Leil Lowndes é formadora e consultora em comunicação. Autora de vários livros sobre a arte da comunicação, todos bestsellers, dá palestras em todo o mundo.

Do mesmo autor, Editions Leduc.s
Seduzir Quem você quer, 2015.

Este trabalho está protegido por direitos autorais e estritamente reservado para uso privado do cliente. Qualquer reprodução ou distribuição em benefício de terceiros, gratuitamente ou contra pagamento, de todo ou parte deste trabalho é estritamente proibida e constitui uma violação prevista nos artigos L 335-2 e seguintes do Código de Propriedade Intelectual. O editor reserva-se o direito de prosseguir com qualquer violação de seus direitos de propriedade intelectual perante tribunais civis ou criminais.

Título da edição dos EUA: Como falar com qualquer
pessoa Copyright © 2003 por Leil Lowndes
Traduzido do inglês (Estados Unidos) por Marc
Rozenbaum Maquette: Facompo

© 2015 Leduc.s Éditions (ISBN: 979-10-285-0633-9) edição digital da edição impressa © 2015 Leduc.s Éditions (ISBN: 979-10-285-0128-0).

Vejo você no final da aberturaera para saber mais sobre as edições Leduc.s

Introdução

Como conseguir o que você quer de quem você quer (ou pelo menos tentar pagando!)

> Você já ficou pasmo como alguns homens na qual tudo parece dar certo? Você os vê discutindo, seguros de si e de seu sucesso, em reuniões de negócios ou em encontros sociais. Eles têm os melhores empregos, as mulheres mais bonitas, os amigos mais ilustres, as maiores contas bancárias, vivem nos bairros mais chiques ou de mais "alto status ".

Não é bem assim, Brigitte! Não quer dizer que você não é mais burro do que eles. Você estudou tanto quanto eles. Mesmo do ponto de vista da elegância física e da indumentária, você vale muito a pena! Então, do que se trata? Eles são talentosos desde que nasceram? Eles sabiam como se casar com a pessoa certa? Eles apenas tiveram sorte? Não: eles especialmente sabem melhor do que você como lidar com os outros.

Lembre-se de que ninguém chega ao topo sozinho. Aqueles que fazem você sentir que tudo está dando certo conquistaram os corações e mentes de centenas de outras pessoas que os ajudaram a subir na escada do sucesso, um após o outro, seja no campo profissional. Ou no campo social e qualquer que seja o caminho que escolheram .

Muitas vezes, aqueles que arrastam seus bascos até o pé da escada contemplam as estrelas, resmungando e chamando-as de esnobes. Quando lhes é recusada a amizade ou o amor daqueles que "brincam com os meninos grandes", ou quando não lhes tiram a cobiçada posição, tendem a imaginar redes ou redes, círculos cujo acesso lhes seria vedado de antemão. Alguns acreditam que encontraram um "teto de vidro".

Todos aqueles conspiradores aprendizes chorões nunca percebem que deveriam estar se culpando, em vez de culpar seus fracassos por alguma causa externa ou alguma combinação de circunstâncias. Eles nunca admitirão que perderam o emprego, a amizade ou o contrato que esperavam por causa de suas próprias falhas de comunicação. Eles preferem imaginar que aqueles que têm sucesso têm um saco de truques ou que eles, como Midas, têm um talento especial para transformar qualquer coisa que tocam em ouro.

Se os vencedores têm uma sacola de truques, o que essa sacola pode conter? Muitas coisas: uma substância que fortalece as amizades, um gênio que permite seduzir e uma caixa mágica que faz as pessoas se apaixonarem por elas. Eles também têm uma qualidade pela qual os chefes os contratam e depois lhes oferecem promoções, algo que faz com que seus clientes voltem e um ativo que os faz comprar em vez da concorrência. Na verdade, cada um de nós tem alguns desses pontos fortes em nossa bolsa. Alguns têm mais do que outros, e aqueles que têm mais são os mais bem-sucedidos na vida. Neste livro, dou a você noventa e duas dessas pequenas coisas que eles usam todos os dias,

Como as "pequenas coisas" foram descobertas

Anos atrás, quando ainda era estudante, meu professor de teatro, exasperado com minha mediocridade, exclamou: “Não! Não !

Seu corpo diz o oposto do que você diz! O menor movimento, cada posição do seu corpo revela seus pensamentos íntimos. Seu rosto pode assumir sete mil expressões diferentes, e cada uma mostra exatamente quem você é e no que está pensando a cada momento. Ele acrescentou algo que nunca esquecerei: "E seu corpo!" A maneira como você se move é sua autobiografia em movimento. "

Como ele estava certo! No cenário do mundo real, cada movimento seu físico revela a todos, de forma subliminar e condensada, sua própria história. Os cães ouvem sons que nossos ouvidos não conseguem detectar. Os morcegos veem formas na escuridão total, das quais somos totalmente incapazes. Da mesma forma, as pessoas fazem movimentos que escapam à consciência humana, mas cuja força de atração ou repulsão é incrível. Cada sorriso, cada carranca, cada som que você faz, cada palavra escolhida arbitrariamente que cruza seus lábios tem o poder de atrair outras pessoas a você ou assustá-las.

Vocês, homens, não sentiram um dia ou outro que tinham que lutar? E vocês, mulheres, a sua intuição feminina nunca as pressionou a aceitar uma proposta, ou pelo contrário a recusá-la? No nível consciente, nem sempre sabemos como identificar o palpite. No entanto, assim como o que os cães ouvem e o que os morcegos veem, os elementos sobre os quais se baseiam os sentimentos subliminares são mais reais.

Imagine duas pessoas colocadas em uma caixa cheia de circuitos eletrônicos que permitem registrar todos os sinais que circulam entre uma e outra. Estamos falando de nada menos que dez mil unidades elementares de informação por segundo. "Para classificar os resultados de uma hora de interações entre esses dois assuntos, provavelmente levaria uma vida inteira dos esforços de cerca de metade da população adulta dos Estados Unidos", disse um especialista em comunicações dos Estados Unidos.[1].

Dados esses bilhões de ações e reações muito sutis que são trocadas entre dois seres humanos, podemos encontrar técnicas

concreto para tornar todas as nossas comunicações claras, confiáveis, credíveis e carismáticas?

Determinado a encontrar a resposta, li praticamente todos os livros já publicados sobre a arte da comunicação, o carisma e a alquimia entre os seres. Pesquisei centenas de relatórios de estudos realizados em todo o mundo sobre as qualidades daqueles que lideram e daqueles que sabem como convencer. Em sua busca por esse Graal, os cientistas sociais viraram tudo de cabeça para baixo. Assim, por exemplo, pesquisadores chineses, em seu otimismo, acreditaram encontrar os determinantes do carisma na dieta e chegaram a comparar o tipo relacional da pessoa ao nível de catecolaminas em sua urina.[2]. Devo acrescentar que a tese deles fracassou?

A maioria desses estudos apenas confirmou as teses de um grande clássico publicado por Dale Carnegie em 1936, Como fazer amigos[3]. Nesta pequena bíblia de sabedoria, lemos que as chaves do sucesso são o sorriso, o interesse que demonstramos pelos outros e a boa imagem que lhes enviamos de si mesmos. "Não admira", tenho vontade de dizer. Tudo isso continua tão verdadeiro hoje quanto há mais de sessenta anos.

Portanto, se Dale Carnegie e centenas de outros escritores sempre nos dão o mesmo conselho, de que serve outro livro para nos ensinar como fazer amigos e como influenciar os outros? Duas excelentes razões para isso.

Suponha que um homem sábio lhe explique que, na China, você precisa falar chinês, mas sem lhe dar aulas de idioma? Dale Carnegie e vários especialistas em comunicação são como este sábio: eles nos dizem o que fazer, mas não nos mostram como. Neste nosso mundo complicado, não basta dizer às pessoas que "sorriam" ou "façam elogios sinceros". O mundo cínico dos negócios evoluiu e as pessoas agora sabem perceber mais os pequenos detalhes em seu sorriso e seus elogios. As personalidades talentosas ou atraentes são cercadas por bajuladores sorridentes que fingem ser apaixonados e competem em obediência. Os clientes em potencial estão cansados de vendedores que

diga "esta fantasia fica perfeitamente em você" enquanto seus dedos roçam as teclas da caixa registradora. As mulheres se acostumaram a desconfiar de pretendentes que gritam "você é linda" para elas a três metros da porta do quarto.

O mundo mudou muito desde 1936 e precisamos de uma nova fórmula para ter sucesso. Para encontrá-la, observei as estrelas de hoje. Estudei as técnicas usadas pelos melhores vendedores para fechar suas vendas, aquelas usadas por palestrantes para convencer seu público, por pessoas da Igreja para converter, por atores para chamar a atenção, por símbolos sexuais. »Para seduzir, e pelos atletas para vencer.

As qualidades elusivas que são a chave para o sucesso, descobri os componentes mais concretos. Em seguida, amassei e reorganizei para tornar as técnicas fáceis de assimilar e prontas para o uso. Dei a cada uma dessas técnicas um nome que rapidamente virá à mente quando você se deparar com um problema de comunicação. Ao desenvolver essas técnicas, comecei a torná-las conhecidas para diferentes públicos. Aqueles que participaram de meus seminários de comunicação compartilharam suas idéias comigo. Meus clientes, incluindo vários CEOs das 500 maiores empresas do mundo[4], entusiasticamente compartilharam suas próprias observações comigo.

Quando me vi na presença dos líderes mais bem-sucedidos ou mais admirados, analisei sua linguagem corporal e expressões faciais. Escutei atentamente suas conversas informais, seu fluxo e a maneira como escolheram as palavras. Observei a maneira como eles se comportam com a família, amigos, companheiros e adversários. Sempre que via algo mágico em sua forma de se comunicar, pedia que identificassem com precisão e o expusessem à luz da consciência. Analisamos juntos e, em seguida, tirei uma “dica” fácil de aplicar que agora todos poderiam desfrutar.

Neste livro, incluí minhas descobertas, bem como os truques comumente usados por essas personalidades brilhantes. Alguns são sutis, outros surpreendentes, mas todos estão ao seu alcance. Quando você os domina, todos ao seu redor, seus novos conhecidos, bem como seus parentes, amigos e colegas de trabalho, ficarão felizes em abrir seus corações, suas casas, seus negócios e até mesmo suas carteiras para você dar tudo de que podem precisar. Oportunidade de dar tu.

Como um bônus, conforme você progride na vida alavancando suas novas habilidades de comunicação, você verá, ao virar em sua direção, doadores felizes sorrindo para você.

---

1. Ekman, Paul, Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics, and Marriage, WW Norton Co. Inc., New York, 1985.

2. Cheng, Sha et al, “Effects of Personality Type on Stress Response”, Acta-Psychologica-Sinica 22 (2), Simon & Schuster, New York, 1990, pp. 197-204.

3. Carnegie, Dale, How to Make Friends, Hachette, 1979, Paperback, 1990.

4. A lista de 500 maiores empresas por receita é publicado anualmente pela revista Fortune.

Parte i

COMO COSTURAR CURIOSIDADE SEM DIZER UMA PALAVRA EM APENAS DEZ SEGUNDOS

Você tem dez segundos para mostrar que você é alguém

O momento exato em que duas pessoas encontram seus olhos é extremamente decisivo. A primeira visão que uma pessoa tem de você é como um holograma impresso em seus olhos e que talvez fiquem gravados em sua memória para o resto da vida.

Os artistas às vezes conseguem capturar essa reação emocional fugaz. Meu amigo Robert (Bob) Grossman, um cartunista talentoso, publica desenhos regularmente em muitas revistas americanas conhecidas. Bob tem um talento único não apenas para representar a aparência física de seus súditos, mas também para capturar o que constitui a parte mais profunda de suas personalidades. Os corpos e almas de muitos

centenas de figuras-chave iluminam sua prancheta. Basta dar uma olhada em suas caricaturas de celebridades para ver a verdadeira personalidade de cada uma.

Às vezes, em uma recepção, Bob desenha rapidamente as feições de um convidado em um guardanapo. Por cima do ombro, os outros convidados observam a imagem e personalidade do amigo se materializar. Quando Bob termina, ele abaixa a caneta e entrega o guardanapo para a pessoa. Freqüentemente, este fica surpreso. Normalmente ela murmura um agradecimento educado como, “Obrigada, isso é incrível ... mas não sou realmente eu. "

O "Oh sim, é absolutamente você!" »Vá crescendo, e a vítima confusa é obrigada a admitir que é sob essas características que ela aparece para o resto do mundo.

Um dia, visitando Bob em seu estúdio, perguntei-lhe como ele representava tão bem a personalidade das pessoas. Ele respondeu: “É simples, eu olho para eles. "

"Não, eu perguntei a ele, mas como você captura a personalidade deles?" Não precisas de procurar muitas informações sobre o seu modo de vida, sobre a sua história? "

“Não, eu te disse, estou olhando para eles, só isso. "

" O que você quer dizer ? "

Ele me explicou então: “Quase todas as facetas da personalidade de alguém ficam evidentes se você prestar atenção na aparência, na postura, na maneira como se move. Por exemplo ... ”Enquanto falava, ele me mostrou um arquivo no qual guardava suas caricaturas de políticos.

“Veja, ele me disse, passando o dedo pelos desenhos de presidentes, há o lado infantil de Clinton” (seu meio sorriso), “a estranheza de George Bush Sênior” (o ângulo de seu ombro), ” O encanto de Reagan "(seus olhos sorridentes)," o lado astuto de Nixon "(a inclinação furtiva de sua cabeça). Enquanto examinava seu arquivo, ele trouxe o retrato de Franklin D. Roosevelt para mim e, mostrando-me o nariz empinado, "aí está o orgulho de FDR". Tudo se expressa pelo rosto e pelo corpo.

A primeira impressão é indelével. Por que é que ? Porque em nosso mundo agitado e sobrecarregado de informações, com todos esses estímulos bombardeados a cada segundo, as pessoas ficam tontas. Para poder entender o mundo e saber onde estão, eles precisam julgar tudo rapidamente. Portanto, as pessoas que o conhecem pela primeira vez tiram um instantâneo mental de você, e essa imagem de si mesmo se torna a informação que usarão por muito tempo.

Seu corpo fala antes mesmo de seus lábios se moverem

Esta informação é correcta? Sim, por mais surpreendente que pareça. Antes mesmo que seus lábios se abram para soltar a primeira sílaba, a maior parte do QUE VOCÊ É já encontrou o caminho para seus cérebros. A sua aparência e a maneira como você se move representam mais de 80% da primeira impressão que as pessoas têm de você. Nem uma palavra é necessária para isso.

Eu morei e trabalhei em países onde não falava o idioma. No entanto, sem uma única sílaba inteligível sendo trocada, minha primeira impressão foi sempre a certa, como o tempo posteriormente provou. Cada vez que conhecia novos colegas, sabia instantaneamente como eles se sentiam por mim, se se sentiam confiantes e qual era seu peso na sociedade. Apenas observando seus movimentos, eu poderia adivinhar quem eram os grandes óleos e quem eram os subordinados.

Não tenho corpo docente extra-sensorial. Você poderia fazer o mesmo. Como? ”Ou“ O quê? Antes que você tenha tempo de formular um pensamento racional em sua cabeça, seu sexto sentido está lhe ensinando sobre a pessoa à sua frente. Estudos têm mostrado que as reações emocionais ocorrem antes mesmo que o cérebro tivesse tempo

para registrar a causa dessas reações[1]. Portanto, a partir do momento em que alguém olha para você, essa pessoa experimenta uma espécie de choque massivo, cujo impacto vai formar a base de qualquer relacionamento que ela tenha com você. Bob me explicou que foi o primeiro choque que ele levou ao desenhar suas caricaturas.

Como parte dos meus preparativos para escrever este livro, perguntei a Bob: "Se você quisesse retratar alguém realmente bom, sabe, inteligente, cabeça sobre seus ombros, carismático, com convicções, empolgante, atencioso, interessado nos outros ..."

Ele me interrompeu: “Calma. Ele sabia muito bem aonde eu queria chegar com isso. “Uma bela postura, um porte orgulhoso, um sorriso confiante e um olhar direto, isso é tudo. A imagem ideal, de uma pessoa que é verdadeiramente
" alguém ".

Como parecer realmente ser " alguém "

Tenho uma amiga, Karine, que é decoradora e é muito conceituada em sua profissão. Seu marido também é uma eminência na área de telecomunicações. Eles têm dois filhos pequenos.

Em todos os encontros profissionais em que participa, Karine inspira respeito. No mundo da decoração, ela é uma pessoa muito importante. Durante os congressos, seus colegas acotovelam-se para estar em sua companhia, simplesmente para que possam ser vistos discutindo com ela e porque esperam assim aparecer a seu lado nas fotos dos periódicos mais conceituados do setor.

No entanto, ao acompanhar o marido nas conferências, Karine tem a impressão de ser uma completa estranha. Quando acompanha os filhos à escola, é apenas uma mãe entre muitas. Um dia ela me perguntou: "Como posso me destacar na multidão, para que aqueles que não me conhecem venham

me conhecer e pelo menos dizer que talvez eu não seja uma pessoa desinteressante? Este é precisamente o propósito das técnicas apresentadas nesta parte. Quando você usa as nove técnicas a seguir, todos que você encontrar o verão como uma personalidade única. Qualquer que seja a multidão na qual você se encontre imerso, mesmo em uma terra estrangeira, você se distinguirá.

Vamos começar com o seu sorriso.

1

Transforme seu sorriso

Como sorrir

Em seu livro How to Make Friends, Dale Carnegie enunciou seis regras para ganhar a simpatia das pessoas. A regra # 2 era sorrir! Desde então, praticamente nenhum guru da comunicação não aceitou essa receita. No entanto, na virada do milênio, é hora de reexaminar o papel do sorriso nas relações humanas de alto nível. Se você se aprofundar um pouco mais, perceberá que um sorriso instantâneo ao estilo dos anos 30 nem sempre é eficaz. Principalmente hoje em dia.

No mundo extravagante de hoje, o sorriso instantâneo e extravagante não é mais uma receita. Nos rostos de grandes chefes de Estado, grandes negociadores e CEOs de multinacionais, você nunca verá um sorriso servil. Em todos os círculos, personalidades eminentes trabalham o sorriso para dar-lhe mais força e torná-lo comunicativo.

Os pesquisadores distinguem dezenas de tipos diferentes de sorrisos, desde o sorriso malicioso de um mentiroso preso ao sorriso terno de uma criança sendo acariciada. Alguns sorrisos são quentes,

outros estão com frio. Há sorrisos verdadeiros e sorrisos falsos (como os de seus amigos que você visita de improviso ou de políticos em campanha). Os vencedores sabem que seu sorriso é uma de suas melhores armas, então eles o calibraram cuidadosamente para obter o máximo impacto.

Como calibrar seu sorriso

No ano passado, Susie, uma colega de escola, assumiu o negócio da família, empresa que fornece caixas de papelão para empresas do setor industrial. Um dia, ela me ligou para me convidar para jantar com alguns novos clientes que ela estava vindo para Nova York para prospectar. Já podia imaginar seu sorriso tão espontâneo, e já podia ouvir sua risada contagiante. Susie estava rindo incuravelmente, mas era isso que a tornava tão charmosa.

Quando, após a morte do pai, ela me disse que estava assumindo o controle da empresa, eu disse a mim mesma que sua personalidade alegre não correspondia realmente a um perfil gerencial. Mas afinal, a indústria de embalagens de papelão, o que eu sabia sobre ela?

Nós nos encontramos na entrada de um restaurante. Ela estava acompanhada por três prospectos. Enquanto a recepcionista nos levava para a nossa mesa, Susie sussurrou em meu ouvido: “Esta noite, me chame de Melissa. "

"Claro," eu disse divertidamente. Um CEO não se chama Susie! Não demorou muito para que eu percebesse que Melissa se parecia muito pouco com a aluna sorridente de que me lembrava. Ela não havia perdido nada de seu charme e ainda estava sorrindo, mas algo sobre ela havia mudado que eu não conseguia identificar.

Apesar da exuberância que ela reteve, tive a nítida impressão de que tudo o que ela podia dizer era agora mais profundo e sincero. Aos seus novos interlocutores, ela respondeu com calor não fingido, e eu percebi que, da parte deles, eles

apreciei isso. Naquela noite, eu estava com pressa, sabendo que minha amiga acabara de adicionar três clientes importantes ao seu crédito.

No táxi que nos levava de volta, eu disse: “Susie, desde que você assumiu a empresa, você percorreu um longo caminho. Toda a sua personalidade se afirmou, você se tornou uma verdadeira mulher de negócios. "

"Hum, só há uma coisa que mudou em mim", respondeu ela.

" O que ? "

" Meu sorriso. "

" Seu o quê ? Eu perguntei a ele incrédula.

"Meu sorriso," ela repetiu como se achasse que eu não tinha ouvido direito. Ela parecia estar olhando para longe. “Você vê, quando meu pai adoeceu e pensou que eu teria que assumir seu negócio em breve, ele me fez sentar e tivemos uma conversa que mudou minha vida. Nunca esquecerei suas palavras. Ele me disse: "Susie, querida, você se lembra daquela música, 'Eu te amo, querida, mas seus pés estão muito grandes'? Bem, se você quer ter sucesso na indústria de embalagens, seria mais como “Eu te amo, querida, mas seu sorriso é muito rápido” ”.

