todo o corpo.*

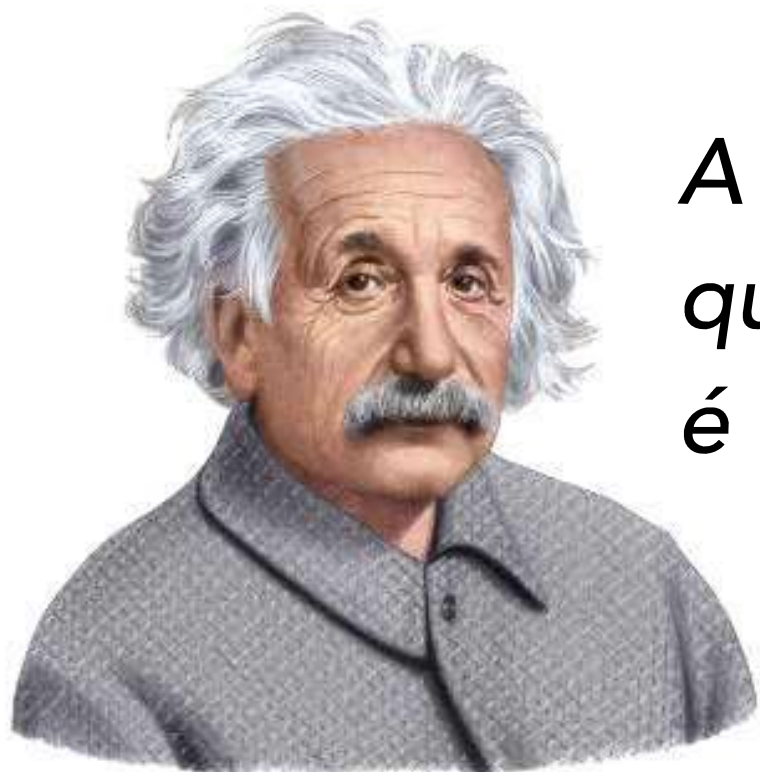
Demo: *É uma atitude reativa e de arrependimento.*

ID: *Aquele que mora dentro de nós. O ID é inato depende de pessoa para pessoa.*

Definição de anjo: *É concordar com situações apenas para agradar, fugindo da tendência de prejudicar mesmo sabendo que não está certo.*



*Quanto maior a entropia,
maior a energia que deve ser empregada!*



Albert Einstein

*A única energia mais potente
que a energia nuclear
é a força de vontade humana.*

O Não como oportunidade de vendas

*Quando o cliente não quer comprar...na verdade quer comprar.
O cliente só não quer comprar quando não te recebe mais.*

O segredo é quebrar o gelo – seja criativo – pense algo que seja do interesse do cliente. Exemplos:

- a. Depoimento de um cliente satisfeito;*
- b. Apresentação de um produto novo ou uma melhoria de processo;*
- c. Outras opções e alternativas.*





- *Ser empreendedor;*
- *Curioso e atualizado;*
- *Proativo e autossuficiente;*
- *Persistente e perseverante;*
- *Autônomo e corajoso;*
- *Sempre bem-informado;*
- *Autodisciplinado em busca da auto realização;*
- *Auto motivado e motivador.*

Quando o cliente diz não... Ele quer dizer sim!



Estratégia de atendimento com cliente resistente.

Organização da venda – visita ao cliente.

- 1. Agenda previamente marcada.*
- 2. O assunto a se discutir deverá estar bem resolvido.*
- 3. Foi preparada alguma novidade para motivar o cliente?*
- 4. O Tempo necessário.*
- 5. Os cinco porquês – nunca desista antes de saber os 5 porquês da negativa de compra. As respostas são inspiradoras para nova abordagem de venda.*
- 6. Se preparar com os limites do que aceitar e as alternativas aos limites.*
- 7. Estar preparado para novas abordagens, para não faltar iniciativas na hora que o clima se encontra desfavorável.*



Vender sem stress!



1. *Divulgue com calma, mas com entusiasmo*



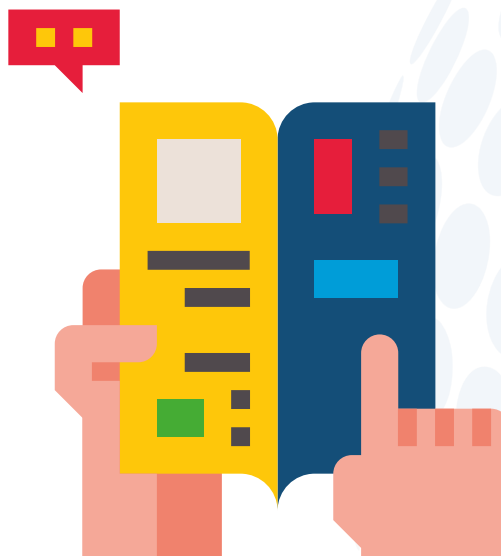
Esclareça e reforçe absolutamente todas as vantagens, benefícios, exclusividades e demais argumentos que justifiquem o desempenho do produto e serviço da empresa. Quando você consegue agregar esse tipo de valor ao produto, o preço deixa de ser um empecilho.

2. Ouça mais e fale menos



Por mais que você necessite ser bom de lábia, você deve evitar criar uma falsa intimidade com os clientes que atende. Não tente atender o cliente falando demais e tentando convencê-lo a qualquer custo. Ouça seu cliente para saber, verdadeiramente, quais são suas reais necessidades.

3. Não confronte seu cliente



Diante das objeções dos clientes, jamais adote uma postura reativa. Ouça com atenção o que o cliente tem a dizer e cuide de sua linguagem corporal para não demonstrar que você está se sentindo contrariado. Diante das objeções, diga que entende o ponto de vista do cliente e apresente uma alternativa que seja agradável para as duas partes.

Fórmula do sucesso

SUCESSO

COOPERAÇÃO

Perceber a necessidade do outro

COMPROMETIMENTO

Foco em metas e resultados

CONHECIMENTO

Busca o saber, curiosidade
pela informação

CRIATIVIDADE

Ir além do solicitado



Obrigado!



MODRO

CONSULTORIA EMPRESARIAL

047 99974-7727

047 3055-0333

modro@netuno.com.br

modroconsultoria@gmail.com

[linkedin.com/in/reiner-modro-3832abb/](https://www.linkedin.com/in/reiner-modro-3832abb/)