Ele me mostrou um recorte de jornal amarelado que deixara de lado para chamar minha atenção: o resultado de um estudo revelando que, nos negócios, as mulheres que demoravam mais para sorrir pareciam mais verossímeis. "

Enquanto Susie falava comigo, retratos de mulheres famosas começaram a rolar em minha memória: Margaret Thatcher, Indira Gandhi, Golda Meir, Madeleine Albright e outras do mesmo calibre. Nenhum deles era conhecido por ter sorrido particularmente rápido. Susie continuou: “O estudo também disse que um sorriso grande e caloroso é uma vantagem, mas apenas se surgir um pouco mais devagar, porque dá mais credibilidade. Foi só isso! Desde então, ela aplica essa regra com seus clientes e colegas. Ela tinha acabado de praticar separar os lábios mais lentamente, atrasando o sorriso por uma fração de segundo, e isso foi o suficiente para dar à sua personalidade algo mais gratificante e profundo. Para o dele

interlocutor, seu belo sorriso resplandecente parecia mais sincero e mais "personalizado".

Foi isso que me fez decidir fazer mais pesquisas sobre o sorriso. Quando você precisa comprar sapatos para si, começa a observar os pés das pessoas ao seu redor. Quando você decide mudar seu penteado, você se interessa pelos estilos de cabelo de outras pessoas. Bem, eu, por alguns meses, comecei a observar os sorrisos com atenção: os sorrisos dos transeuntes, os das estrelas da telinha, políticos, dirigentes de grandes empresas e chefes de Estado. E o que eu descobri? Em meio a esse oceano de dentes brilhantes e lábios entreabertos, descobri que os indivíduos percebidos como os mais críveis e os mais íntegros eram simplesmente aqueles que sempre demoravam um pouco mais para sorrir. Então, quando eles sorriram tinha-se a impressão de que seu sorriso se espalhava por todo o rosto e o irradiava. É por isso que chamei essa técnica de Sorriso Radiante.

TÉCNICA N ° 1

O sorriso radiante

Quando você conhecer alguém, não sorria desde o primeiro momento. Primeiro, olhe fixamente para a pessoa com quem está falando por um segundo. Dar um tempo. Absorva a pessoa. Em seguida, dê a ela um sorriso grande, gentil e generoso, que deve brilhar em todo o seu rosto e através de seus olhos e envolver o destinatário como uma onda calorosa. Este pequeno atraso será suficiente para convencer a pessoa de que o seu sorriso é genuíno e que se destina exclusivamente a ela.

Agora vamos dar uma olhada em suas melhores ferramentas de comunicação: seus olhos.

2

Olhar fixamente

Como usar seus olhos para impressionar as pessoas

Quando você é informado de que Helena de Tróia foi capaz de lançar navios com seu olhar ou Davy Crockett poderia fazer um urso olhar para baixo, esses são apenas pequenos exageros. Seus olhos são duas armas terríveis, capazes de despertar as emoções das pessoas. Assim como os mestres das artes marciais sabem como transformar seus punhos em armas mortais, você também pode transformar seus olhos em armas psicológicas mortais. Você só precisa dominar as seguintes técnicas.

Quando eu era criança, meus pais tinham uma governanta haitiana que nos contava histórias sobre bruxas, vodu e magia negra. Minha irmã Zola se recusou a ficar sozinha em um quarto com Louie, meu gato siamês. Ela sussurrou para mim, assustada, que Louie viu através dela, que ele viu sua alma.

Em algumas culturas, olhares intensos são semelhantes à bruxaria. Em outros, é uma ofensa olhar para alguém. As figuras mais influentes no cenário internacional estão bem cientes disso, e em suas viagens, ao invés de um mini

dicionário, eles preferem trazer um guia sobre diferenças culturais e linguagem corporal. Dito isso, conosco, quem tem sucesso também sabe que um olhar persistente pode ser extremamente fecundo, principalmente se for dirigido a uma pessoa do sexo oposto. No mundo dos negócios, entre um homem e uma mulher, um olhar penetrante pode ter um impacto considerável, mesmo na ausência de qualquer intenção romântica.

Em Boston, um estudo foi realizado para entender o que exatamente o efeito de um olhar poderia ser[1]. Os pesquisadores organizaram conversas mundanas de dois minutos entre um homem e uma mulher. Metade dos participantes teve que contar o número de piscadas de seu interlocutor, sem o conhecimento deste.

Os pesquisadores descobriram que os participantes que pensavam estar olhando para eles se sentiam muito mais amados e respeitados por seus colegas.

Essa sensação de proximidade psicológica que o olhar provoca, experimentei com estranhos. Um dia, quando estava me dirigindo a uma audiência de várias centenas de pessoas, o rosto de uma mulher no meio da minha audiência chamou minha atenção. Sua aparência não era nada sofisticada, mas ela se tornou o objeto de minha atenção enquanto eu falava, simplesmente porque ela manteve seu olhar em mim. Mesmo quando parei depois de terminar uma explicação, ela ainda me olhava com avidez. Senti que ela estava com pressa de festejar com a próxima ideia que estava prestes a sair dos meus lábios. Foi tão bom! Consegui desenvolver ideias que de repente voltaram à minha mente graças a esta evidente marca de atenção e fascínio com que ela me deu.

Terminada a minha fala, fui imediatamente à procura deste novo “fã” que parecia tão encantado por me ouvir. Na enxurrada de gente saindo, tentei me aproximar dela: "Com licença". Ela continuou a caminhar em direção à saída. Repeti "Com licença" um pouco mais alto. Sem resultado. Acabei dando um tapinha gentil em seu ombro. Ela se virou rapidamente, parecendo surpresa. Gaguejei uma explicação para ela e perguntei como ela se sentia sobre o que tinha ouvido. Com franqueza,

ela respondeu que estava desapontada: “Eu estava tendo dificuldade em entender o que você estava dizendo, porque você estava se movendo e olhando em direções diferentes. "

Eu entendi imediatamente. Esta mulher tinha problemas de audição. Eu tinha imaginado que ela estava cativada pelas minhas palavras, mas na verdade, se ela estava olhando para mim constantemente, era só porque ela tentava desesperadamente ler meus lábios!

No entanto, seu olhar me deixou tão feliz e me inspirou tanto que, apesar do meu cansaço, eu a convidei para um café. Por uma hora, repeti toda a minha palestra para ele. Apenas para ela. O olhar, que arma!

Como parecer ainda mais inteligente

Existe ainda outra razão para manter um olhar intenso. Você não apenas inspirará respeito e afeto, mas também parecerá uma pessoa inteligente com fortes habilidades de abstração. Aqueles que se dedicam ao pensamento abstrato memorizam as informações com mais facilidade do que aqueles que pensam concretamente, e isso permite que continuem olhando para a outra parte, mesmo durante os silêncios, sem serem perturbados em sua concentração.[2].

Pesquisadores da Universidade de Yale, acreditando ter encontrado a verdade inabalável sobre a importância de olhar fixamente, conduziram um estudo que supostamente apoiava sua hipótese de que "quanto mais contato visual, mais positivos são os sentimentos".

Eles pediram aos sujeitos que falassem sobre si mesmos e seus interlocutores para responder usando diferentes níveis de intensidade de contato visual.

Quando eram mulheres se entregando aos homens, os resultados estavam de acordo com o que os pesquisadores esperavam: o contato visual mais intenso fomentava sentimentos de intimidade. Por outro lado, quando

eles eram homens, droga! Tudo estava mudando. Alguns não suportavam ser olhados por outro homem. Outros não se sentiam seguros. Às vezes, mesmo, o sujeito observado, tendo a impressão de que seu interlocutor se interessava um pouco demais por sua pessoa, não estava longe de impressioná-lo.

A reação emocional de seu interlocutor ao seu olhar profundo tem uma base biológica. Quando você olha fixamente para alguém, sua frequência cardíaca acelera e o nível de adrenalina em sua corrente sanguínea aumenta.[3]. As pessoas- têm a mesma reação física quando se apaixonam. Quando você conscientemente fixa seu olhar mais nas pessoas, mesmo em seus relacionamentos de trabalho ou em suas interações sociais habituais, você faz com que as pessoas sintam que o fascinam.

Os homens usam essa técnica quando falam com mulheres, mulheres quando falam com homens ou mulheres. É agradável para quem está olhando, e é vantajoso para quem está olhando para o outro (senhores, vou sugerir uma variante mais adequada para trocas entre homens abaixo).

TÉCNICA N ° 2

Fixação prolongada do olhar

Fixe o seu olhar como se seus olhos estivessem sob uma força magnética. Continue olhando para ele mesmo quando ele terminar de falar. Quando chegar a hora de parar de olhar para ele, faça-o lenta e relutantemente, como se precisasse fazer um esforço prolongado para finalmente libertar os olhos das garras dessa força magnética.

Mas como vocês se olham entre os homens?

Para nós, senhores: você também pode usar essa técnica quando estiver lidando com um homem. Simplesmente, se a conversa for sobre um assunto pessoal, pareça um pouco menos fixo para evitar que seu interlocutor se sinta ameaçado ou não entenda suas intenções. Na tua

nas conversas do dia a dia, ainda olhe para seus interlocutores um pouco mais do que o normal quando eles são homens, e mais ainda quando são mulheres. Assim, você enviará a eles uma profunda mensagem de compreensão e respeito.

Eu tenho um amigo, Sam, que é comercial e muitas vezes parece arrogante. Às vezes, as pessoas se sentem pressionadas por seus modos rudes.

Uma noite, enquanto jantava com ele em um restaurante, contei-lhe sobre a técnica de olhar. Acho que ele me levou a sério. Quando o garçom voltou para anotar o pedido, Sam, em vez de gaguejar sua escolha enquanto mantinha o nariz no menu como de costume, olhou para ele e sorriu para ele. Enquanto pedia seu aperitivo, ele continuou a encarar o garçom por mais um segundo antes de olhar o mapa novamente para escolher seu prato principal. Você pode não saber o quão transformado eu o encontrei! De repente, estava diante de mim um homem sensível e atencioso, tudo porque ele prolongou o olhar mais dois segundos. Também notei o efeito produzido por essa mudança no servidor, que nos estragou particularmente ao longo da noite.

Uma semana depois, Sam me ligou: “Desde que você me ensinou a fixar meu olhar, minha vida mudou. Segui seu conselho ao pé da letra. As mulheres, eu realmente fico olhando para elas, e os homens, eu olho para eles levemente. E agora todo mundo está me tratando tão atenciosamente! Acho que é por isso que vendi mais esta semana do que durante todo o mês passado! "

Se, na sua profissão, você costuma lidar com clientes, por exemplo, essa técnica será essencial para você. Na nossa sociedade, para a maioria das pessoas, um olhar profundo é sinal de confiança e conhecimento, significa: “É por ti que estou aqui. "

Ao fixar o olhar, vamos agora dar um passo adiante. Como uma droga forte que teria o poder de matar ou curar, a técnica do olhar que vamos estudar agora

permitirá que você cative seu interlocutor ou o faça em pedaços.

---

1. Kellerman, Joan et al, "Looking and Loving: The Effects of Mutual Gaze on Feelings of Romantic Love", estudo conduzido no Agoraphobia Treatment & Research Center da New England, Journal of Research in Personality 23 (2), 1989, pp. 145-161.

2. Argyle, Michael, The Psychology of Interpersonal Behavior, Pelican Publications, Baltimore, 1967.

3. Wellens, A. Rodney, "Heart-Rate Changes in Response to Shifts in Interpersonal Gaze from Liked and Disliked Others", *Habilidades perceptuais e motoras* 64 (2), 1987, pp. 595-598.

3

Seduzir pelo olhar

Retire a artilharia pesada

Ainda na área do olhar, agora vamos tirar a artilharia pesada. É uma questão de fixar seu olhar ainda mais intensamente. Os chefes usam essa técnica para pesquisar seus funcionários. Os investigadores da polícia o usam para intimidar os suspeitos. Sedutores habilidosos também a usam para conquistar o coração das mulheres (se é isso que lhe interessa, saiba que essa técnica é um afrodisíaco eficaz).

Aqui, pelo menos três pessoas estão envolvidas: você, seu alvo e um terceiro. É assim que funciona. Normalmente, quando você está conversando com uma ou duas pessoas, você está olhando para a pessoa que está falando. A técnica de olhar intenso envolve focar no ouvinte - seu alvo - ao invés do falante. Desse modo, você confunde um pouco a pessoa em quem está interessado, de modo que ela fica se perguntando por que é para ela que você está olhando, e não para a pessoa que está falando. Ela sente que são as reações dela que o interessam particularmente. Em certas situações em seu

na vida profissional, essa escolha de fixar o olhar do ouvinte pode ser justificada.

Em recursos humanos, muitas vezes recorremos a esta forma de fazer, não como uma técnica, mas sim porque estamos sinceramente interessados nas reacções do candidato a determinadas ideias que lhe são apresentadas. Investigadores de polícia, promotores, executivos de negócios e psicólogos fazem o mesmo quando precisam estudar as reações de um sujeito como parte de sua pesquisa.

O sinal que você envia quando está olhando fixamente para alguém é que você está muito interessado na pessoa e tem total confiança em si mesmo. No entanto, uma vez que você se encontra na posição de avaliar ou julgar os outros, você precisa ter cuidado. Não abuse, ou você parecerá insolente e arrogante.

TÉCNICA N ° 3

A intensa fixação do olhar

Essa técnica ousada é extremamente eficaz. Consiste em observar uma pessoa mesmo quando não é ela quem está falando. Não importa quem está falando, continue olhando para o homem ou mulher que você deseja impressionar.
O impacto desse método às vezes é muito forte. Aqui está uma variação mais suave, mas ainda eficaz: observe o orador, mas cada vez que ele terminar de expressar uma ideia, concentre seu olhar na pessoa-alvo. Ela se sentirá menos sob o fogo do seu olhar, mas mesmo assim terá a sensação de que você está muito interessado nas reações dela.

Se é amor, é tudo sobre

Quando há amor no ar, a fixação intensa do olhar transmite mais uma mensagem. É como dizer "Não consigo tirar os olhos de você" ou "Só tenho olhos para você". Para os antropólogos, os olhos são o órgão com o qual tudo começa no amor. Na verdade, estudos mostram que a fixação intensa do olhar tem um efeito decisivo sobre a frequência cardíaca.[1]. Também causa liberação

no sistema nervoso de uma substância chamada feniletilamina, que atua como uma droga. Esse é o hormônio detectado no corpo humano durante a excitação erótica, razão pela qual o contato visual intenso pode ser um bom afrodisíaco.

Senhores, a técnica de fixação intensa é extremamente eficaz com as mulheres - desde que os considerem atraente. A mulher interpreta sua reação nervosa ao seu olhar insistente como o início da paixão. Por outro lado, se ela não gostar de você, sua atitude vai parecer desagradável para ela (em público, nunca use essa técnica com pessoas que você não conhece, você pode ser preso!).

Nesta primeira parte, seu objetivo não é parecer um grande jogador, mas parecer "alguém" quando estiver olhando para você. Para isso, vamos agora estudar a técnica mais importante, aquela que te permitirá jogar no VIP.

---

1. Ibid.

4

Parece um lutador

"Assim que vi você entrar, soube que você era um vencedor"

Quando o médico bate em você no joelho com aquele martelinho horrível, seu pé avança. Quando você experimenta uma onda de felicidade, quando tem a impressão de que a sorte está sorrindo para você, uma reação instintiva também ocorre em seu corpo: automaticamente, você levanta a cabeça e joga os ombros para trás. Um sorriso se forma em seus lábios, o que suaviza seu olhar.

Os vencedores mantêm essa postura o tempo todo. Eles exalam confiança. Eles se sentem confortáveis em seus movimentos. Eles sorriem suavemente com orgulho. Não há dúvidas sobre isso! Uma boa postura indica que você é uma pessoa acostumada a estar por cima.

Claramente, é em vão que milhões de mães e incontáveis professores continuam dizendo às crianças: “Levante-se! Somos uma sociedade de pessoas caídas. Para adotarmos uma boa postura, precisaríamos mais do que a severidade de nossos professores e a consistência de nossos pais.

Existe uma profissão em que não é apenas desejável adotar uma postura perfeita e um equilíbrio perfeito, uma profissão em que se trata de uma questão de vida ou morte. Para um acrobata, o menor movimento falso, a menor flacidez dos ombros, a aparência de um cão espancado podem ser fatais.

Jamais esquecerei o dia em que minha mãe me levou ao circo pela primeira vez. O público se levantou como um só homem para aplaudir esses homens e mulheres que corriam em direção ao centro da pista. Minha mãe sussurrou em meu ouvido que os Wallendas voadores eram a única tropa no mundo a formar uma pirâmide de sete sem rede.

Em um instante, o público ficou em silêncio. Karl e Herman Wallenda gritaram algumas palavras em alemão para seus parceiros, então, de forma metódica e majestosa, montaram sua pirâmide humana, sobre uma corda esticada várias dezenas de metros acima da pista, sem sequer uma rede para protegê-los do risco de morte ele mesmo. Foi um momento inesquecível.

Não poderia ter esquecido mais a beleza e a graça das sete Wallenda ao chegarem ao centro da tenda para saudar, perfeitamente alinhadas, a cabeça erguida, os ombros para trás. Eles ficaram tão retos que seus pés pareciam não estar tocando o chão. Cada músculo de seu corpo expressava orgulho, sucesso e alegria de viver. Ofereço agora uma técnica de visualização que permitirá que você também se pareça com uma pessoa que vence e que expressa esse orgulho, esse sucesso e essa alegria de viver.

Sua postura é seu principal indicador de sucesso

Imagine que você é um acrobata de renome, um mestre das altas acrobacias, prestes a cativar seu público com sua precisão e seu senso de equilíbrio.

Antes de entrar em seu escritório, sala de reunião, casa de um amigo ou até mesmo sua cozinha, imagine um pedaço de couro pendurado em um cabo, pendurado alguns centímetros acima de sua cabeça. Ao cruzar a soleira, levante a cabeça para trás e imagine-se agarrando aquele pedaço ao máximo, o que deve ter o efeito de desenhar um sorriso em seus lábios e se endireitar. Imagine elevar-se acima de uma plateia prendendo a respiração, o corpo alongado em perfeito alinhamento: cabeça erguida, ombros para trás, torso arqueado, pés iluminados. Alcançado o zênite, você gira com graça, fazendo a admiração dos espectadores que agitam o pescoço para poder observá-lo. Agora você tem uma boa aparência.

Um dia, para testar essa técnica, resolvi contar quantas vezes por dia cruzei um limiar: cerca de sessenta vezes, mesmo quando estava em casa. Faça as contas: duas vezes a soleira da sua casa ao sair, duas vezes ao entrar, seis vezes ao entrar e sair do banheiro, oito vezes ao ir para a cozinha e muitas vezes ao seu local de residência. Se você visualizar algo sessenta vezes por dia, rapidamente se tornará um hábito! Habituar-se a manter uma boa postura é o primeiro passo para se tornar uma pessoa de sucesso.

TÉCNICA N ° 4

Pendurado pelos dentes

Visualize um pedaço de couro pendurado na moldura de cada porta por onde passar. Segure-o firmemente entre os dentes e imagine-o içando você até o topo da grande tenda. Quando você está suspenso pelos dentes, todos os músculos de seu corpo são alongados em uma postura perfeita.
Aqui está você, pronto para flutuar pela sala e cativar seu público ou fazer uma venda (ou talvez apenas ser visto como a pessoa mais importante entre todos os presentes).

Agora você sabe todos os fundamentos para parecer um vencedor: boa postura, uma postura de cabeça arrogante, um sorriso confiante e um olhar direto. A imagem ideal de uma pessoa distinta.

Agora vamos colocar tudo em ação. É hora de você prestar atenção aos seus interlocutores. Use as duas técnicas a seguir para colocá-los nas melhores condições possíveis.

5

Ganhar seus corações ao despertar a criança dentro deles

Até agora, como você me encontra?

Você conhece aquela velha piada? Ele é um comediante que entra em cena e suas primeiras palavras são perguntar ao público: "Bem, até agora, como vocês me encontraram? Isso sempre faz o público pirar. Porque ? Porque é uma pergunta que todos nós estamos acostumados a nos fazer internamente. Sempre que encontramos uma pessoa, sabemos, consciente ou inconscientemente, como ela reage à nossa visão.

A pessoa está olhando para você? Ela sorri? Ela está se inclinando para você? Ela está dizendo a você de uma forma ou de outra que o considera excepcional? Nesse caso, você necessariamente gostará dessa pessoa. Você vai achar que é saboroso. Pelo contrário, aquele que te ignora e dá meia-volta, visivelmente indiferente, que idiota!

Quando duas pessoas se encontram pela primeira vez, elas se comportam como dois cachorrinhos se farejando. Nós

não sacudamos o rabo e nosso cabelo não se ergue, mas nossos olhos se estreitam ou se arregalam e, inconscientemente, fechamos as mãos ou, ao contrário, as relaxamos para indicar nossa submissão. Nossas reações involuntárias, que ocorrem nos primeiros momentos, chegam a dezenas.

Os especialistas em interrogatório estão acostumados a detectar essas reações instintivas do corpo. Eles são muito cuidadosos com a maneira como você os encara e se inclinam para frente ou para trás ao responder suas perguntas. Eles observam a posição de suas mãos. Se suas mãos estão relaxadas, abertas e com as palmas voltadas para o céu, significa que você está aceitando o que elas estão lhe dizendo. Se você cerrar os punhos levemente, é um sinal de recusa. Eles também percebem os breves momentos em que você desvia o olhar durante a conversa. Às vezes, eles chamam um assistente cuja única tarefa será observar com precisão cada um de seus pequenos movimentos de impaciência.

A propósito, é interessante notar que, em processos judiciais, muitas vezes é a mulher que é preferida para confiar esta tarefa. Na verdade, as mulheres, mais sensíveis às emoções do que os homens, geralmente são melhores em captar essas pistas sutis. "Algo errado, querida?" (Se formos acreditar em alguma coisa, o marido não notará nada até que sua gravata esteja ensopada pelas lágrimas de sua esposa.)

Em um tribunal, tudo pode depender de sua "pontuação" em matéria de signos subliminares. No final dos anos sessenta, durante o julgamento de "Chicago Seven", o advogado de defesa William Kuntsler chegou a apresentar uma objeção judicial por causa da postura do juiz Julius Hoffman. Na verdade, enquanto ouvia a recapitulação do promotor, Hoffman se inclinou para a frente, um sinal de atenção e interesse, enquanto durante a discussão de Kuntsler, ele se inclinou para trás, um sinal de desinteresse. De acordo com Kuntsler, Hoffman estava enviando uma mensagem subliminar ao júri.

Você está enfrentando o juiz e só tem dez segundos!

Cada pessoa que você encontrar, como um advogado que tem que decidir se vai fazer você testemunhar, inconscientemente se entregará a um julgamento sobre você, para saber se deseja trazê-lo à existência dele. Ela baseará seu veredicto principalmente nos mesmos sinais, isto é, sua linguagem corporal em resposta à sua pergunta não formulada: "Bem, até agora, o que você acha de mim?" "

É em suas primeiras reações que todo o relacionamento futuro se desenrolará. Se você quer esperar algo de um novo conhecido, sua resposta não declarada a essa pergunta não declarada deve ser: “Droga! Eu gosto mesmo de você! "

Quando uma criança de quatro anos sente necessidade de ser tímida, ele afunda, levanta o braço na frente do peito, se afasta e se esconde atrás da mãe. Ao contrário, quando seu pai chega em casa, ele corre sorrindo, seus olhos se arregalam e ele abre os braços. O corpo de uma criança que ama seus pais é como um pequeno botão que se abre ao sol.

Vinte, trinta, quarenta ou cinquenta anos a mais não mudam muito. Da mesma forma, ao se deparar com um vendedor ou colega que não considera bem-vindo, o filho adulto manifestará sua atitude por meio de um certo número de sinais corporais e, na volta daquele que ama, terá uma atitude de se abrir como uma flor que abre suas pétalas quando o sol volta.

Como responder a uma criança, grande ou pequena

Um dia, eu estava em uma recepção muito social, na companhia de uma atraente amiga recém-divorciada, Carla. Ela havia trabalhado para uma grande agência de publicidade que, como tantas outras grandes

as empresas, ao mesmo tempo, haviam passado por uma recessão, de modo que também se viram desempregadas.

Naquela noite, tanto no campo sentimental quanto no profissional, surgiram excelentes oportunidades para Carla. Várias vezes, enquanto conversava com ela, vi este ou aquele executivo atraente se aproximando. Não se passaram vários minutos sem que um desses homens desejáveis sorrisse para Carla com todos os dentes. Às vezes, ela respondia com um breve sorriso por cima do ombro, mas ela imediatamente continuou sua conversa comigo e parecia devorar cada palavra minha. Eu sabia que ela estava tentando esconder seu nervosismo dessa forma, e que por dentro ela se perguntava: "Mas por que ele não vem conversar conosco?" "

Quando, mais uma vez, um daqueles figurões do setor, desanimado pelo pouco efeito de seu sorriso, acabava de dar meia-volta, resolvi dizer ao meu amigo: “Carla, você sabe quem. Era aquele? O CEO da Young & Rubicam França! E estão procurando pessoas com o seu perfil e geograficamente móveis. E mais, ele é solteiro! Carla gemeu.

Foi então que ouvimos uma vozinha, vinda de trás do joelho esquerdo de Carla: “Olá! Era Will, de cinco anos, o filho adorável da nossa anfitriã, que puxava Carla pela saia.

Um grande sorriso iluminou o rosto de Carla. Ela se virou e se ajoelhou na frente do pequeno Will. “Oi, Will. Então, você está se divertindo na festa da mamãe? "

O menino estava radiante.

Assim que o pequeno Will saiu para chamar a atenção de outros convidados, retomamos nossa conversa. Muitos homens continuaram vindo para olhar para Carla, e Carla continuou a dar-lhes um meio-sorriso em resposta. Obviamente, ela estava desapontada por nenhum dos dois se aventurar mais. Eu mordi minha língua. No final, eu não aguentava mais, disse: "Carla, você não notou aqueles quatro ou cinco caras que voltaram para sorrir para você?" "

"Sim," ela sussurrou nervosamente enquanto rapidamente se certificava de que ninguém estava perto o suficiente para nos ouvir.

"E você apenas deu um meio sorriso para eles", continuei.

"Sim", ela sussurrou, confusa.

"Você viu quando Will veio puxar você pela saia?" Você sorriu para ele, seu melhor sorriso, e o recebeu em nossa conversa como adultos? "

"S-ui," ela gaguejou.

- Bem, estou perguntando uma coisa, Carla. O próximo cara que sorrir para você, eu quero que você responda com aquele mesmo grande sorriso que você deu para Will. Quero que você se volte para ele como fez então. Talvez você possa até caminhar até ele e tocar em seu braço, como fez com Will, e convidá-lo para participar de nossa conversa. "

“Oh, eu não posso. "

“Carla, faça isso! Inconfundivelmente, em cinco minutos, outro homem bonito passou por nós e sorriu. Carla desempenhou seu papel com perfeição. Ela sorriu para ele com seus belos dentes, o encarou e o convidou para se juntar a nós. Ele não precisava ser perguntado.

Depois de um tempo, pedi desculpas. A conversa deles foi tão animada que nenhum deles percebeu minha partida. Finalmente vi Carla saindo do lugar nos braços de sua nova amiga.

Eu tinha acabado de desenvolver a técnica abaixo. Isso permitirá que você obtenha o que quiser de qualquer animal que encontrar na selva social.

TÉCNICA N ° 5

O garotinho que cresceu

Aplique esta técnica com todas as pessoas que encontrar. Assim que as apresentações forem feitas, dê um sorriso caloroso à sua nova conhecida, vire-se totalmente para ela e dê-lhe a mesma atenção exclusiva que você daria a um repolho que veio para pendurar em suas pernas. Ao se abrir para a pessoa dessa forma, você entrega a seguinte mensagem:
“Para mim, você é uma pessoa realmente excepcional. "

Não se esqueça que bem no fundo de cada um de nós existe uma criança grande que clama alto e bom som pela atenção que sua pequenina excepcional merece.

A técnica a seguir será usada para confirmar ao seu interlocutor que ele é realmente o centro do universo.

6

Dê a sensação de que vocês são amigos de longa data

O segredo para agradar

vocêum dia, um homem muito sábio, Zig Ziglar[1], me disse: “As pessoas não se importam com o que você pode saber até que saibam o quanto você se preocupa com elas. " Ele estava certo. O segredo para fazer as pessoas gostarem de você é mostrar a elas o quanto você as aprecia!

Seu corpo é como uma estação de rádio transmitindo informações 24 horas sobre como você está se sentindo o tempo todo. Mesmo que você obtenha resultados notáveis aplicando as técnicas acima, outro detalhe de sua postura pode traí-lo. Se você quiser mostrar à pessoa à sua frente que você se importa, tudo sobre você tem que dizer a ela, desde as rugas da testa até a posição dos pés.

Infelizmente, quando encontramos alguém, nosso cérebro fica hiperativo. Alguns de nós lutam contra a timidez, enquanto outros aproveitam a chance com ansiedade. Pensamos muito, quando deveríamos antes reagir de uma forma sincera, cordial e

despreocupado. Shakespeare faz Júlio César dizer: “Aquele Cássio ali parece muito magro e faminto; ele pensa muito. Esses homens são perigosos. Uma coisa é certa, tal atitude é um obstáculo à amizade, ao amor e ao sucesso nos negócios.

Quando nosso corpo envia mil sinais por segundo, alguns desses sinais podem revelar o que estamos tentando esconder - nossa timidez ou nossa hostilidade. Precisamos de uma técnica que nos permita evitar o menor soluço.

Para fazer isso, vamos olhar para os únicos momentos em que não precisamos nos preocupar com o risco de um sentimento de medo ou apreensão. Refiro-me aos momentos em que não temos esses sentimentos, por exemplo, quando estamos conversando com amigos íntimos. Quando nos deparamos com alguém que amamos ou com quem nos sentimos muito à vontade, reagimos com ternura, da cabeça aos pés, sem nem mesmo pensar nisso. Nossos lábios se abrem alegremente. Estamos chegando mais perto. Nós estendemos nossos braços. Nossos olhos se abrem e relaxam. Até as palmas das nossas mãos estão voltadas para o céu, e nosso corpo se volta naturalmente para a pessoa.

Como fazer do seu corpo um aliado seguro

Apresento-vos aqui uma técnica de visualização graças à qual ninguém ficará indiferente à vossa cordialidade. Eu chamo isso de Entre velhos conhecidos.

Em cada reunião, faça uma pequena comédia. Diga a si mesmo que essa pessoa é um velho conhecido, alguém com quem você compartilhou ótimos momentos há alguns anos. Por algum motivo, você o perdeu de vista e tentou encontrá-lo, mas sem sucesso.

E de repente, isso por exemplo! Que surpresa ! Depois de tantos anos, você finalmente está reunido. Você está tão feliz!

A comédia não vai mais longe. Claro, você não vai tentar convencer esse estranho de que você e ele são realmente velhos amigos. Você não vai beijá-la ou dizer: "Prazer em ver você de novo!" Ou "O que você está fazendo?" " Em vez disso, você dirá a ele que está muito feliz em conhecê-lo, mas, no fundo, será outra coisa.

Você vai se surpreender. Você experimentará esse prazer do reencontro, de modo que seu rosto e sua linguagem corporal ficarão imbuídos dele. Às vezes, como piada, digo que se você fosse um cachorro, abanaria o rabo e, se fosse uma luz, lançaria seus raios em outra pessoa.

TÉCNICA N ° 6

Entre velhos conhecidos

Quando você encontrar uma pessoa, imagine que ela é um velho conhecido (um velho amigo, um ex-cliente, um antigo relacionamento romântico etc.). Que pena que as vicissitudes da vida o tenham separado ... Mas, felizmente, a sorte acaba de te reunir de novo!
Essa sensação de felicidade vai desencadear uma reação em cadeia em você, desde o relaxamento subconsciente das sobrancelhas até a posição dos dedos dos pés e tudo mais.

Em meus seminários, antes de ensinar essa técnica aos participantes, começo pedindo que se apresentem, dois a dois, e iniciem uma discussão amigável. Então, peço que se apresentem a um terceiro e finjam que são velhos amigos. Isso faz uma diferença estonteante. Assim que usam a técnica Entre velhos conhecidos, tudo fica muito mais vivo e alegre. A atmosfera está carregada de energia positiva. As pessoas ficam mais próximas umas das outras, seu riso é mais genuíno e o contato físico é mais fácil. Sinto que estou no meio de uma festa incrível.

Todas as palavras são inúteis

Com essa técnica, falar não é mais necessário. Se você estiver indo para o exterior, certifique-se de usá-lo. Se você estiver rodeado de pessoas que falam uma língua que você não conhece, imagine que são um grupo de velhos amigos seus. Portanto, mesmo que você não escute uma palavra da conversa, todo o seu corpo falará a linguagem da amizade e da abertura para você.

Durante minhas viagens pela Europa, usei a técnica Entre velhos conhecidos. Tenho sido lembrado pelas pessoas como a pessoa mais amigável que já conheceram, embora nunca tenha trocado uma única palavra com elas!

Uma profecia autorrealizável

Outra vantagem dessa técnica é que ela se torna uma profecia autorrealizável. Quando você se comporta como se amasse alguém, você começa a amá-lo de verdade muito rapidamente. Um estudo da Adelphi University confirmou esse fenômeno[2]. Os voluntários foram solicitados a tratarem como se gostassem particularmente de assuntos que nada sabiam sobre a experiência. Os resultados mostraram que os voluntários acabaram gostando genuinamente das pessoas em questão. Nós também questionamos o último. Eles demonstraram respeito e carinho especial pelos voluntários. Conclusão: o amor gera amor, o afeto gera afeto, o respeito gera respeito. Use a técnica Entre Antigos Conhecidos, e não demorará muito para você contar em seu círculo de conhecidos muitos
" Velhos amigos ".

Você agora tem o conhecimento necessário para transmitir a imagem de uma personalidade tão notável quanto afetuosa. Porém, seu trabalho ainda não terminou. Não basta ser amado, você também precisa ter uma aparência confiável, inteligente e segura de si. o

as três técnicas a seguir permitirão que você atinja esses três objetivos, respectivamente.

---

1. Zig Ziglar, palestrante e autor de Desempenho Máximo, Superação Total e Encontro no Topo (ed. Um Mundo Diferente).

2. Curtis, Rebecca C. e Miller, Kim, “Believing Another Likes or Dislikes You: Behaviors Making the Beliefs Come True”, *Jornal de Personalidade e Psicologia Social* 51 (2), 1986, pp. 284-290.

7

Evite gesticular

Como garantir sua credibilidade

Minha amiga Hélène é uma caçadora de talentos muito considerada por seus colegas e clientes. Um dia, perguntei a ele qual era o segredo de seu sucesso. Ela respondeu: “Provavelmente porque quase sempre sou capaz de saber se um candidato está mentindo para mim. "

"Como você pode saber disso? "

“Bem, na semana passada, por exemplo, contratei uma jovem para um cargo de gerente de marketing de uma pequena empresa. Ao longo da entrevista, ela manteve a perna esquerda cruzada sobre a direita e as mãos apoiadas confortavelmente nos joelhos, enquanto olhava para mim. Perguntei a ela qual era seu salário atual e ela me respondeu sem tirar os olhos dos meus. Perguntei se ela gostava de seu trabalho. Ela continuou a olhar para mim enquanto respondia “sim”. Então perguntei por que ela deixou seu emprego anterior. Naquele momento, ela fugiu do meu olhar por um momento. Então, ao responder minha pergunta, ela começou a se remexer em seu assento e cruzou a perna direita sobre a esquerda. A certa altura, ela levou as mãos à boca. Aquilo foi o suficiente para mim. Verbalmente,

que em sua antiga empresa suas oportunidades de carreira eram limitadas. Mas o que seu corpo estava me dizendo é que ela não era muito direta. "

Hélène acrescentou que a forma como a jovem estava se sacudindo não era suficiente para provar que ela estava mentindo, mas que não demorou mais para decidir empurrá-la ao seu limite:

“Então eu a coloquei à prova. Mudei de assunto e trouxe de volta a um terreno mais neutro. Perguntei a ela sobre seus objetivos para o futuro. Novamente, ela parou de se contorcer. Eu a vi cruzar as mãos nos joelhos enquanto me explicava que sempre quis trabalhar em uma pequena empresa para ganhar experiência prática em várias áreas. Então eu repeti minha pergunta anterior para ele. Perguntei-lhe se foi apenas por falta de oportunidades de carreira que ela saiu. Novamente, não houve falta disso, ela se contorceu em sua cadeira e momentaneamente desviou o olhar. Enquanto me contava sobre seu último trabalho, ela começou a esfregar o antebraço. "

Helene continuou testando a jovem e acabou descobrindo a verdade. A candidata foi demitida por causa de uma séria disputa que teve com seu diretor de marketing.

Profissionais de recrutamento, como os policiais que entrevistam suspeitos, são bem versados em técnicas de detecção de mentiras. Eles sabem exatamente quais sinais devem procurar. Quanto a nós, por não sabermos tanto, temos todos um sexto sentido que deve alertar-nos assim que não nos for dita a verdade.

Muito recentemente, um colega meu que acabara de ouvir falar de um candidato me disse: “Não sei, mas não acho que ele tenha tanto sucesso quanto afirma. "

"Você acha que ele mentiu para você?" Eu perguntei a ele.

"Totalmente. E o engraçado é que não sei dizer por quê. Ele me olhou nos olhos. Ele respondeu a todas as minhas perguntas diretamente. Havia apenas uma coisa que parecia dar errado. "

Os empregadores geralmente operam dessa forma. Eles usam sua intuição. As grandes empresas costumam usar um detector de mentiras para selecionar candidatos. É um dispositivo projetado para detectar as pistas físicas de uma pessoa que está mentindo. As autoridades judiciárias usam-no com os suspeitos. Na realidade, o dispositivo não detecta mentiras de forma alguma! Tudo o que é capaz de detectar são flutuações em nosso sistema nervoso autônomo: mudanças na frequência respiratória, sudorese, rubor, frequência cardíaca, pressão arterial e outros sinais que traem uma emoção.

Finalmente, este sistema é adequado? Bem, em geral, sim. Na maioria das vezes, quando uma pessoa mente, ela é dominada por uma emoção e mudanças são perceptíveis em sua atitude corporal. Quando isso acontece, a pessoa começa a se contorcer. É verdade que mentirosos com experiência ou treinamento são capazes de jogar o jogo.

Tenha cuidado para não dar a aparência mentiras, mesmo quando você fala a verdade

Às vezes nos sentimos incomodados ou intimidados por nosso interlocutor, e é aí que as coisas pioram. Um jovem que apregoa seus sucessos profissionais para uma mulher atraente tende a transferir seu peso corporal de uma perna para a outra. Uma mulher que fala sobre o passado de sua empresa na frente de um cliente importante pode, por exemplo, esfregar o pescoço.

Outros problemas podem estar relacionados às condições atmosféricas. Um homem de negócios será capaz de afrouxar o colarinho simplesmente porque está calor na sala. Um político fazendo um discurso ao ar livre pode piscar com a poeira levantada pelo vento. Às vezes, não é preciso mais para fazer algo parecer errado ou para fazer as pessoas questionarem sua sinceridade.

Os profissionais da comunicação estão cientes deste problema e evitam conscienciosamente qualquer sinal que possa ser mal interpretado. Eles constantemente encaram seu interlocutor. Eles evitam massagear o braço, coçar, esfregar o nariz, mesmo que coçam. Eles não afrouxam o colarinho das camisas, mesmo que estejam com calor, e evitam piscar os olhos aconteça o que acontecer. Não enxugam as gotas de suor em público e não protegem os olhos do sol. Eles preferem sofrer em vez de arriscar perder credibilidade. Diz-se que Nixon perdeu a eleição para Kennedy porque em 25 de setembro de 1960, durante um debate na televisão, ele se contorceu demais e enxugou a testa.

TÉCNICA N ° 7

Evite gesticular

Quando a conversa pode ser decisiva para o que acontece a seguir, uma pena se você tiver coceira no nariz, formigamento na orelha ou na perna. Evite inquietar-se, sacudir-se, contorcer-se, coçar. E, acima de tudo, mantenha as mãos longe do rosto. Qualquer um desses gestos pode fazer a outra pessoa sentir que você está contando histórias.

Se você quer ser uma pessoa totalmente confiável, tente, em todas as comunicações importantes, evitar quaisquer movimentos parasitas. Isso é o que chamo de evitar gesticular.

Voltemos agora ao problema da inteligência. "Como, você vai me perguntar, podemos nos passar por mais espertos do que somos?" Você nunca ouviu falar de Hans, o cavalo que sabia contar? Veremos agora que técnica lhe permitiu passar pelo cavalo mais inteligente de todos os tempos.

8

Use seu sexto sentido para ver mais claramente

Como fazer parecer que você tem um sexto sentido

A técnica que vamos estudar aqui foi inspirada na história de um cavalo muito inteligente chamado Hans. Seu mestre, Herr von Osten, um berlinense, o treinou para contar batendo no chão com o casco da pata dianteira direita. No início do século 20, a reputação de Hans cruzou rapidamente o Atlântico. Ele se chamava Clever Hans, o cavalo que sabe contar.

Este cavalo deu o resultado não apenas de adição, mas também de subtração e divisão. Ele até acabou dominando a tabuada de multiplicação. Sem que seu mestre tivesse que dizer uma única palavra, Hans poderia responder a qualquer pergunta, contar o número de pessoas presentes, o número de usuários de óculos, etc.

Hans acaba "aprendendo" até o alfabeto. Ele soletrou as palavras acertando o número de lambidas de casco correspondentes a cada letra. Ele

poderia até responder desta forma a questões comuns da história, geografia ou biologia humana.

Hans chegou às manchetes e foi o principal tópico de discussão em reuniões sociais por toda a Europa. O "cavalo humano" rapidamente ganhou a atenção de cientistas, psicólogos, veterinários e até oficiais de cavalaria. Muitos eram os céticos, e uma comissão foi encarregada de decidir se esse cavalo era o vetor de um engano ou um caso excepcional de inteligência animal. De qualquer forma, Hans, em comparação com outros cavalos, era um caso.

Como é que algumas das pessoas com quem você conversa parecem se destacar? Eles geralmente não precisam lidar com assuntos acadêmicos ou pronunciar palavras complicadas para isso. E, no entanto, todos têm o mesmo sentimento.

O dia da verdade havia chegado. Todos estavam convencidos de que havia algo. O anfiteatro estava lotado: cientistas, jornalistas, médiuns, psiquiatras e amantes de cavalos esperavam impacientemente para descobrir. Os membros da comissão tinham certeza de que finalmente exporiam o engano. Eles haviam decidido testar o cavalo na ausência de seu dono.

Depois de trazer von Osten para fora, os membros da comissão fizeram a Hans uma primeira pergunta, cuja resposta foi um número. O cavalo, usando o casco, deu a resposta correta. Ele respondeu à segunda pergunta corretamente, depois à terceira. Em seguida, passamos para as perguntas cuja resposta era uma palavra. Hans continuou a fornecer as respostas corretas!

Os membros da comissão ficaram perplexos. Os críticos não sabiam o que dizer. O público exigiu o estabelecimento de uma nova comissão.

Na segunda vez, a pergunta não foi mais feita em voz alta. Alguém sussurrou um número no ouvido de Hans, outra pessoa um segundo número, e Hans não conseguiu somar. A verdade foi finalmente revelada ao público. Que ? Vou te dar uma dica: o cavalo só encontrou a resposta correta quando essa resposta foi conhecida do público.

Na verdade, quando o cavalo bateu no chão com o casco, o público estava inconscientemente enviando sinais corporais muito leves para ele. A tensão aumentou gradualmente à medida que o número de golpes se aproximava da resposta correta. Von Osten simplesmente treinou seu cavalo para parar de bater no chão enquanto os espectadores mudavam sua respiração e relaxavam ligeiramente os músculos.

Hans estava usando uma técnica que chamarei de cavalo que conta. Ele ficou muito atento ao comportamento do público e reagiu de acordo.

Se um cavalo pode fazer isso, você também pode

Você já continuou a assistir TV depois que o som foi cortado, talvez porque alguém estava falando ao telefone na sala em que você estava? Você já percebeu que em tal situação fica mais atento às fotos? As expressões dos rostos permitem que você entenda o que está acontecendo. A coisa do cavalo é a mesma. Mesmo sem dizer uma palavra, você pode observar seus interlocutores com atenção, sem que nada lhe escape.

Se a pessoa sorri, se balança a cabeça, se vira as palmas das mãos para o céu, é porque gosta do que ouve.

Ao contrário, se ela franze a testa, se ela olha para outro lugar ou se fica tensa, algo está desagradando-lhe.

Se a outra pessoa esfregar o pescoço, dar um passo para trás ou seus pés estiverem voltados para a porta, você pode pensar que ela está sentindo vontade de sair.

Aqui, um curso de linguagem corporal completo não é necessário. Por meio de sua experiência de vida, você já tem uma boa base. A maioria de nós sabe bem que se o nosso interlocutor se afasta ou desvia o olhar, é sinal de que a conversa o está aborrecendo.

Estudaremos outros aspectos da linguagem corporal em conexão com a Técnica # 77 (Olhos Abertos). Por enquanto, você só precisa

acompanhe as imagens como se houvesse um corte de som.

TÉCNICA N ° 8

O cavalo que conta

Em suas conversas, acostume-se a operar no modo de transmissão e recepção simultâneas. Expresse-se, mas, ao mesmo tempo, preste atenção nas reações da outra pessoa. Por sua vez, adapte suas reações às dele.
Se um cavalo pode fazer isso, um humano também pode. Pratique e logo as pessoas dirão que você não abandona nada, que não entende ou que tem um sexto sentido.

Agora você tem oito técnicas para ajudá-lo a se tornar uma pessoa carismática que inspira confiança e a quem você se sente valorizado. Para completar este pano de fundo, vamos estudar mais uma técnica que permitirá não correr o risco de perder o ritmo.

9

Visualize a cena antes de vivê-la

Como ter certeza de não perder o ritmo

Você certamente viu campeões de esqui na televisão. No momento em que o esquiador aguarda o sinal de largada, todos os músculos em alerta, ele já pode se ver deslizando entre os portões e correndo em direção à linha de chegada. Em suma, ele visualiza a sequência de eventos.

Todos os atletas fazem a mesma coisa: mergulhadores, lançadores de dardo, nadadores, patinadores, acrobatas visualizam seu desempenho antes de executá-lo. Eles veem seu próprio corpo inclinar-se, girar, dobrar-se para trás e voar alto. Eles ouvem o som do vento, o "respingo" na água, o zumbido do dardo e o baque do choque final. Eles cheiram a grama, cimento, água de piscina ou poeira. Antes mesmo de esboçar seu primeiro movimento, o atleta profissional vê o filme inteiro, que, claro, termina com sua própria vitória.

Segundo psicólogos, essa técnica de visualização não é reservada para atletas de competição. Estudos mostram que esse tipo de ensaio mental permite que todos progridam no golfe, tênis, corrida, em todos os tipos de atividades. Vendo o

cena, ouvir os sons e sentir mentalmente os movimentos do seu próprio corpo com antecedência muda muitas coisas.

Quarenta quilômetros na minha cama

É puramente psicológico? De jeito nenhum ! Tenho um amigo, Richard, que corre em maratonas. Há alguns anos, três semanas antes da Maratona de Nova York, ele foi atropelado. Seus ferimentos foram leves, mas ele ficaria acamado por duas semanas em um quarto de hospital. Naturalmente, para seus amigos, não havia dúvida de que ele perderia o grande evento tão esperado.

Que surpresa, quando o vimos no Central Park, de bermuda e tênis, na manhã da maratona!

"Richard, você está louco ou o quê?" Você não está apto para correr, com todo o tempo que passou acamado! "

“Meu corpo pode ter estado preso à cama”, ele nos disse, “mas eu corri! "

"Como? 'Ou' O quê? "

" Sim. Todos os dias, eu caminhava quarenta quilômetros em minha cama. Richard então nos explicou que em sua imaginação ele visualizou cada passo, ouviu os ruídos da corrida e sentiu todos os movimentos de seus músculos. Ele havia visualizado sua própria maratona.

Richard não teve um desempenho tão bom naquele dia como no ano anterior, mas terminou a maratona sem lesões e sem cansaço excessivo. Tudo isso graças à visualização, uma técnica eficaz em todas as áreas, inclusive na comunicação.

A visualização é mais eficaz quando você está completamente relaxado. Para visualizar bem as imagens, é importante ter calma. Pratique seu próprio exercício de visualização na tranquilidade de sua casa ou carro, antes de ir para uma festa, reunião ou encontro marcante. Imagine a cena com clareza, com antecedência.

Imagine a cena antes de vivê-la

Ensaie com antecedência o papel que você quer desempenhar, o de uma pessoa excepcional. Visualize-se caminhando suspenso pelos dentes, apertando as mãos com um sorriso radiante e olhando para a outra pessoa. Ouça-se conversando um com o outro. Experimente o prazer de se conhecer na sua melhor forma e ver os outros se virarem para você. Visualize-se dessa forma e tudo acontecerá automaticamente.

Agora você sabe tudo o que precisa saber para começar com o pé direito, em cada reunião que vai ter. Imagine-se como um foguete decolando. Quando os engenheiros do Cabo Kennedy enviam uma nave para a lua, um erro inicial de um milionésimo de grau, antes de o foguete partir, pode se traduzir em um erro de vários milhares de quilômetros na chegada. Da mesma forma, se você cometer o menor erro de linguagem corporal no início de um relacionamento, talvez nunca consiga causar uma boa impressão. Felizmente, ao aplicar as nove técnicas que acabamos de ver, você será capaz de conseguir o que quiser para as pessoas, seja negócios, amizade ou relacionamentos românticos.

Agora vamos deixar o mundo do silêncio para descobrir o mundo da fala.

---

1. Goleman, Daniel, "Brain's Design Emerges as a Key to Emotions", citando Joseph LeDoux, psicólogo do Center for Neural Science da New York University. New York Times, 15 de agosto de 1989.

PARTE II

COMO ESCOLHER O QUE VEM APÓS "OLÁ"

A conversa fútil, ou como mostrar a alguém que é bem-vindo

Assim como você deve causar uma boa primeira impressão, suas primeiras palavras devem soar agradáveis aos ouvidos das pessoas que você vai encontrar. Para que suas primeiras palavras transmitam uma mensagem de boas-vindas, em vez de um convite para sair, é importante que você domine a técnica de conversa fútil.

Quanto mais brilhante é um indivíduo, menos gosta de conversas frívolas. Quando trabalhei como consultor para as maiores empresas do mundo, uma coisa me impressionou. Os executivos seniores, que permaneceram relaxados durante as reuniões do conselho e à vontade com seus acionistas, admitiram que, em contextos de menor prestígio, se sentiam perdidos como crianças.

O medo de conversas frívolas e o medo dos holofotes são a mesma coisa. As maiores estrelas não se sentem mais confortáveis no palco do que quando você está cercado por pessoas que você não conhece. Pablo Casals sempre se queixou de ter medo do palco. Carly Simon, famosa cantora americana, limitou o número de seus shows por causa disso. Tenho um amigo que trabalhou com Neil Diamond e me disse que pediu que a letra de "Song Sung Blue" fosse exibida em um teleprompter, por medo de esquecê-los, embora ele tenha cantado essa música. Song por quarenta anos.

A fobia de conversas fúteis: pode ser curada?

Os cientistas dizem que eventualmente será possível tratar o medo de se comunicar com drogas. Já estamos tentando mudar a personalidade das pessoas com certos antidepressivos e ansiolíticos. No entanto, alguns temem efeitos colaterais terríveis. Felizmente, quando as pessoas realmente pensam e sentem certas emoções (por exemplo, quando estão convencidas de que podem confiar em uma técnica específica), o cérebro cria seus próprios antídotos. Se a doença que você tem é o medo ou aversão a conversas frívolas, o remédio para você será assimilar as técnicas que estudaremos nesta seção.

Aliás, a ciência começa a admitir que se uns têm medo e outros não, não é por acaso nem por educação. Em nossos cérebros, os neurônios se comunicam por meio de substâncias químicas chamadas neurotransmissores. Em algumas pessoas, a norepinefrina, uma substância semelhante à adrenalina, está presente em excesso. Assim, por exemplo, algumas crianças, assim que se encontram em uma creche, correm para se esconder embaixo de uma mesa.

Quando eu era muito jovem, passava muito tempo embaixo da mesa. No internato, assim que tive que lidar com um menino, não estava mais em pé. No colégio, eu queria convidar um garoto para o baile, Eugene. Eu o conheci no ano anterior em um acampamento de verão. Tive de reunir toda a minha coragem para decidir ligar para ele.

Duas semanas antes do dia fatídico, comecei a ter as mãos suadas. Então desisti de ligar para ele. Uma semana depois, meu coração já estava batendo muito rápido. Eu tinha desistido de novo. Finalmente, três dias antes da festa, comecei a ter dificuldade para respirar.

Disse a mim mesma que seria mais fácil falar com ele ao telefone se eu escrevesse o que ia dizer a ele. Escrevi: “Olá, é o Leil. Nós nos conhecemos nas férias do verão passado. Você se lembra ? Lá, notei uma pausa na expectativa de um "sim". "Bem, há o baile neste sábado à noite, e eu queria que você fosse meu par" (de novo, eu fiz uma pausa para ouvir um "sim" dele).

Na quinta-feira, não consegui adiar mais o inevitável. Eu disquei o número dele. Enquanto esperava pela resposta de Eugene, vi gotas de suor escorrendo pelo meu braço. Uma pequena poça já se formou em torno dos meus pés antes de ouvir uma voz masculina profunda e sexy: “Alô? "

A toda velocidade, como um novato em telemarketing, gritei:
“Oi, é Leil. Nós nos conhecemos nas férias - no verão passado, você se lembra? »Esquecendo-me de esperar pelo seu« sim », continuei, sempre tão depressa:« Bom-aí-é-o-baile-de-fim-de-ano-esta-noite-de-sábado-e-quero-você-estaria -meu encontro. "

Fiquei aliviado e feliz ao ouvi-lo dizer: “Oh, ótimo, gostaria de poder! Pela primeira vez naquele dia, comecei a respirar normalmente. "Vou buscá-la no dormitório feminino às sete e meia." Vou ter um cravo rosa para você. Vai combinar com o seu vestido? E meu nome é Denis. "

Denis? Denis! Quem mencionou um Denis?

Bem, Denis foi meu melhor encontro em dez anos. Ele tinha dentes proeminentes e cabelo ruivo despenteado, mas eu estava imediatamente

confortável com ele, graças às suas habilidades de comunicação.

Naquela famosa noite de sábado, Denis veio me cumprimentar na porta, um cravo na mão e um sorriso no rosto. Ele brincou sobre como estava morrendo de vontade de ir ao baile. Foi por isso que ele aceitou meu convite sabendo que havia um engano na pessoa. Ele me disse que quando recebeu este telefonema de uma garota "com uma voz adorável", ele ficou muito animado e decidiu levar o truque que ele estava me dando até o fim. Falamos sobre coisas triviais primeiro, depois ele trouxe tópicos que me interessaram. Eu gostava dele e ele se tornou meu primeiro namorado.

Denis instintivamente tinha essa aptidão para a conversa fútil que você adquirirá por meio das técnicas que estudaremos agora. Em breve parecerá tão fácil quanto contar até dois. Como Denis, em breve você poderá mover todos com quem entrar em contato.

É claro que o objetivo deste livro não é simplesmente torná-lo um ás nas conversas frívolas. Trata-se de permitir que você seja dinâmico nas conversas e à vontade ao se comunicar. A conversa fútil é o primeiro passo, porém, e é fundamental.

10

Adapte-se ao humor do outro

Como iniciar uma conversa sem bloqueá-la

Aí está você. Alguém acaba de ser apresentado a você. Você troca um aperto de mão, seus olhos se encontram ... e de repente tudo que você sabe se foi, seu processo mental está paralisado. Você está procurando desesperadamente um tema de conversa para quebrar esse silêncio constrangedor. Não conseguindo encontrá-lo, seu novo contato foge e se dirige aos queijos.

As primeiras palavras que saem da sua boca precisam ser brilhantes, espirituosas e relevantes. Seu interlocutor deve achá-lo cativante imediatamente. Um dia, encontrei-me em uma reunião onde todos eram animados, espirituosos, relevantes e cativantes. Eu estava farto disso. Quase todos eles queriam provar que eram brilhantes assim que abriam a boca!

Isso foi há alguns anos: a organização Mensa, que reúne indivíduos extremamente brilhantes que estão entre os 2% mais inteligentes da população, me convidou para fazer o discurso principal em sua convenção anual. Quando cheguei o coquetel estava batendo

está cheio no lobby do hotel. Tendo obtido a chave do meu quarto na recepção, corri para o elevador, onde me vi rodeado de participantes. Durante a subida, houve tremores.

"Aqui," eu disse em voz alta, "parece que o elevador está soluçando." Foi então que todos, sentindo-se compelidos a justificar seu QI maior que 132, se apressaram em oferecer uma explicação surpreendente. "Você pode dizer que o trilho-guia está desalinhado", disse um deles. "É o contato de relé que está mal configurado", disse outro. De repente, me senti como um gafanhoto preso em um alto-falante. Diante da ofensiva desses gigantes da mente, senti a necessidade de sair o mais rápido possível.

Depois, na solidão do meu quarto de hotel, voltei a pensar no assunto e achei as respostas muito interessantes. Mas então, por que eu reagi tão mal?

Então percebi que era demais ao mesmo tempo e cedo demais. Eu estava cansado e a energia de todas aquelas pessoas me exauria ainda mais.

Veja, uma conversa fútil não é uma questão de fatos ou vocabulário. É uma questão de música, de melodia. É fazer as pessoas se sentirem confortáveis. O que você diz deve ser agradável ao ouvido, como o ronronar de um gato, o zumbido de uma criança ou o canto de um grupo. É sobretudo entrar em sintonia com o estado de espírito do seu interlocutor.

Os mestres da comunicação sabem captar o tom de voz do interlocutor e reproduzi-lo. Em vez de puxar a artilharia pesada, os homens Mensa poderiam ter, pelo menos inicialmente, adaptado seu tom de voz ao meu humor letárgico e dito algo como, "Sim, ele é muito lento, não é?" " Como introdução, eles poderiam ter me feito uma pergunta, por exemplo: "Você já se perguntou por que um elevador pode ser tão lento?" "Eu teria respondido com sinceridade:" Sim. Nossos níveis de energia teriam tido tempo para se equalizar e eu teria sido receptivo às suas explicações sobre o alinhamento do trilho-guia ou qualquer outra coisa. Poderíamos ter simpatizado.

Tenho certeza de que já aconteceu com você antes, sentir-se agredido por causa de uma incompatibilidade de humor. Talvez você estivesse relaxando quando um colega superexcitado começou a bombardeá-lo com perguntas? Ou, ao contrário: você estava com pressa para chegar à sua reunião, estava atrasado e um colega o interrompeu em sua corrida e casualmente começou a lhe contar uma história sem fim. Mesmo que a história fosse interessante, você tinha mais a fazer do que ouvi-la.

O primeiro passo para iniciar uma conversa sem bloqueá-la é compartilhar o humor de seu interlocutor, mesmo que por uma ou duas frases. Quando se trata de se envolver em uma conversa casual, não pense em vocabulário, pense em música. Adagio ou allegro? Concentre-se no estado de espírito do seu interlocutor. Isso é o que chamo de adaptação ao humor do outro.

Para fazer uma venda

Para um vendedor, saber se adaptar ao humor do cliente é essencial. Há alguns anos, decidi dar uma festa no aniversário do meu melhor amigo. Na verdade, Stella tinha três coisas para comemorar: era seu aniversário, ela acabara de ser contratada e encontrara o emprego dos seus sonhos. Éramos inseparáveis desde a escola e eu estava animado.

Eu tinha ouvido falar que em um dos melhores restaurantes franceses da cidade, você poderia alugar um quarto particularmente bonito. Um dia, no final da tarde, entrei e fui até o mordomo que estava sentado pensativamente em frente ao livro de reservas. Nervosamente, comecei a contar a ela sobre a festa de minha amiga e pedi para ver este famoso salão sobre o qual tanto me haviam falado. Sem sorrir para mim e sem mover um único músculo, ele respondeu: "A sala está atrás." Você pode ir vê-la se quiser. "

Patatras! Que desmancha-prazeres, esse! Com sua expressão taciturna, ele acabara de regar meu entusiasmo. Eu não queria mais alugar seu quarto maluco para ele. Eu nem o tinha visto, mas ele já tinha perdido o negócio. Saí do restaurante e comecei a procurar um estabelecimento cujo dono pelo menos fingisse compartilhar minha alegria.

Uma mãe sabe disso instintivamente. Para acalmar uma criança chorona, ela não apenas balança o dedo e grita com ele:
" Acalmar. Ela o pega nos braços e geme por alguns momentos, apenas para compartilhar sua irritação. Então, gradualmente, ela emite sons mais alegres. Seus interlocutores são como bebês grandes! Se você quiser que eles parem de reclamar, quiser comprar ou compartilhar seu ponto de vista, ajuste-se ao humor deles.

TÉCNICA N ° 10

Adapte-se ao humor do seu interlocutor

Antes de dizer qualquer coisa, use uma “amostra de voz” da outra pessoa para descobrir seu estado de espírito. Tire uma "fotografia psíquica" de sua expressão. Saiba se ele está com um humor um tanto otimista, melancólico ou chateado. Se você deseja ter alguém para compartilhar suas idéias, primeiro você precisa se adaptar ao seu humor e tom de voz, mesmo que por um momento.

11

Abordando o comum com paixão

Qual é a maneira certa de começar quando eu conheço alguém?

Durante uma recepção, notei um homem rodeado por uma corte de admiradores que bebeu suas palavras. Ele sorriu, gesticulou e obviamente os cativou. Aproximei-me para ouvir por um ou dois minutos. Tive que enfrentar os fatos: ele disse as coisas mais mundanas do mundo! Seu discurso foi completamente monótono. Mas com que paixão ele foi lá! E é assim que ele enfeitiçou todos ao seu redor. Naquele dia, percebi que o que importa menos é o que você diz do que como você diz.

Freqüentemente, me perguntam qual é a introdução certa para nos conhecermos. Sempre dou a mesma resposta, a que me deu Doris, uma colega que costumava ficar no escritório na hora do almoço. Às vezes, antes de descer, eu perguntava a ela: "Ei, Doris, o que você quer para o almoço?" Ela me responderia:

“Oh, tanto faz, vai ficar tudo bem. "

Tive vontade de exclamar: “Não, não, Doris! Me diga o que você quer. Queijo de presunto? Maionese de frango com salada? Seja mais específico.

Nada, é um quebra-cabeça. "

Quando questionado sobre como iniciar uma conversa, também respondo “Tanto faz! », Mesmo que seja frustrante. Na verdade, quase tudo o que você puder dizer está certo, desde que não incomode as pessoas e o tom seja convincente.

Como você deixa as pessoas à vontade? Dando-lhes a sensação de que está tudo bem e de que não há nada entre você e eles. É assim que você elimina medos, suspeitas e desconfianças.

Por que as coisas mais mundanas fazem maravilhas

Samuel I. Hayakawa, presidente da universidade, senador e brilhante lingüista nascido no Japão, contou esta história mostrando a importância do que ele chamou de "comentários banais".[1] "

No início de 1942, quando rumores de espiões japoneses estavam circulando, Hayakawa teve que esperar várias horas por seu trem em Oshkosh, Wisconsin. Ele então percebeu que os outros viajantes estavam olhando para ele com desconfiança. “Havia um casal com um filho pequeno. Eles me encararam sem jeito e sussurraram um para o outro. "

Para deixá-los à vontade, Hayakawa começou a dizer coisas triviais. Ele havia dito ao jovem que era uma pena que este trem estivesse atrasado com tanto frio.

O outro concordou.

“Eu continuei”, escreveu Hayakawa, apontando que deve ser particularmente difícil viajar no inverno com uma criança, quando os horários dos trens não eram confiáveis. Mais uma vez, o marido aprovou. Então perguntei quantos anos a criança tinha e declarei que ela parecia alta e forte para sua idade. Mais uma vez, obtive aprovação, desta vez com um leve sorriso. A atmosfera estava relaxada. "

Depois de mais duas ou três trocas, o homem perguntou-lhe: "Espero que não leve a mal, mas você é japonês, não é?" Você acha que os japoneses têm chance de vencer essa guerra? "

“Bem”, respondeu Hayakawa, “não sei mais do que você. Tudo que sei é o que leio nos jornais. Mas, a meu ver, não vejo como os japoneses, com sua escassez de carvão, aço e petróleo ... poderiam vencer um país tão industrializado como os Estados Unidos. "

“Podemos dizer, continua Hayakawa, que meu comentário não era original e não fornecia informações específicas. Naquela época, centenas de comentaristas de rádio [...] falavam quase a mesma coisa. Mas é exatamente por isso que minha observação parecia familiar e relevante para eles, e eles não tiveram dificuldade em concordar comigo. "

O homem de Wisconsin aprovou imediatamente as palavras, o que pareceu lhe trazer um verdadeiro alívio. Ele então disse a ela:
“Diga, espero que seus parentes não estejam lá, enquanto a guerra continua. "

"Sim, eles estão. Meu pai, minha mãe e minhas duas irmãs mais novas estão lá. "

"Você às vezes tem notícias deles?" "

"Como eu poderia conseguir isso?" Hayakawa disse.

O homem e a mulher pareciam confusos. "Quer dizer que você não será capaz de vê-los ou ouvi-los até que a guerra acabe?" "

Após dez minutos dessa conversa, quando eles suspeitaram que Hayakawa era um espião, eles o convidaram para visitá-los e jantar com eles assim que ele voltasse para sua cidade. Tudo graças à conversa banal deste homem brilhante. Os melhores comunicadores, como o senador Hayakawa, sabem que as palavras mais tranquilizadoras e adequadas são geralmente as menos originais, até mesmo as mais mundanas. Só que eles não devem ser

pronunciado com indiferença. Hayakawa havia compartilhado seus sentimentos com sinceridade e paixão.

Após as banalidades, passe para coisas superiores

Claro, nada obriga você a se limitar a palavras convencionais. Se a pessoa com quem você está falando mostra sagacidade, inteligência, faça o mesmo. A conversa pode naturalmente se tornar mais interessante. Não force, ou você corre o risco, como o pessoal da Mensa no elevador, dando a impressão de que está se explodindo. Tenha a coragem de sua banalidade. Lembre-se de que as pessoas se adaptarão mais facilmente ao seu tom de voz do que ao teor de suas palavras.

TÉCNICA N ° 11

Abordando o comum com paixão

Quer saber o que você vai dizer primeiro? Não se preocupe, porque 80% de sua aparência não terá nada a ver com o que você disser. Quase tudo que você disser para iniciar a conversa servirá. Não importa se suas palavras são prosaicas, desde que você coloque sentimento e paixão nelas.

"Tudo menos salsicha de fígado!" "

De volta para Doris, que estava esperando seu sanduíche. Às vezes, enquanto eu coçava a cabeça, imaginando o que diabos eu iria comprar para ela, ela acrescentava para mim: "Não se preocupe, mas não salsicha de fígado". »Obrigado Doris, você me ajuda um pouco.

O mesmo vale para uma conversa normal. Tudo o que você puder dizer está certo, a menos que seja reclamando, seja agressivo ou desagradável. sim

as primeiras palavras que saem da sua boca são uma reclamação, crack! Você se verá rotulado como uma pessoa enlutada. Na verdade, é o único elemento que seus interlocutores têm naquele momento para ter uma ideia de você. Da mesma forma, se suas primeiras palavras forem agressivas ou desagradáveis, você parecerá uma pessoa desagradável.

Além disso, você pode dizer o que quiser. Pergunte aos seus interlocutores de onde são, como conheceram o anfitrião da noite, onde compraram o seu traje bonito, etc. O importante é fazer a sua pergunta prosaica com paixão, para dar ao seu interlocutor o desejo de conversar com você.

Ainda se sente um pouco tímido em se aproximar de estranhos? Portanto, vamos dar uma olhada rápida em três outras técnicas. Em seguida, examinaremos mais nove para tornar a conversa menos trivial.

---

1. Hayakawa, SI, Language in Thought and Action, Harcourt Brace Jovanovich, New York, 1941.

12

Deixe os outros ansiosos para iniciar uma conversa

Sempre carregue um gadget

Solteiros que sabem fazer amizades sem a necessidade de serem apresentados desenvolveram uma técnica tão eficaz nas relações sociais quanto profissional. Esta técnica não requer nenhum talento particular, mas simplesmente a coragem de usar um acessório visual simples, um gadget.

De que tipo de gadget estamos falando aqui? De qualquer objeto que se carregue consigo, de forma visível, e que seja incomum: um "alfinete" particularmente original, uma bolsa extraordinária, uma gravata atípica, um chapéu engraçado. Este é um objeto destinado a chamar a atenção das pessoas e fazê-las vir até você e perguntar: “Ei, o que é isso? As possibilidades dependem da sua personalidade e das circunstâncias.

De minha parte, uso um par de óculos antiquados em volta do pescoço, que parece um monóculo duplo. Muitas vezes aconteceu comigo ver pessoas curiosas se aproximarem para me questionar sobre este objeto. Cada

Às vezes, explico que vem da minha avó, e claro, a conversa pode continuar sobre quem não gosta de óculos, sobre o cansaço dos olhos, sobre o amor das avós, sobre as joias antigas - a escolha dos curiosos.

Talvez tenha acontecido com você, sem querer, se deixar cair nessa já famosa técnica. Talvez depois de notar alguém com quem deseja falar. Você então procurou um pretexto para abordá-lo. Felizmente, ela estava vestindo algo peculiar, esquisito ou lindo, e isso serviu para falar para você.

Uma chave para encontrar o amor

Seja para atingir um objetivo profissional ou para seduzir uma nova conquista, este tipo de gadget é muito útil. Tenho um amigo, Alexandre, que sempre usa feitiços nele: não porque acredite no seu poder protetor, mas porque sabe que uma mulher que quiser falar com ele não hesitará em vir e perguntar-lhe: "O que é? " "

Cavalheiros, pensem nisso. Imagine que você é convidado para uma festa. Uma mulher atraente notou sua presença. Ela pode pensar o seguinte: "Querida amiga, gosto de você, mas o que vou dizer a você?" "

Fique atento também aos gadgets

Você também sabe identificar, naqueles que gostaria de abordar, algo que lhe permitirá iniciar a conversa. Por que não manifestar seu interesse no bolso que sai do paletó desse cavalheiro, no broche usado na lapela por essa rica divorciada ou no anel de sinete usado por esse diretor de uma empresa na qual gostaria de trabalhar?

Seus cartões de visita e seu gadget são acessórios preciosos para suas relações sociais. Esteja você em um elevador, na varanda da frente ou no corredor de um hotel, certifique-se de que seu dispositivo atraente esteja claramente visível.

TÉCNICA N ° 12

Sempre use um acessório que chame a atenção

Sempre que você estiver prestes a conhecer alguém, tenha algo incomum com você que dê às pessoas uma desculpa para se aproximar de você: “Desculpe, não pude deixar de notar o seu ... o quê? "

A próxima técnica que vamos estudar foi desenvolvida por políticos que estavam determinados a não deixar escapar ninguém que pudesse ser útil para eles em suas campanhas.

13

Conheça os escolhidos

O que fazer quando a pessoa não está usando nenhum acessório específico

Suponha que você tenha detalhado da cabeça aos pés a pessoa a quem gostaria de se apresentar, mas não encontrou nada que possa lhe fornecer material para iniciar uma conversa com ela.

Existe outra técnica que você pode achar útil em tal situação. Vá encontrar o anfitrião da festa e diga: "Este homem / mulher é intrigante para mim, quem é ele / ela?" Peça a ele para apresentá-lo. Não hesite. Seu anfitrião ficará feliz em saber que você está interessado em um de seus convidados.

Se você não quer ou não sente que pode fazer seu anfitrião se afastar de seus outros convidados e cuidar de você, apenas obtenha informações suficientes sobre um dos convidados para poder iniciar a conversa. Conversa (o trabalho, interesses ou hobbies da pessoa em questão).

Suponha que sua anfitriã responda: “Oh, é Kevin Simon. Não sei que trabalho ele faz exatamente, mas sei que adora esquiar. Você tem o que precisa para quebrar o gelo. Vá em frente Kevin Simon: "Boa noite, você é Kevin Simon?" Delphine acabou de me dizer que você é um grande esquiador. Onde você costuma esquiar? "

TÉCNICA N ° 13

Quem é essa pessoa ?

De todos os métodos de fazer amizades, é o mais eficaz, mas o menos usado (exceto entre políticos). Simplesmente peça ao seu anfitrião para fazer as apresentações ou obtenha dele algumas informações que o ajudarão a quebrar o gelo imediatamente.

Vamos agora dar uma olhada na terceira das pequenas técnicas rápidas para abordar a pessoa de sua escolha.

14

Saber como abrir uma brecha em um grupo e correr para ela

Você ouviu algo, e aí está você!

Você decidiu que precisa conhecer essa mulher, mas ela não está usando nenhum acessório que possa servir de pretexto para se aproximar dela? Não consegue encontrar alguém para descobrir sobre ela? Para piorar a situação, ela se envolve em uma conversa interrompida com vários de seus amigos. A situação é realmente desesperadora para você?

Como o político determinou que nada vai parar, sempre tem algo na reserva. Saiba como usar, por exemplo, essa técnica que chamo "Ouça nos portões".

Aproxime-se do grupo de pessoas que você deseja infiltrar e tente capturar alguns trechos da conversa que permitirão que você interfira: "Com licença, mas não pude evitar de ouvi-lo falando. Das Bermudas. Estou planejando ir para lá no próximo verão, pela primeira vez. Onde você me recomendaria? Você tem alguma sugestão? "

Depois de entrar no círculo, tudo o que você precisa fazer é dirigir algumas de suas palavras à pessoa em quem está interessado.

TÉCNICA N ° 14

Saiba ouvir nas portas

A pessoa não está usando nenhum acessório ou dispositivo específico? Não há ninguém para apresentá-la a você ou para falar com você sobre ela? Sem problemas ! Esgueire-se por trás do grupo de pessoas em que você deseja se intrometer e abra bem os ouvidos. Aproveite qualquer pretexto para entrar na conversa: "Com licença, mas eu ouvi que ..."
No início, as pessoas podem ficar surpresas, mas elas vão superar isso. Você terá entrado na conversa e é isso que importa!

Agora, vamos ver como a comunicação pode se tornar mais interessante.

15

Ousando entregar mais do que apenas um nome de cidade

Diga à outra pessoa mais do que o mínimo necessário

Você nunca sonharia em ir nu em uma festa. Espero que, da mesma forma, você não participe de uma conversa sem fornecer munição para conter esses dois ataques inevitáveis das perguntas "De onde você é? E "O que você faz da vida? "

À primeira dessas perguntas, se você fica feliz em responder que é de Trifouilly-les-Oies, o que esperar de seus interlocutores, senão um olhar vazio? Se eu disser que sou de Nova York, o que você acha que as pessoas vão me perguntar? "Então você testemunhou um ataque particularmente violento recentemente?" "

Faça um pouco de esforço. Para uma pergunta como "De onde você é? », Nunca responda com uma única frase. Dê à outra pessoa um

alguma informação extra, alguma coisa, uma frase ou duas, para manter a conversa.

Há algum tempo, uma associação profissional me convidou para fazer uma palestra. Pouco antes de falar, fui apresentada à Presidente, a sra. Devlin: “Prazer em conhecê-la”, ela me disse.

"Prazer em conhecê-lo", respondi. A Sra. Devlin sorriu para mim e esperou ansiosamente que eu lhe desse um exemplo prático de minha arte de conversação. Perguntei de onde ela era, "Columbus, Ohio", ela respondeu simplesmente. Eu tive que começar a conversa com aquela resposta concisa. Comecei a pensar rápido: “Droga! Columbus, Ohio. Eu nunca coloquei os pés lá. Alfinete, o que posso saber sobre o Colombo? Eu conheço um certo Jeff, um conversador brilhante, que mora lá. Mas não posso perguntar se ela o conhece, Colombo é uma cidade muito grande ... e então aquela coisa de perguntar: "Você conhece fulano de tal?" É infantil. Esta cidade deve se chamar Colombo por causa de Cristóvão Colombo ... mas não tenho certeza, e na dúvida,

Vários segundos já se passaram e a Sra. Devlin ainda estava de frente para mim. Aos poucos, seu sorriso foi sumindo. Para ela eu estava lá "Especialista", aquela que ia dar aos membros da associação uma brilhante lição de conversação. Então, ela naturalmente esperou que eu dissesse algumas palavras sutis para ela.

"Oh, Colombo, meu Deus", murmurei desesperadamente, percebendo que ela começou a me olhar preocupada como uma paciente cujo cirurgião, com a faca na mão, perguntou onde estava seu apêndice.

Não consegui encontrar algo a dizer sobre Colombo. Mas foi aí que inventei uma técnica que deve passar para a posteridade.

TÉCNICA N ° 15

Nunca um nome de cidade simples

Quando alguém lhe faz a pergunta inevitável "De onde você é?" », Nunca coloque a sua imaginação à prova respondendo com um simples nome de local.
Forneça ao seu interlocutor algumas informações interessantes sobre sua cidade ou região, para dar-lhes algo para moer. Assim, você permitirá que ele próprio diga algo inteligente e pense que você é um conversador brilhante.

Não isque uma sardinha e um tubarão da mesma maneira

Os pescadores variam a isca dependendo do peixe que desejam pescar. Da mesma forma, você precisa adaptar o seu início de conversa à personalidade do interlocutor. Então, eu sou originalmente da cidade de Washington. Em uma galeria de arte, se alguém me perguntasse, eu diria, por exemplo: “Sou de Washington. Uma cidade cujo plano ortogonal foi traçado por um urbanista francês. »Assim, a conversa pode continuar sobre o urbanismo, sobre a comparação entre várias cidades, sobre a França, etc.

Por outro lado, num encontro de solteiros, vou escolher outra resposta: “Sou de Washington. Saí porque naquela época, nesta cidade, havia sete mulheres para um homem. Portanto, a conversa pode girar em torno do celibato, suas vantagens e desvantagens, a escassez de homens desejáveis e assim por diante.

Em uma reunião política, estarei me referindo à política atual do Município de Washington. As possibilidades de iniciar uma conversa são muitas.

Como encontrar pontos de partida para uma conversa em sua cidade? Consulte a Câmara de Comércio ou o Posto de Turismo, abra uma enciclopédia ou pesquise na Internet. Aprenda alguns fatos históricos, alguns dados geográficos, algumas estatísticas

econômico ou talvez algumas anedotas originais que permitirão impressionar seus interlocutores.

De minha parte, meu desastre com a Sra. Devlin me levou a fazer algumas pesquisas. Assim que cheguei em casa, liguei para a Câmara de Comércio de Columbus. Suponha que você seja de Columbus e um novo contato pergunte de onde você é. Você poderia dizer algo como: “Sou de Columbus, Ohio. É aqui que várias grandes empresas testam os seus produtos, por se tratar de uma cidade típica. Alguns a chamam de “a cidade mais americana da América”. Diz-se que se um produto for vendido em Columbus, será vendido em todo o país. "

Você conhece um alemão? Conte a ele sobre a histórica vila alemã de Colombo, com suas lindas casinhas no estilo dos anos 1850. Você conhece um italiano? Diga a ele que Colombo está geminado com Gênova. Você conhece um fã de história? Diga a ele que o nome Colombo vem de Cristóvão Colombo e que uma réplica do Santa Maria está ancorada no rio Scioto. Você está conhecendo um estudante? Conte a ele sobre as cinco universidades em Columbus.

As possibilidades são variadas. Se você tem a impressão de que o seu interlocutor tem um lado artístico, converse com ele sobre esse ou aquele artista que nasceu ou viveu na sua cidade.

Já não me lembro quem disse que se alguém te escuta é porque sabe que depois será a sua vez de falar.

Mais uma palavra sobre minha história com a Sra. Delvin. Poucos meses depois, conheci Jeff, este amigo que é de Columbus, e contei a ele sobre o incidente. Jeff então me explicou que sua casa ficava, na verdade, em uma cidade menor, a uma curta distância de Columbus.

"Que cidade, Jeff? "

"Gahanna", respondeu ele. “Gahanna significa 'inferno' em hebraico”.
Ele então me falou sobre os hebreus da Antiguidade.

Obrigado, Jeff, eu sabia que você nunca responderia apenas com um nome, não importa com quem estivesse falando.

16

Ousando entregar mais do que um nome comercial

Como responder a uma pergunta inevitável

A morte é a coisa mais inevitável, seguida dos impostos. Então, vem a certeza de que alguém que você conhece logo lhe perguntará: "E o que você faz para viver?" Discutiremos a relevância de tal questão mais tarde. No momento, é uma questão de saber como dar à outra pessoa a impressão de que sua conversa é interessante.

Em primeiro lugar, assim como você não deve dar um simples nome de cidade quando perguntado de onde você é, não dê uma resposta curta à outra pessoa. Tenha misericórdia dele, não diga apenas "Eu sou um atuário", "Eu faço uma auditoria", "Eu sou um escritor",
" Sou um médico ". Poupe-o do constrangimento de ter que te perguntar:
"Uh, o que é isso?" "Ou" Que tipo de auditoria? Ou "Que tipo de livro você escreve?" "Ou" Qual é a sua especialidade? "

Suponha que você seja advogado. Diga o que você realmente está fazendo. Se você estiver conversando com uma jovem mãe, por exemplo, diga a ela: “Sou advogado. Meu escritório é especializado em direito do trabalho. eu trabalho

atualmente, no caso de uma mulher que seu empregador demitiu porque ela havia prorrogado sua licença-maternidade quando era clinicamente necessário. Ela pode ficar preocupada.

Você está lidando com um empresário? Diga a ele: “Sou advogado. Meu escritório é especializado em direito do trabalho. Atualmente, estou trabalhando no caso de um empregador processado por um de seus funcionários que o acusa de ter feito perguntas íntimas durante sua entrevista anual. Ele pode ficar preocupado.

TÉCNICA N ° 16

Nunca um simples nome comercial

Quando a pergunta inevitável "O que você faz para viver?" ", A resposta que lhe vem à mente pode ser" Sou um economista "," Estou na área da educação "ou" Sou um engenheiro ". Você pode imaginar que está fornecendo informações suficientes para iniciar uma conversa. Porém, para quem não é economista, professor ou engenheiro, é como se dissesse "sou paleontólogo", "sou psicanalista" ou "sou pornógrafo".
Dê material ao seu interlocutor. Diga a ele algo nítido sobre seu trabalho. Caso contrário, não demorará muito para que ele peça desculpas e corra para o bufê.

Pessoas que não aplicaram esta técnica

Ainda guardo lembranças dolorosas de momentos em que não sabia o que dizer, enfrentando pessoas que me deram uma resposta muito breve. Assim, uma vez, durante um jantar, um vizinho da mesa respondeu: "Eu sou um engenheiro atômico". Senti que respondendo-lhe estupidamente "Oh, isso deve ser excitante", reduzi-me aos seus olhos ao estado de uma molécula insignificante.

Meu outro vizinho à mesa disse: “Trabalho em produtos abrasivos industriais. Ele então fez uma pausa, provavelmente para ver o quão impressionado eu estava. Eu disse a ele algo

tipo, "Bem, uh, você tem que dar uma mordida, para estar nos abrasivos, certo?" Durante o resto da refeição houve silêncio.

Outra vez, ouvi alguém dizer com orgulho: “Vou ensinar Budismo Tibetano no Truckee Meadows Community College”. Ele não acrescentou nada. Eu sabia ainda menos sobre Truckee Meadows do que sobre o budismo tibetano. Quando alguém perguntar o que você está fazendo, forneça informações suficientes para que eles possam recuperar o fôlego e pensar em algo a dizer.

17

Saber apresentar as pessoas como um anfitrião de qualidade

Quando você faz as apresentações, ajude as pessoas a descobrir o que dizer

“Delphine, gostaria de apresentá-la a Julien Schmidt. Julien, esta é Delphine Jonas. O que você acha que eles vão dizer um ao outro com isso?

“Schmidt? Uh, é SCHMIDT, não é? "

“Uh, meu Deus, Delphine, bem, esse é um nome interessante. "

Boa tentativa. Que pena, não funcionou. Não culpe Julien ou Delphine por não terem sido muito brilhantes. É culpa da pessoa que os apresentou a maneira como as pessoas costumam apresentar dois amigos um ao outro: apenas mencionando seus nomes, sem oferecer a eles a menor cartilha para iniciar uma conversa.

Aqueles que têm sucesso podem não ser os mais faladores, mas são pessoas que sabem como manter uma conversa. Eles usam técnicas como a que está em questão aqui. Quando fazem apresentações, por exemplo, sabem como iniciar uma conversa graças a

alguns pequenos detalhes simples: “Delphine, gostaria de apresentá-la a Julien. Julien possui um barco magnífico, no qual fizemos um passeio no verão passado. Julien, esta é Delphine Jonas. Delphine é editora-chefe de uma revista dietética. "

Assim, Delphine poderá perguntar a Julien que tipo de barco ele possui ou para onde levou seus amigos no verão passado. Julien poderá explicar a Delphine que também gosta de escrever. Ou ele pode perguntar a ele sobre seus gostos culinários. A conversa pode continuar nas viagens em geral, nos barcos, nas últimas férias, nas suas receitas favoritas, nos restaurantes, nas dietas, nas revistas ou nas regras editoriais: as possibilidades são infinitas.

TÉCNICA N ° 17

Nunca apresentações simples

Quando você fizer as apresentações, não deixe as duas pessoas conversando, tentando descobrir o que eles serão capazes de dizer um ao outro. Comece a conversa você mesmo e sinta-se à vontade para participar ou se afastar se tiver coisas

Se você não acha apropriado mencionar o trabalho da pessoa que está apresentando ao seu amigo, mencione o hobby ou um de seus talentos. Outro dia, numa festa, foi assim que a anfitriã me apresentou a um certo Gilbert: “Leil, este é o Gilbert. Gilbert tem um dom para a escultura. Ele faz personagens muito bonitos. "

Agora que você conhece duas maneiras de se exibir, três maneiras de iniciar uma conversa e três dicas para evitar que as pessoas saibam o que dizer, é hora de dar um passo adiante. Vamos dar uma olhada nas técnicas que tornam os diálogos mais interessantes. Ao usar a técnica a seguir, você pode ter certeza de que seu interlocutor achará a troca gratificante.

18

Reanime uma conversa agonizante

Saiba como detectar as pistas por trás das palavras

Mesmo um marido atencioso que pode perguntar à esposa, no meio da ação, se ela também está feliz com isso, sabe que seria irrelevante perguntar a um colega de trabalho se a conversa é certa para ele. No entanto, ele fará a si mesmo a pergunta ... como cada um de nós. Graças à seguinte técnica, você poderá acalmar sua mente. Você vai, com certeza, ser capaz de tornar a conversa fascinante para a pessoa com quem está falando, sejam elas quais forem. Como meu primeiro namorado, Denis, você milagrosamente encontrará tópicos interessantes. Quem tem sucesso é quem sabe encontrar o assunto certo. Como eles fazem isso? Como os detetives: eles estão à procura de todas as pistas. Eles são detetives de palavras.

Tenho uma jovem amiga, Nancy, que trabalha em um asilo. Freqüentemente, ela reclama que tem dificuldade em manter boas relações com alguns de seus residentes que são muito lacônicos.

Uma vez, Nancy me contou sobre uma senhora particularmente rabugenta, a Sra. Otis, com quem ela não conseguia quebrar o gelo: “Um dia, só para conversar com ela, eu disse a ela: 'Tivemos uma tempestade e tanto na semana passada , direito? " Ela respondeu com uma voz rosnada: “É bom para as plantas”. "

Perguntei a Nancy o que ela respondeu por sua vez.

"O que eu poderia dizer a ele?" Ela queria me silenciar! "

"Você pelo menos pensou em perguntar a ela se ela gostava de plantas?" "

"Plantas? "

" Bem, sim. Este é o assunto que ela levantou. Então, implorei a Nancy que fizesse essa pergunta à sra. Otis da próxima vez. Ela estava relutante, mas eu insisti até que ela me prometeu.

No dia seguinte, Nancy me ligou de seu trabalho. Ela parecia espantada, "Como você sabia disso?" Ela não apenas adora plantas, mas também me disse que seu marido era jardineiro. Hoje meu problema com ela foi diferente. Eu não conseguia mais silenciá-la! Ela ficava me falando sobre seu jardim, sobre seu marido ... "

Os grandes comunicadores sabem que as ideias não surgem do nada. Se a Sra. Otis havia aludido às plantas, era um sinal de que as plantas provavelmente eram de especial importância para ela. Além disso, ao pronunciar a palavra "plantas", ela estava inconscientemente indicando que era sobre plantas que ela queria falar.

Suponha que, em vez de falar sobre plantas, a Sra. Otis respondeu a Nancy: “Por causa da chuva, meu cachorro não pôde sair. Nancy poderia então ter perguntado a ele sobre seu cachorro. Ou suponha que ela resmungasse: “Isso não é bom para minha artrite. Você consegue adivinhar sobre o que ela gostaria de falar?

Em qualquer conversa, sempre preste atenção e, como um bom detetive, preste atenção em todas as pistas. Não deixes de notar qualquer referência particular ou original: qualquer anomalia, qualquer digressão, qualquer alusão a outro lugar, a outro tempo, a outra pessoa. Na verdade, tudo isso diz a você sobre o que a outra pessoa realmente gostaria de falar.

Assim que duas pessoas encontram algo em comum, elas naturalmente aproveitam a chance. Assim, por exemplo, se uma das duas pessoas vier falar sobre tênis e seu interlocutor compartilhar dessa paixão, ele inevitavelmente exclamará: “Ah, você também joga tênis! O mesmo vale para ornitologia, selos ou qualquer outra área de interesse.

O truque é simples. Jogar tênis, observar pássaros ou colecionar selos não precisa ser a chave para iniciar uma conversa animada. Você apenas tem que ser um detetive de palavras.

TÉCNICA N ° 18

Seja um detetive de palavras

Como um bom detetive, preste atenção a cada palavra que a outra pessoa diz. Isso inevitavelmente permitirá que você identifique pistas que revelem seu tópico de conversa favorito. Tudo o que você precisa fazer é pegar a bola e iniciar a conversa sobre o assunto.

Agora você sabe como fazer a outra pessoa começar a bater um papo com você. Agora, vamos examinar uma técnica para manter a conversa.

19

Cative seus interlocutores pela escolha do tema da conversa: eles próprios!

Saiba como se vender, graças a uma técnica eficaz

Há alguns anos, estive com um amigo em uma festa muito social. Cada pessoa com quem conversamos parecia levar uma vida emocionante. Posteriormente, relembrando com Diane a memória daquela noite, perguntei-lhe:

"Diane, de todas essas pessoas interessantes, com quem você se divertiu mais conversando?" "

Sem hesitar, ela respondeu: “Com Dan Smith e de longe. "

"O que esse Dan está fazendo?" "

“Hum, na verdade, eu não tenho certeza. "

" Onde ele mora ? "

"Euh, eu não sei. "

"Bem, no que ele está interessado?" "

“Bem, nós realmente não falamos sobre seus interesses. "

“Diane, sobre o que você falou? "

“Uh, bem, eu acho que eles falaram principalmente sobre mim. "

Não há dúvida, disse a mim mesmo, ela conheceu alguém que sabe fazer isso.

Acontece que alguns meses depois, tive o prazer de conhecer esse Dan famoso. O fato de Diane não saber o que ele estava fazendo despertou minha curiosidade. Então, pedi a Dan para descobrir mais. Fiquei sabendo que ele morava em Paris, que tinha uma segunda casa no sul da França e um apartamento nas montanhas, nos Alpes. Ele viaja por todo o mundo para organizar shows de luz e som em locais turísticos como as pirâmides e outros monumentos. Ele também é fã de asa delta e mergulho livre. Ele não tem uma vida agitada, com tudo isso? E, no entanto, quando conheceu Diane, não disse uma única palavra a ela.

Expliquei a Dan o quanto Diane gostou de conhecê-lo, embora ela tenha aprendido tão pouco sobre como ele passava seu tempo. Dan simplesmente respondeu: “Na verdade, quando conheço uma pessoa, aprendo muito mais se perguntar a ela sobre sua própria vida. Sempre tento chamar a atenção para o outro. Freqüentemente, é isso que as pessoas realmente seguras fazem. Eles sabem que progredirão mais ouvindo do que falando. Claro, eles também sabem cativar seu interlocutor.

Há alguns meses, em uma convenção, eu estava conversando com um colega, Brian Tracy. Brian treina os melhores vendedores. Ele explica a eles que, para ter sucesso em uma venda, é melhor chamar a atenção para o cliente em potencial do que para o produto.

Se você estiver em vendas, essa técnica será ainda mais importante para você. Não vire os holofotes na sua direção, ilumine um pouco o produto, mas principalmente direcione as luzes para o seu comprador. Assim, você será muito mais eficiente porque se venderá e, ao mesmo tempo, venderá seu produto.

O projetor ajustável

Ao fazer uma reunião, imagine um grande projetor ajustável. Quando você fala, os holofotes estão sobre você. Quando é o seu novo interlocutor quem fala, é ele quem está em destaque. Se você direcionar a luz o suficiente para ele, ele não perceberá que você não está dizendo uma palavra a ele. Quanto menos você mantiver o projetor apontado para você, mais interessante ele o achará.

20

Truque com o truque do papagaio

Nunca fique inseguro sobre o que dizer para manter a conversa

É claro que mesmo os falantes mais brilhantes às vezes ficam sem ideias quando se trata de manter uma conversa, especialmente se todos eles começam com monossílabos.

Se acontecer de você querer reiniciar uma conversa atolada, seja politicamente motivada ou compassiva, tenho uma dica imparável para você. Eu chamo de truque do papagaio, em homenagem a este belo pássaro tropical que impressiona o público simplesmente repetindo as palavras que ouve.

Se você já assistiu a uma partida de tênis na TV, pode ter ouvido o som de quicando sem olhar para a tela. Dois ruídos diferentes se alternam, um mais agudo, o outro mais sério. Em algum momento você não ouve mais o segundo ruído e sabe que desta vez a bola não quicou no perímetro da jogada.

Da mesma forma, em uma conversa, a palavra às vezes está de um lado, às vezes do outro. Às vezes você só precisa emitir uma onomatopeia

para devolver a bola ao campo da outra pessoa. É o ritmo da conversa, comparável ao ritmo de uma partida de tênis.

"O que diabos eu vou dizer agora?" "

Voltemos àquele momento crítico em que é a sua vez de falar, quando você não tem ideia do que dizer. Não entre em pânico ! Basta repetir as últimas palavras do seu interlocutor, em tom amistoso e questionador. É uma boa forma de devolver a bola ao seu campo.

Meu amigo Phil às vezes vem me buscar no aeroporto. Normalmente chego tão exausto que adormeço no carro dele. Um dia, voltando de uma viagem particularmente cansativa, afundei no assento. Phil começou a me contar sobre sua noite no teatro. Em vez de pontuar sua história com rosnados baixos, como sempre, resolvi aplicar esse truque do papagaio que acabara de aprender: “No teatro? "

"Sim, foi uma visão maravilhosa", respondeu ele, certamente esperando que eu cochilasse imediatamente.

“Um espetáculo magnífico? Divertido e surpreso, ele acrescentou: "Sim, este é um novo show de Stephen Sondheim, Sweeny Todd." "

"Sweeny Todd? O barbeiro malvado de Fleet Street? Phil ficou animado.

"Sim, com boa música e um enredo incrível ..."

"Um enredo incrível? Não demorou mais. Por meia hora ele me contou esta história dos assassinatos em Londres. Eu estava meio adormecido, mas a história dela me fez continuar. Quando ele parou de falar, só preciso repetir uma de suas primeiras palavras para retomar a conversa: "Você disse que a música estava ótima?" "

O resto do caminho, Phil cantou "Pretty Woman", "The Worst Pies in London" e outras canções do show para mim.

balançar era muito melhor do que uma história. Mas tenho certeza de que Phil ainda se lembra daquele momento hoje como uma das melhores conversas que já tivemos - quando eu apenas repeti algumas de suas palavras.

TÉCNICA N ° 20

O truque do papagaio

Nunca mais desanime na conversa. Como um papagaio, simplesmente repita as últimas palavras da outra pessoa. Portanto, caberá a ele continuar, e tudo o que você precisa fazer é ouvi-lo.
Senhoras e senhores, vendedores, por que correr o risco de sair do gancho fazendo com que seus clientes levantem objeções, quando é tão fácil fazê-los falar com essa técnica?

Vamos falar de negócios

O truque do papagaio também permite que as pessoas se revelem. Os melhores vendedores o usam para descobrir as reservas que seus próprios clientes potenciais não admitem ter. Tenho um amigo que vende carros usados e me disse que recentemente vendeu um Lamborghini usando essa técnica.

Paul, este amigo, recebeu um prospecto acompanhado de sua esposa. Eles queriam um carro "que tivesse a troca". Paul havia, portanto, mostrado a eles um carro que tinha "troca", um Ford, e perguntou ao visitante o que ele achava dele. “Bem, eu não tenho certeza se este é o carro para mim. Paulo repetiu essa expressão em um tom que convidava seu interlocutor a dizer mais: “Do carro que você precisa? "

“Bem, uh, sim. Não tenho certeza se corresponde à minha personalidade. "

"Corresponde à sua personalidade?" "

“Quer dizer, eu precisaria de algo um pouco mais esportivo. "

"Um pouco mais de esporte? "

“Bem, aqueles carros ali parecem um pouco mais esportivos para mim. "

Paul agora sabia que tipo de carro oferecer a seu cliente. Ao chegarem ao Lamborghini, ele viu que os olhos do visitante estavam brilhando. Uma hora depois, Paul embolsou uma bela comissão.

Quer evitar forçar sua voz? Graças à técnica que vamos estudar agora, você saberá fazer o seu interlocutor falar de maneira que você só tenha que ouvi-lo (você pode até escapar, nem visto nem conhecido, enquanto ele continua a falar. Incansavelmente).

21

Faça com que as pessoas conversem bem umas com as outras (para eclipsar você se necessário !)

"Diga a eles, o dia que você teve ..."

Que pai não sorri quando seu filhinho, antes de adormecer, lhe pergunta: "Papai, papai, conte-me de novo a história dos três porquinhos ..." A criança gostou tanto da história que quer que ela seja contada novamente, uma e outra vez.

É isso que me inspira com essa técnica, que chamarei de Bis! É duplamente útil. Por um lado, graças a esta técnica, o seu interlocutor experimentará a mesma sensação de felicidade que o pai feliz solicitado pelo seu filho. Por outro lado, é uma ótima maneira de iniciar uma conversa estagnada.

Certa vez, trabalhei em um transatlântico cuja equipe era italiana, enquanto a maioria dos passageiros eram americanos. Todas as semanas, em um coquetel, o comandante fazia um discurso, em um inglês um tanto desajeitado, mas encantador. Não demorou muito para que os membros da tripulação voltassem a falar italiano entre si. Nem preciso dizer

para a maioria dos passageiros, o vocabulário italiano se limitava às palavras macarrão, espaguete, salame e pizza.

Como organizador, senti a responsabilidade de garantir que os membros da tripulação falassem com os passageiros. Peguei um dos policiais pelo braço e levei-o para o meio de um pequeno grupo de passageiros sorridentes. Eu o apresentei e rezei para que ele fizesse um esforço ou que um passageiro encontrasse algo mais interessante para dizer do que
"Vocês estão todos aí?" Então, quem está dirigindo o barco? " Infelizmente, minhas esperanças ainda estavam frustradas. Acabei detestando esse coquetel semanal.

Uma noite, enquanto eu dormia em minha cabana, fui acordado por um forte rolar. Eu apurei meus ouvidos. Os motores pararam, o que era um mau sinal. Coloquei uma roupa e corri para o convés. Através do nevoeiro, mal consegui distinguir outro navio, um cargueiro, a apenas algumas centenas de metros de distância. Meia dúzia de marinheiros estavam pendurados na amurada. Cheguei bem a tempo de localizar um homem com um tapa-olho, lutando contra uma escada de corda que balançava furiosamente. Ele foi levado para a enfermaria e o barco partiu.

Na manhã seguinte, tive o fim da história. Este homem estava trabalhando em um motor a bordo do cargueiro. Enquanto usava uma furadeira, ele recebeu um pequeno pedaço de metal alongado e afiado no olho. Na ausência de um médico a bordo, o cargueiro emitiu um sinal de socorro.

De acordo com os regulamentos internacionais, qualquer embarcação que receba um sinal de socorro deve responder a ele. Nosso barco, portanto, veio para resgatar este homem. O Dr. Rossi, nosso médico a bordo, conseguiu remover a ponta e salvar seu olho.

Mais uma vez, chegou a hora do coquetel semanal. Mais uma vez, tentei desesperadamente promover o diálogo entre a tripulação e os passageiros. Desta vez, falei com o médico. Eu o arrastei para o círculo de passageiros mais próximo e o apresentei da seguinte forma:
“Há poucos dias, o Dr. Rossi salvou o olho de um marinheiro

de outro barco, após uma operação de resgate no meio da noite. Dr. Rossi, tenho certeza que essas senhoras e senhores gostariam de ouvir mais. "

Foi como uma onda de uma varinha mágica. Até então, o Dr. Rossi só falava em inglês em monossílabos. De repente, para minha surpresa, ele mostrou uma eloqüência notável. Ele contou toda a história, à medida que mais e mais passageiros se reuniam ao seu redor. Então, me afastei para buscar outro marinheiro.

Agarrei o capitão pelo braço e o apresentei a outro grupo de passageiros: "Comandante Cafiero, por que não conta a essas senhoras e senhores o incrível resgate que vocês realizaram na semana passada?" E Cafiero também começou a falar.

Continuei minha missão explorando repetidamente essa mesma técnica com a qual agora sabia que podia contar: "Signor Salvago, por que não conta a essas senhoras e senhores como foi acordar o comandante à meia-noite da semana passada para este resgate espetacular ? "

Chegara a hora de afastar o médico do vôo de sua audiência e apresentá-lo aos outros passageiros. Na segunda vez, foi ainda mais eficaz. Ele não precisava ser solicitado a repetir sua história para seu novo público. Então, me afastei para encontrar o capitão e levá-lo para conversar com um novo grupo de passageiros. Eu me senti como um daqueles malabaristas que giram pratos em hastes. Assim que uma conversa era iniciada, eu corria para o orador anterior e assim por diante.

Durante o resto da temporada, o coquetel semanal do Capitão foi um prazer para mim. Em cada cruzeiro, esses mesmos três personagens adoravam contar a mesma história para seus novos passageiros. O único problema era que cada vez a história ficava mais longa e detalhada. Por isso, tive que rever o ritmo de minhas idas e vindas.

"Você pode fazer de novo para nós?" "

Bis! Essa é a técnica que você pode usar para pedir a um cliente em potencial, possível empregador ou conhecido conhecido que conte sua história. Basta virar-se para a pessoa e dizer: "Julien, aposto que todos aqui adorariam ouvir você contar sobre quando você pegou aquela barra de 15 kg" ou "Delphine, conte a eles como você tirou esse gatinho de uma árvore". Seu interlocutor tenderá naturalmente a hesitar. Insistir! Na verdade, ele não pede nada melhor. A mensagem a ser passada é: “Sua história foi tão ótima, eu absolutamente quero que meus amigos a ouçam. Finalmente, quando você pede a alguém para contar a mesma história novamente, é um sinal de que ela está cativando seu público!

TÉCNICA N ° 21

Bis!

Nada agrada mais ao ouvido de quem está sendo aplaudido do que a palavra "Bis!" " Da mesma forma, nada será mais agradável ao ouvido do seu interlocutor, ao apresentá-lo a um grupo de pessoas, do que uma frase como: "Conte a eles sobre o dia que você teve ..."

Quando você estiver na sociedade, com alguém que é importante para você, lembre-se de todas as anedotas que essa pessoa pode ter lhe contado. Escolha um que provavelmente seja apreciado pelo público e destaque a pessoa, pedindo-lhe que refaça seu “ato”.

Porém, tenha cuidado com uma coisa: certifique-se de escolher uma história que seja lisonjeira para a pessoa que a conta. Ninguém quer repetir a história de uma venda fracassada, seu último acidente de carro ou sua custódia. O “encore” que você pede à pessoa para fazer deve fazê-la parecer um vencedor, não divertir as pessoas às suas próprias custas.

A técnica que vamos explorar agora é relatar suas próprias experiências positivas.

22

Foco no positivo

Admite pequenas fraquezas para ser amado?

Muitas vezes, quando encontramos alguém que amamos, sentimos que devemos compartilhar um segredo com ela, contar um segredo, como se revelar seus pequenos problemas íntimos fosse a melhor forma de ser amado.

O método às vezes é eficaz. Um estudo mostrou que você pode fortalecer os laços com uma pessoa mais acima na hierarquia, revelando uma falha ou fraqueza[1]. Durante sua campanha presidencial, Adlai Stevenson encantou seu público ao revelar um buraco em seu sapato. George W. Bush também ganhou pontos ao admitir que não suportava brócolis.

Se você tem baixo risco, por exemplo, se você é uma grande estrela e quer fazer admiradores, pode dizer a eles que em algum momento da sua vida você esteve desempregado. Caso contrário, é melhor deixar os esqueletos nos armários.

Quando você conhece bem alguém, você pode confiar que já foi casado três vezes, que

Com 16 anos, você foi preso por furto em uma loja ou perdeu uma oportunidade profissional invejável. No entanto, no início de um relacionamento, a pessoa com quem você está conversando dirá instintivamente para si mesma: "O que mais ele vai me dizer?" E se ele me confidencia tal coisa tão rapidamente, o que mais ele está escondendo de mim? Um bando de ex-namorados, um passado de delinquentes, maços de cartas de recusa? Seu novo conhecido não tem como garantir que sua confiança nele seja um ato de generosidade, livre de qualquer má intenção.

TÉCNICA N ° 22

Foco no positivo

Quando você conhecer alguém pela primeira vez, deixe seus esqueletos nos armários. Mais tarde, quando seu relacionamento estiver mais forte, você pode brincar com seus erros do passado, mas no começo é sobre enfatizar o que é positivo e ignorar o que é negativo.

Você agora aprendeu técnicas eficazes para socializar e para dominar a arte da conversação fútil. Veremos agora como evitar o sorriso constrangido de quem não tem ideia do que está sendo falado ao seu redor.

---

1. Aronson, E. et al, "The Effect of a Pratfall on Aumentar a Atratividade Interpessoal", Psychonomic Science 4, 1966, pp. 227-228.

23

Sempre tem algo interessante para dizer

O mais importante

Você pode ter ouvido alguém dizer: “Não posso ir a esta festa. Não tenho nada para vestir ”, mas você já ouviu alguém dizer“ Não posso ir, não tenho nada para falar ”?

Quando você se prepara para socializar, você se preocupa com seu vestido, sapatos e penteado. Você não tende a esquecer o mais importante? Com que tipo de conversa você vai promover sua própria imagem? Você realmente pretende dizer o que está em sua mente agora? Diante de um grupo de pessoas que esperam para ser surpreendidas, é melhor não correr esse tipo de risco. Naturalmente, seu instinto de autopreservação o poupará de cometer os erros mais graves, mas é melhor um pouco de preparação, caso a inspiração não esteja aí.

A melhor maneira de se manter atualizado é acompanhar as notícias antes de sair de casa. Conheça o último incêndio, o último

desastre aéreo, a última turbulência no governo ou a última queda no índice do mercado de ações, que você pode transformar em assunto de conversa com qualquer pessoa.

A técnica que apresento aqui, não é sem certo constrangimento que devo atribuí-la a um especialista na profissão mais antiga do mundo. Um dia, enquanto preparava um artigo para uma revista, entrevistei Sydney Biddle Barrows, a famosa
"Madame" do Mayflower.

Sydney me explicou que era importante que seus "contratados independentes" conversassem. É por isso que há muito impõe uma regra imperativa: acompanhar as notícias no dia a dia. Não foi apenas um capricho de sua parte. Ela percebeu que suas “filhas” passavam 60% do tempo de trabalho conversando e apenas 40% atendendo a outras necessidades. Por isso, ela pediu que leiam um jornal diário ou ouçam um noticiário de rádio antes de iniciarem suas atividades profissionais. Sydney me explicou que essa regra permitiu que ela desenvolvesse significativamente seu negócio. Posteriormente, ela recebeu elogios dos clientes. A Sra. Barrows, uma mulher de negócios astuta, sempre tentou atender às expectativas de seus clientes.

TÉCNICA N ° 23

Não saia de casa sem ler ou ouvir novas notícias

Antes de ir para uma festa - mesmo depois de uma última olhada no espelho - ouça o rádio ou leia um jornal. Todas as notícias do dia podem fornecer material para discussão. Também evitará que você pareça bobo perguntando o que é.

Pronto para um concurso de conversação? Vamos lá!

PARTE III

COMO SER UM Ás DE CONVERSAÇÃO

Bem vindo a selva humana

Quando dois tigres se encontram na selva, eles congelam e olham um para o outro. Instintivamente, eles calculam: "Se nossos olhos deram lugar a rugidos, então a golpes de garra, quem ganharia? Qual de nós dois tem maior capacidade de sobrevivência? "

Há pouca diferença entre os tigres da selva e os animais urbanos de duas pernas que habitam a selva corporativa (ou os solteiros, ou a alta sociedade). Os humanos também começam olhando uns para os outros e conversando entre si. Enquanto sorria e trocava "Olá!" "E prazer em conhecê-lo! ", Eles olham um para o outro.

Na selva humana, o que avaliamos no outro não é o comprimento de suas garras ou a agudeza de seus dentes, mas uma arma de sobrevivência muito mais poderosa: sua habilidade de se comunicar. Mesmo sem poder relatar os estudos realizados sobre esse assunto, há uma coisa que nós

sente instintivamente a veracidade: 85% do nosso sucesso depende da nossa capacidade de comunicação[1].

Um recente estudo americano mostra que os empregadores, na seleção de candidatos, priorizam a atitude e as habilidades de comunicação muito mais do que o treinamento e a experiência[2].

Entre dois indivíduos que se encontram pela primeira vez, basta uma conversa casual para que cada um entenda quase imediatamente quem está melhor armado dos dois.

Não demora muito para reconhecer uma pessoa "importante". Um lugar-comum, um comentário que denota falta de tato, uma reação ansiosa bastam para depreciá-lo aos olhos de seu interlocutor, seja no âmbito pessoal ou profissional. Você pode perder uma amizade ou um contato que poderia ter sido precioso. Um único erro pode levá-lo a descer na escala social.

As técnicas que estudaremos nesta seção permitirão que você evite esse tipo de incidente. Você primeiro descobrirá como ter sucesso em sua ascensão, no campo que escolher.

24

Descubra o outro sem fazer perguntas

E o que devemos fazer?

Quando se medem, os felinos se perguntam: "E você, o que está fazendo?" Em seguida, eles se agacham, eriçam-se e franzem a testa, como se estivessem se preparando para julgar o outro em silêncio.

Os grandes felinos não fazem a pergunta "O que você faz para viver?" (Eles provavelmente são capazes de encontrar a resposta por si próprios, de uma forma muito mais sutil do que nós). Entre nós, humanos, os mais sutis são também aqueles que se abstêm de fazer essa pergunta. Seu silêncio significa que, para eles, o trabalho não define a pessoa.

Resistir à tentação de fazer essa pergunta também é prova de sensibilidade. Com todas essas demissões, reestruturações e relocações, a questão do emprego pode incomodar muita gente atualmente. Tenho dois amigos que têm um emprego bem remunerado, mas odeio que lhes perguntem o que estão fazendo "no

vida ”(um faz autópsia, o outro trabalha na administração tributária).

Além disso, milhões de mulheres talentosas e realizadas decidiram dedicar seu tempo à criação de seus filhos. Quando fazemos essa pergunta cruel, eles se sentem culpados. Eles acham que não importa como respondam, quem quer que lhes faça a pergunta ouvirá "Eu sou apenas uma dona de casa".

Existe ainda outra razão pela qual as pessoas sutis evitam perguntar "O que você faz para viver?" »: Podem, assim, dar a impressão de que estão habituados a conviver com a alta sociedade. Recentemente, participei de uma noite social (suspeito que me convidaram para ter entre eles um representante das classes trabalhadoras). Percebi que ninguém fazia esse tipo de pergunta e por um motivo muito simples: todas essas pessoas não faziam nada. Oh ! Claro, alguns deles provavelmente passavam parte do tempo observando os preços das ações subirem, mas ninguém estava trabalhando para viver.

Finalmente, a vantagem, quando você se abstém de perguntar às pessoas o que elas fazem para viver, é que elas deixam de estar em guarda. Você dá a eles a impressão de que gosta da companhia deles e que os ama pelo que são e não por algum motivo sombrio e vergonhoso.

TÉCNICA N ° 24

O que você não deve fazer!

Mostre que você é uma pessoa sutil: evite perguntar às pessoas o que elas fazem para viver. Você pode, é claro, tentar descobrir, mas não fazendo aquela pergunta grosseira que você passaria (1) para um conspirador vulgar,
(2) para um novato, (3) para alguém que está disposto a fazer qualquer coisa para encontrar uma boa combinação, ou
(4) para um plebeu que não está acostumado a frequentar a alta sociedade.

A maneira certa de descobrir

Então, como você saberá qual é o trabalho de uma pessoa? (Achei que você não me perguntaria). No entanto, é fácil. Pratique pronunciar as seguintes dez palavras em sucessão:
"Como ... você ... cuida ... do ... mais ... principal ... parte ... de ... seu ... tempo?" "

"Como você passa a maior parte do seu tempo?" Esta é uma forma elegante de poupar um helicóptero de cadáveres, um oficial de impostos ou alguém que está desempregado. É também fazendo a pergunta neste formulário que você confirma uma mãe em sua escolha responsável. É assim que você mostrará a uma pessoa espiritual que não é insensível à sua beleza interior. É assim que você vai mostrar a um integrante do "jet-set" que você também é.

Agora, suponha que você encontre alguém que goste de falar sobre seu trabalho. Não há nada de errado em perguntar a ele:
"Como você passa a maior parte do seu tempo?" Cabe à pessoa com quem você está falando decidir se deseja falar com você sobre seu trabalho ou sobre qualquer outra coisa. Ao fazer a pergunta neste formulário, você evitará parecer um grande felino que está avaliando outro.

25

Encontre a abordagem mais criteriosa para apresentar o que estamos fazendo

Seu currículo vitae

Dito isso, 99% das pessoas que você encontra lhe farão a pergunta "O que você faz para viver?" ”, Por isso é melhor que você esteja preparado para respondê-las.

Alguns desenvolvem seus currículos em seus computadores e imprimem uma pilha de cópias que enviam a recrutadores em potencial. Eles incluem seus empregos anteriores e treinamento. Eles também podem adicionar no final da página: "Pronto, sou eu: é pegar ou largar". Na maioria das vezes, deve ser deixado. Porque ? Porque os recrutadores não conseguem encontrar detalhes suficientes que se relacionem diretamente com o que a empresa está procurando.

Os vencedores, em seu computador, preparam uma série de descrições de sua experiência profissional. Para cada formulário de inscrição, eles escolhem os elementos apropriados e imprimem um currículo ad hoc, mas que pode parecer uma versão única.

No ano passado, meu amigo Roberto ficou sem trabalho. Em seguida, ele se candidatou a dois empregos: de um lado, o cargo de gerente de vendas em uma empresa de sorvetes, de outro, o cargo de gerente de planejamento estratégico em uma rede de restaurantes fast food. Ele havia embarcado em um verdadeiro trabalho de pesquisa sobre essas duas empresas. Ele havia aprendido que o primeiro estava passando por sérias dificuldades comerciais e que o segundo tinha importantes ambições internacionais de longo prazo. Você acha que ele teria enviado os mesmos currículos para as duas empresas? Certamente não. Cada um dos dois currículos foi exato. Simplesmente, para a empresa produtora de sorvete, ele insistiu em sua experiência em uma pequena empresa, em que ele conseguiu dobrar o faturamento em três anos. Para a rede de fast-food, destacou sua experiência internacional e seu conhecimento do mercado externo.

As duas empresas lhe ofereceram o emprego. Tudo o que ele precisava fazer era escolher o melhor negócio ou, melhor ainda, aumentar as apostas. Para cada recrutador, ele havia explicado que gostaria de trabalhar para ele, mas que outra empresa lhe oferecia um salário mais alto ou benefícios maiores. Cada uma das duas empresas havia superado o lance, tanto que ele acabou sendo contratado pela rede de lanchonetes com o dobro do salário inicialmente oferecido.

Para obter o máximo de cada reunião, personalize seu currículo oral com o mesmo cuidado com que personalizaria sua inscrição. Para ser capaz de responder adequadamente à eterna pergunta "O que você faz para viver?" », Prepare uma dúzia de variações dependendo do solicitante. Inclua também um resumo de uma frase. Antes de responder, pense no que pode interessar a outra pessoa.

"Aqui estão os benefícios que você poderia obter com a minha experiência"

Os melhores vendedores são aqueles que sabem criar uma vantagem desde o início. Quando meu colega Brian está fazendo uma prospecção por telefone, ele não diz "Olá, meu nome é Brian Tracy e estou fazendo um treinamento de vendas". Em vez disso, é mais ou menos assim: “Olá, meu nome é Brian Tracy, do Institute for Executive Development. Você estaria interessado em um método comprovado que permitisse aumentar suas vendas em 20 ou 30% nos próximos 12 meses? Assim, ele menciona, desde o início, os benefícios específicos da oferta que oferece aos seus clientes potenciais.

Percebi que minha cabeleireira, Gloria, estava fazendo a mesma coisa. Certamente é por isso que ela tem tantos clientes. Além disso, foi assim que ela conseguiu me tornar seu cliente. Eu a conheci em um fórum. Ela me disse que era cabeleireira e que se especializou em penteados personalizados para mulheres de negócios. Ela caiu na conversa que vários de seus clientes queriam um penteado clássico para o trabalho, que eles poderiam transformar instantaneamente em um penteado mais feminino quando em um ambiente extra profissional. "Aqui, sou totalmente eu", disse para mim mesma enquanto brincava com meu pequeno rabo de cavalo. Eu havia pedido seu cartão e me tornei seu cliente.

Vários meses depois, vi Gloria por acaso em uma festa. Ela estava conversando perto do bufê com uma mulher de cabelos grisalhos. Eu a ouvi explicar, “… e nós criamos uma grande variedade de tons azulados. Fiquei surpresa, pois não me lembrava de jamais ter visto uma única cliente de cabelos grisalhos em seu salão de cabeleireiro.

Ao sair, vi Gloria novamente. Ela estava conversando com as filhas da anfitriã. Eu a ouvi explicar a essas adolescentes que os penteados juvenis da moda eram sua especialidade. Elogios, Gloria!

Como Glória, saiba personalizar sua resposta à pergunta inevitável "O que você faz para viver?" E nunca apenas respondê-las laconicamente. Em sua vida profissional, pergunte-se quais benefícios sua experiência pode trazer para o seu

interlocutor. Aqui estão alguns exemplos de boas respostas a serem mencionadas em uma declaração de imposto de renda:

- corretor de imóveis ;
- Conselheiro financeiro ;
- professor de artes marciais;
- cirurgião plástico;
- cabeleireiro.

Todos devem pensar no que sua atividade pode trazer para a humanidade (toda profissão é paga para alguma coisa). Portanto, em comparação com os exemplos acima:

Não diga "agente imobiliário", mas diga "Eu ajudo as pessoas que querem se instalar no nosso bairro a encontrar a casa ou o apartamento que lhes convém".

Não diga “consultor financeiro”, mas diga “Eu ajudo as pessoas a planejarem sua situação financeira futura”.

Não diga "professor de artes marciais", mas diga "Eu ensino as pessoas a se defenderem com artes marciais".

Não diga “cirurgião plástico”, mas diga “Eu conserto o rosto de pessoas que foram desfiguradas em um acidente”. Se você está lidando com uma mulher de certa idade, você também pode responder a ela: "Eu faço as pessoas parecerem tão jovens quanto se sentem jovens, graças à cirurgia estética".

Não diga “cabeleireiro”, mas diga “Eu ajudo as mulheres a encontrar o penteado que melhor se adapta ao seu rosto”.

Ao incluir no seu CV oral resumido a vantagem que oferece, apresenta a sua actividade profissional de uma forma mais viva e marca mais os espíritos. Mesmo que sua pessoa de contato não seja um cliente em potencial, da próxima vez que encontrar alguém que esteja procurando um apartamento, que precise de um consultor financeiro, que esteja se perguntando como se defender melhor, que esteja pensando em recorrer à cirurgia estética ou que queira mudar o penteado, em quem ele vai pensar imediatamente?

Como resumir sua privacidade em uma frase

O mesmo princípio também se aplica fora de situações profissionais. Seus futuros conhecidos sempre farão perguntas sobre você, então prepare algumas respostas interessantes. Quando você conhecer alguém de quem gostaria de ser amigo, ou que poderia ser o amor da sua vida, faça-o sentir que deve ser bom conhecê-lo.

Quando criança, eu costumava contar a mim mesmo histórias sobre minha própria vida: “Enquanto olhava para a chuva torrencial, Leil corajosamente correu para fora para fechar as persianas e proteger sua família do furacão que se aproximava. Minha mãe me pedia para fechar as janelas porque estava começando a chover, e não demorou muito para eu imaginar que estava cumprindo uma missão heróica ao me aproximar da janela aberta.

Para curar sua própria imagem, você pode não precisar ser tão teatral, mas ainda assim pode apresentar sua vida de uma maneira interessante e mostrar motivação no que faz.

TÉCNICA N ° 25

Em suma, o que você faz

Da mesma forma que um executivo sênior em busca de emprego vai preparar um currículo diferente para cada cargo que pretende, saiba como apresentar sua vida profissional de forma diferente dependendo do interlocutor. Antes de responder à pergunta "O que você faz da vida?" Pergunte a si mesmo como sua resposta pode interessar a pessoa à sua frente, se ela pode comprar algo para você, contratá-lo, se casar com sua irmã ou se tornar seu amigo.

Aonde quer que você vá, sempre planeje como resumirá o que está fazendo em uma ou duas frases, dependendo das pessoas que encontrar.

26

Parece ainda mais brilhante do que você é

É fácil falar como um membro de uma elite

Certamente você já ouviu alguém procurar uma palavra e acaba pronunciando-a laboriosamente, com um sorriso (pior ainda, a pessoa estava usando uma palavra inadequada, ou talvez pronunciando incorretamente).

Diz-se que as pessoas com um vocabulário rico são mais criativas e inteligentes. Eles encontram empregos mais rapidamente, obtêm promoções mais rápidas e recebem muito mais atenção. Pessoas brilhantes usam um bom vocabulário, mas usam as palavras com sabedoria. Suas frases fluem suavemente de seus lábios e os termos são apropriados. Com todo o cuidado que escolhem a gravata ou a blusa, sabem escolher as palavras que mais se adequam à sua personalidade e que ilustram o seu ponto de vista.

Felizmente, entre o vocabulário de uma pessoa distinta e o do vulgum pecus, a diferença se limita a cerca de cinquenta palavras! Vocês

quer dar a impressão de que você é uma mente original e criativa? Cinqüenta palavras são o suficiente.

Adquirir esse vocabulário adicional é fácil. Pense nas palavras que você usa todos os dias - palavras como inteligente, bonito, bom, legal - e consulte um dicionário de sinônimos. Pense especialmente nessas palavras que você repete tanto que você mesmo se cansa delas.

Tomemos por exemplo a palavra inteligente. Você pode substituí-lo por sinônimos mais coloridos, como engenhoso, inventivo, inteligente, habilidoso e muitos mais. Percorra a lista e diga cada sinônimo em voz alta. Qual deles combina melhor com você? Experimente um após o outro, como experimentar roupas. Escolha alguns e diga-os em voz alta até que sejam familiares para você. Da próxima vez que você tiver um elogio a fazer, use-o:

“Oh, que inteligente da sua parte. "

"Engenhoso! "

“Você é uma pessoa astuta. "

Reservado para homens

Senhores, nós mulheres passamos muito tempo olhando uma para a outra no espelho (caso vocês não soubessem). Quando era estudante, já precisava de nada menos que um quarto de hora para me preparar antes de ir a algum lugar. A cada ano, esse tempo se prolonga por mais alguns minutos. Hoje, antes de ir para uma festa, preciso passar uma hora e meia me vestindo.

Quando sua esposa sai do quarto toda arrumada ou quando você pega sua namorada para jantar, você pensa em elogiá-la? Se tudo o que você puder pensar for "Bem, você está pronto?" », Que efeito você acha que isso tem sobre ela?

Tenho um amigo, Gary, que às vezes me convida para jantar na cidade. Nós nos conhecemos há uma dúzia de anos, e eu nunca vou esquecer o

primeira vez que o vi passar pela minha porta. Ele me disse:
" Você é lindo ! Eu amei sua reação à minha roupa.

Ele voltou para mim algumas semanas depois. Mais uma vez, ele me dirigiu esse elogio, exatamente com as mesmas palavras: “Você é linda! Mais uma vez, fiquei feliz.

Somos amigos há doze anos. Nos vemos a cada dois meses e, a cada vez, recebo o mesmo elogio: “Você é linda! (Acho que um dia desses vou cumprimentá-lo de camisola, com uma máscara de argila no rosto, para ver - e aposto que ele dirá: 'Você está linda!')

Em meus seminários, para ensinar os cavalheiros a não cometerem o mesmo erro que Gary cometeu, peço a todos que encontrem um sinônimo para bonita e linda. Em seguida, cada participante deve se revezar, pegando um participante pela mão, fingindo ser sua esposa e cumprimentando-o.

"Daphne", disse uma, "como você é elegante!" "

" Oh ! Suspire os outros participantes.

"Daphne", disse outro, "você é resplandecente! "

Os participantes estão todos emocionados.

“Daphne”, disse uma terceira, “você é
adorável. Desta vez, todos estão desmaiando.

Senhores, saibam como as palavras nos afetam.

Sugestões para todos

Suponha que você foi convidado para algum lugar e teve uma noite maravilhosa. Não diga aos seus anfitriões que foi lindo. Todo mundo fala isso. Em vez disso, diga a eles que a noite foi esplêndida, grandiosa ou sensacional. Diga a eles que você teve um tempo maravilhoso, fabuloso e mágico.

A primeira vez que você disser a palavra requintado, pode não se sentir confortável com ela. No entanto, a palavra magnífico, embora tenha mais uma sílaba, está bem para você. A palavra requintado não é mais difícil de pronunciar. É apenas uma questão de hábito. Use suas novas palavras algumas vezes e você se acostumará com elas à medida que se acostumar com um novo par de sapatos.

TÉCNICA N ° 26

Seu próprio vocabulário

Faça uma lista das palavras que você está acostumado a usar e procure sinônimos. Depois, à medida que você se acostuma a andar com um par de sapatos novos, acostume-se a dizer algumas palavras novas, para ver se cabem. Em caso afirmativo, comece a fazer mudanças duradouras em seu vocabulário usual.

Lembre-se de que entre um vocabulário rico e criativo e um vocabulário comum, a diferença está em apenas cerca de cinquenta palavras. Substitua uma palavra pela outra todos os dias, e depois de dois meses você fará parte da elite daqueles que se expressam com requinte.

27

Tenha cuidado para não revelar (muito rapidamente) os pontos comuns

Deixe que os outros descubram que você é como eles

Tigres vão com tigres, leões com leões e gatos de rua com gatos de rua. Pássaros da mesma pena voam juntos. No entanto, tenho um segredo para lhe contar. Quando você deixa a outra pessoa descobrir que você é como ela, ou quando você adia essa descoberta, o impacto é reforçado.

Então, ouvir falar de um centro de interesse que também é seu ou de uma experiência que também é sua, ao invés de gritar para você “Eu também! "Ou" Eu sei, eu sei ", deixe a outra pessoa ir para o final da sua fala. Deixe-o dizer o que quiser sobre o clube do qual é membro, antes de informá-lo de que você também é membro. Deixe-o terminar sua análise do swing de Arnold Palmer antes de ir mais longe, comparando os swings de outros gigantes do golfe. Deixe-o recontar suas partidas de tênis antes de filtrar casualmente que você está classificado.

Há alguns anos, acabei de conhecer alguém a quem expliquei o quanto adorava esquiar. Meu interlocutor me ouviu com interesse, enquanto eu lhe contava sobre minhas estações de esqui favoritas. Eu havia comparado os hotéis. Eu havia comparado neve artificial e neve natural. Não foi até o final do meu monólogo que eu finalmente tive a ideia de perguntar a ele se ele estava esquiando. Ele então respondeu:
“Sim, e eu tenho um apartamento minúsculo em Aspen. "

Incrível! Se ele tivesse me contado sobre seus hábitos de esqui antes, eu teria ficado encantado. Mas por ter esperado até o final da conversa para me informar que era um esquiador ávido, a ponto de ter um apartamento em Aspen, este encontro foi inesquecível.

Então, apresento aqui uma técnica que chamo de Parar com o seu *" eu também ! "*. Sempre que ouvir alguém falar sobre uma atividade ou interesse que essa pessoa e você têm em comum, deixe-a falar abertamente sobre sua paixão. Só então, quando chegar a hora certa, diga que você compartilha essa área de interesse com ele.

Oh, mas então, devo ter entediado você!

Pessoalmente, tive que esperar várias semanas pela oportunidade de experimentar esta técnica. Foi um congresso que finalmente me deu a oportunidade. Lá conheci uma mulher que começou a me contar sobre sua última viagem a Washington (sem perceber que foi onde eu havia crescido). Ela me contou sobre o Capitol, o George Washington Memorial, o Kennedy Center e me explicou que ela e seu marido haviam pedalado no Rock Creek Park (por um tempo adorei ouvir essas cenas familiares contadas por um turista que até me esqueci disso Decidi ficar quieto para praticar minha nova técnica).

Perguntei a ela em que hotel ela havia se hospedado, em quais restaurantes havia jantado e se ela tinha podido visitar aqueles lindos subúrbios de Maryland e Virgínia. A certa altura, vendo meu interesse por ela, ela me disse: “Você parece conhecer bem Washington. "

“Sim”, respondi, “é minha cidade natal, mas já faz muito tempo que voltei. "

"Sua cidade natal! Oh, meu Deus, mas por que você não me contou antes? Devo ter entediado você. "

"Ah, mas nem um pouco", assegurei-a com toda a sinceridade. Tive tanto prazer em ouvi-lo me contar sobre sua estada que não quis interrompê-lo. Vendo seu sorriso, percebi que tinha acabado de fazer uma nova amiga.

Quando a pessoa com quem você está conversando começar a falar com você sobre um centro de interesse que também é seu, seja um trabalho que ela fez, uma viagem, um clube do qual seja membro ou um de seus hobbies, don ' t interromper. Deixe-o terminar seu monólogo. Aproveite para relaxar e gostar de ouvi-lo, pensando no prazer que ele sentirá ao revelar que é também a sua paixão ou a sua experiência. Só então diga-lhe, não sem esquecer de lhe assegurar o prazer que sentiu em ouvi-lo.

TÉCNICA N ° 27

Pare com o seu "eu também!" "

Quando você descobrir algo em comum com seu interlocutor, quanto mais você esperar antes de informá-lo, mais ele ficará comovido (e impressionado). Assim, você vai dar a ele a imagem de um indivíduo autoconfiante, em vez de um pobre homem ansioso por conquistar a amizade das pessoas que encontra.

P.-S. : Não espere muito tempo, ou você pode parecer alguém sorrateiro.

28

Coloque o outro à frente para ganhar respeito e afeto

Primeiro "você" ou "você"

"SEXO! E agora que você está prestando atenção… ”Essa dica para chamar a atenção já é conhecida há muito tempo, mas tem ainda melhor: a palavra VOCÊ (ou VOCÊ, ou VOCÊ).

Por que as palavras VOCÊ e VOCÊ ou VOCÊ têm tanto poder? Porque em nossa primeira infância, pensávamos em nós mesmos como o centro do universo. Nada mais importava. As formas que se moviam ao nosso redor (antes de sabermos que eram outras pessoas) existiam apenas como meios a nosso serviço. Nosso pequeno cérebro traduziu qualquer evento através do prisma da pergunta "como isso me afeta?" "

Os campeões de comunicação sabem que não mudamos muito desde então. Nós, adultos, apenas escondemos nosso egocentrismo atrás da máscara da socialização e da polidez, mas o cérebro humano continua imediatamente.

instintivo e inevitável, traduzir tudo de acordo com o prisma da questão "Como isso me afeta? "

Então, por exemplo, senhores, suponha que vocês proponham a uma colega, Julie, jantar com vocês: “Há um novo restaurante indiano que é realmente muito bom. Gostariam de ir esta noite, vocês dois? "

Antes de responder, Julie vai se perguntar se você está se referindo à qualidade da comida, do ambiente ou do todo. Ela vai se perguntar se ela quer comer comida indiana. Você pode então interpretar mal sua hesitação.

Suponha que você tenha alternado seu convite de outra maneira: “Julie, VOCÊ vai adorar este novo restaurante indiano. Gostariam de ir esta noite, vocês dois? Portanto, você respondeu com antecedência a todas as perguntas que ela possa ter, e há uma chance maior de que ela responda afirmativamente rapidamente.

O princípio do prazer e do desprazer é uma das principais forças que regem nossa existência. Segundo os psicólogos, cada um de nós tende automaticamente a se aproximar de tudo o que nos agrada e a evitar tudo o que nos é doloroso. Mas, para muitas pessoas, pensar é doloroso.

O truque é, portanto, pensar por eles (seja para exercer influência sobre eles, para inspirá-los, para ser amado por eles, para lhes vender algo ou para os convidar para jantar). Trata-se de expressar tudo do ponto de vista do outro, iniciando cada frase, sempre que possível, com a palavra mágica VOCÊ ou VOCÊ.

Diga "você" ou "você" para obter um favor

Falar com eles sobre eles mesmos lhes dará uma resposta muito mais favorável, especialmente se você lhes pedir um favor. Na verdade, ao fazer isso, você solicita o orgulho dele. Suponha que você queira um fim de semana de três dias. Então você decide

peça ao seu chefe uma folga na sexta-feira. Qual dessas duas fórmulas você acha que tem mais probabilidade de resultar em uma resposta favorável: "Posso ficar com minha sexta-feira, chefe?" Ou "Chefe, VOCÊ poderia ficar sem mim na sexta-feira?" "

No primeiro caso, seu chefe deve reinterpretar sua pergunta como "Posso ficar sem esse funcionário na sexta-feira?" " Então você pede ao seu chefe para pensar sobre isso (e Deus sabe se alguns chefes não gostam disso!).

No segundo caso, ao contrário, você fez o trabalho por ele. Sabendo se ele pode viver sem você, seu chefe fará disso uma questão de orgulho. "Claro", ele dirá a si mesmo.

Diga "você" ou "você" ao fazer um elogio

Cavalheiros, vocês preferem que uma mulher diga "Adorei sua fantasia" ou "VOCÊ está linda com essa fantasia"?

Os ases da comunicação sabem como usar essa técnica a seu favor. Se um de seus ouvintes lhe fizer uma pergunta, eles podem achar que é bom ouvir você dizer "esta é uma boa pergunta", mas eles acharão ainda mais agradável ouvir você dizer "VOCÊ fez uma boa pergunta".

Um bom vendedor não dirá ao cliente em potencial "é importante que ...", mas sim "VOCÊ verá a importância de ...".

Da mesma forma, em vez de “o resultado será ...” diga “VOCÊ verá o resultado ...”.

Quando você se aproxima de um estranho, as frases que começam com VOCÊ também são as fórmulas mais eficazes. Um dia, me perdi em um carro em San Francisco. Chamei alguns transeuntes: “Com licença, não consigo encontrar a ponte Golden Gate. "Eles são

olhou com ar de quem diz "Como esses turistas podem ser estúpidos". "Ali", disse o marido, mostrando-me uma direção.

Ainda não me encontrando lá, novamente apostrofei um casal: "Com licença, onde fica a ponte Golden Gate?" Sem um sorriso, eles me apontaram na direção oposta.

Portanto, decidi experimentar o método. Na terceira vez, perguntei: "Com licença, VOCÊ poderia me dizer onde fica a ponte Golden Gate?" "

Dessa vez a pessoa se aproximou de mim e disse “Claro! E recebi uma resposta detalhada. Ao fazer minha pergunta neste formulário, era como se eu estivesse perguntando: "Você é capaz de me mostrar o meu caminho?" Como se o orgulho da pessoa estivesse em jogo.

Pensei comigo mesmo que esse truque era realmente eficaz. Para testar minha hipótese, tentei várias vezes. A vários transeuntes, coloquei a minha pergunta nestas três formas. As pessoas sempre foram mais gentis e mais dedicadas quando eu perguntei "VOCÊ poderia ..." do que quando comecei minha pergunta comigo ou onde.

No Jardim do Éden, tenho certeza de que Eva não pediu - muito menos ordenou - a Adão que provasse o fruto proibido. Ela também não disse a ele "Adam, eu gostaria que você comesse esta maçã". Em vez disso, ela disse a ele: "VOCÊ vai adorar esta maçã." "

TÉCNICA N ° 28

Diga "você", diga "você"

Sempre comece sua frase com VOCÊ ou VOCÊ. Esta é a melhor forma de captar instantaneamente a atenção do seu interlocutor. Esse tipo de formulação também permite que você obtenha uma reação mais positiva, porque você joga com o orgulho da pessoa e evita ter que traduzir sua própria solicitação na forma "como isso me afeta?" "

Polvilhe sua conversa com VOCÊ, VOCÊ ou VOCÊ como se fosse salpicar sal ou pimenta, e as pessoas com quem você está falando vão achar que é irresistível.

O sinal de boa saúde mental

Foi calculado que os residentes de hospitais psiquiátricos dizem eu e eu doze vezes mais do que as pessoas comuns. À medida que a saúde mental do paciente melhora, a frequência dos pronomes pessoais refletidos em sua fala diminui.

Pode-se até dizer que quanto menos você usar os pronomes eu e eu, mais seus interlocutores o verão como uma pessoa sã. Ouça dois campeões de comunicação conversando e você ouvirá a palavra você com muito mais frequência do que a palavra eu.

Veremos agora como os melhores comunicadores favorecem VOCÊ, mesmo sem dizer essa palavra.

29

Mostre um sorriso exclusivo

"Eu não sorrio para qualquer um"

Com certeza você já folheou um daqueles catálogos de moda em que todas as fotos representam a mesma modelo. Vemos a mesma jovem em todos os tipos de roupas, mas ainda com o mesmo sorriso congelado. Temos a impressão de que ela não deve ter muito na cabeça.

Em publicações mais interessantes, as modelos adotam expressões mais variadas: em uma página, um sorriso que parece dizer "tenho um segredo"; de outro, uma expressão sorridente, mas ligeiramente diferente, como se dissesse "Acho que gostaria de conhecê-lo, mas não tenho certeza"; e, em um terceiro, um sorriso enigmático como o da Mona Lisa. Ali, ao contrário, dizemos a nós mesmos que há um cérebro nessa linda cabeça.

Quando eu trabalhava em um transatlântico, costumava fazer parte do comitê de boas-vindas, ao lado do capitão, sua esposa e vários outros membros da tripulação. Um dia, um passageiro começou a apertar as mãos e, quando cheguei à minha altura, ele me deu um sorriso radiante, revelando dentes brancos e alinhados como as teclas de um piano.

Foi como se uma luz brilhante iluminasse de repente a sala. Desejei-lhe um feliz cruzeiro e prometi a mim mesma que encontraria este encantador cavalheiro um pouco mais tarde.

Foi então que ele foi apresentado à próxima pessoa. Pelo canto do olho, percebi que ele sorria para ela exatamente da mesma maneira. Ele fez o mesmo com uma terceira pessoa. De repente, comecei a achá-lo menos atraente.

No quarto sorriso, descobri que ele parecia o gato de Cheshire. Quando o vi sorrir pela quinta vez, ele já havia perdido o interesse em meus olhos.

Como é que esse homem teve tanto efeito sobre mim e, um minuto depois, esse efeito foi completamente eliminado? É porque o sorriso dela, embora encantador, não refletiu uma reação particular a mim. Ele reservou aquele mesmo sorriso para todos. Se ele tivesse dado um sorriso diferente para cada um de nós, teria nos encantado muito mais (naturalmente, se ele tivesse me dado um sorriso um pouco maior do que o dos outros membros da tripulação, eu nem teria tido paciência para esperar até o fim das formalidades de correr atrás dele no meio da multidão de passageiros).

Reveja o seu repertório de sorriso

Se seu trabalho exigisse que você carregasse uma arma, você aprenderia como desmontá-la, carregá-la e atirar nela. Antes de usá-lo, você deve estudar conscienciosamente a conveniência de matar, mutilar ou ferir seu homem. Porém, no campo da comunicação, seu sorriso é uma de suas melhores armas. Portanto, é apropriado que você aprenda quais são suas características e qual será seu efeito em seu alvo. Demore apenas cinco minutos. Tranque-se no quarto ou no banheiro para evitar mal-entendidos dentro da família. Enfrente o espelho e tente sorrir de maneiras diferentes. Descubra as diferenças sutis que enriquecem seu repertório.

Da mesma forma que às vezes você diria "Olá", às vezes "Prazer em conhecê-lo", às vezes "Prazer em conhecê-lo", variam a maneira como você sorri. Cada sorriso deve refletir as nuances do sentimento que o inspira na pessoa a quem se destina.

TÉCNICA N ° 29

O sorriso exclusivo

Se você sorrir da mesma forma para todos, seu sorriso perderá o valor. Quando você encontrar várias pessoas, cumprimente cada uma delas com um sorriso diferente. Que o seu sorriso seja inspirado pela beleza especial que os ases da comunicação sabem encontrar em cada novo rosto.
Se, em um grupo, uma pessoa é mais importante para você do que as outras, reserve um sorriso particularmente caloroso.

Um sorriso “rápido e bem feito”?

No entanto, descobri que, em certas circunstâncias, um sorriso padrão resolve: por exemplo, quando você quer ganhar a simpatia de alguém que não foi apresentado a você.

A eficácia de sorrir foi demonstrada por pesquisadores da Universidade de Missouri. As mulheres foram convidadas a trocar olhares com os homens à mesa de um café. Às vezes eles tinham que sorrir, às vezes não sorrir[1].

Quais foram os resultados? Em 60% dos casos, era quando a mulher sorria para ele que o homem procurava conhecê-lo.

Na ausência de sorriso, o homem tentou estabelecer contato em apenas 20% dos casos. Para quem procura um encontro, o sorriso é, portanto, uma arma eficaz.

No entanto, quando as apostas são mais altas, é melhor praticar a técnica do sorriso radiante (no parte 1) e o do sorriso exclusivo que acabamos de estudar.

1. Walsh, Debra G. e Hewitt, Jay, "Giving Men the Come-on: Effect of Eye Contact and Smiling in a Bar Environment" *Habilidades perceptuais e motoras* 61 (3, Parte I), 1985, pp. 873-874.

30

Evite lugares comuns a todo custo

Como soar como um idiota em menos tempo do que leva para dizê-lo

Você se lembra daquela cena do filme Annie Hall em que Diane Keaton conhece Woody Allen pela primeira vez? Enquanto ela conversa com ele, ouvimos o que ela está dizendo a si mesma: "Oh, contanto que ele não seja tão estúpido quanto o resto deles." "

Para passar por tolo, precisamente, nada como usar um lugar-comum. Se você estiver conversando com um gênio da comunicação e entrar na conversa, mesmo inocentemente, um comentário como "não adianta correr, você tem que chegar na hora" ou "ela era linda como um coração", você está inconscientemente cometendo um grande erro.

Quando ouvem alguém se expressando usando um lugar-comum, pessoas brilhantes suspiram por dentro. É claro que às vezes eles, como todos nós, parecem revigorados como uma barata, fortes como um boi ou limpos como uma moeda nova. Às vezes, eles, como o resto da humanidade, encontram uma pessoa teimosa como uma mula, tagarelando como uma pega ou fechada como uma ostra. Alguns são ricos como Creso, talvez

força para trabalhar como negros e estar tão ocupados que
não tenho tempo para dizer "ufa".

E, no entanto, eles usarão essas expressões prontas para falar por si mesmos? Nem mesmo em um sonho! Por que é que ? Porque quando você usa um lugar-comum, é como dizer: “Não tenho imaginação. Não sou capaz de dizer nada original, então não posso me expressar a não ser usando essas expressões antigas. Quando você responde a um clichê na frente de pessoas incomuns, você soa como alguém irremediavelmente comum.

TÉCNICA N ° 30

Evite lugares comuns a todo custo

Tome cuidado. Ao conversar com pessoas brilhantes, nunca use frases de efeito, lugares-comuns e outros clichês banais.

Para formular suas próprias expressões em vez de usar lugares comuns, use a técnica que vamos estudar agora.

31

Tenha um "bate-papo"

Você tem o equipamento necessário

Dizem que a caneta é mais forte que a espada. Certamente, mas a língua é ainda mais forte que a caneta. Só com palavras, podemos fazer uma multidão rir ou chorar. Bons oradores às vezes arrastam um país para a guerra ou trazem almas perdidas de volta a Deus. O que eles têm para isso? Os mesmos olhos, as mesmas orelhas, as mesmas mãos, os mesmos braços, pernas e cordas vocais que você e eu.

Um atleta pode ter um corpo particularmente forte, um cantor pode ter uma voz particularmente bonita, mas um bom orador nada mais é do que qualquer um de nós. A diferença é que ele sabe usar o que tem. Ele tira o máximo das mãos e do corpo e sabe como usar os gestos que terão mais impacto. Ele sabe aproveitar o espaço em que se expressa. Ele sabe como variar o tom de sua voz, usar várias expressões, variar o fluxo de suas palavras ... e usar silêncios.

Você pode não ter a chance de fazer um discurso nos próximos dias, mas é provável que você queira

(provavelmente em breve) para fazer com que alguém veja as coisas do seu ponto de vista, seja convencer o resto da família a passar as próximas férias na casa da vovó ou persuadir os acionistas da sua multinacional de que chegou a hora de fazer uma oferta pública de aquisição. Saiba como fazer como um "profissional". Escolha um ou dois livros sobre como falar em público e algumas dicas úteis. Em seguida, pratique como usá-lo em suas conversas.

Uma pequena frase para cada ocasião

Você pode usar uma expressão vívida para dar mais peso ao que está dizendo. Os políticos usaram-no para serem eleitos ("Trabalhe mais para ganhar mais"), os advogados para ganharem os seus casos, e assim por diante.

Se Nicolas Sarkozy tivesse dito "Trabalhe mais para aumentar sua renda", todos teriam esquecido rapidamente esta frase. Da mesma forma, se Johnny Cochran, advogado de OJ Simpson, tivesse dito "Se a luva não combina com ele, é sem dúvida que ele não é culpado", os jurados não teriam sido atingidos por este argumento. Como os políticos e advogados bem sabem, as descobertas verbais, curtas e contundentes, podem ter um grande impacto.

Um dos meus apresentadores de rádio favoritos é Barry Farber, que nunca usaria um clichê como “Eu estava em brasas”. Ele dizia, por exemplo: “Eu me senti como um elefante pendurado em um penhasco com o rabo amarrado a uma margarida. Para falar sobre o momento em que olhou para uma mulher bonita, ele dizia: "Meus olhos eram como bolas de loteria". "

A primeira vez que o encontrei, perguntei: “Sr. Farber, onde você encontra todas essas expressões? "

“Sr. Farber, este é meu pai. Eu sou o Barry ”, corrigiu (era sua maneira de dizer“ me chame de Barry ”). Ele então admitiu francamente que, embora algumas das expressões que usou fossem realmente suas,

vários foram emprestados de outros (por exemplo, Elvis Presley, que costumava dizer "Sr. Presley, este é meu pai. Eu, este é Elvis"). Barry passa várias horas por semana estudando livros de citações e humor. Todos os profissionais de comunicação oral fazem o mesmo: eles coletam as palavras certas que podem usar em todos os tipos de situações e, especialmente, em situações inesperadas.

Suponha, por exemplo, que você conte uma piada e ninguém esteja rindo. Em seguida, diga: “Essa piada foi criada para fazer as pessoas rirem em silêncio: veja, funcionou. Se o seu microfone de repente fizer um barulho insuportável, olhe para ele e diga: "Não entendo. No entanto, escovei os dentes esta manhã. Se alguém lhe fizer uma pergunta que você não quer responder, diga o seguinte: "Você poderia guardar essa pergunta para quando eu terminar - e até mesmo para quando eu já estiver longe?" Aqui? Como todos os profissionais, você também pode antecipar as armadilhas e memorizar as lacunas.

Para enriquecer suas conversas diárias, documente-se e prepare listas de equivalentes. Em vez de feliz como Ulisses, diga
"Feliz como um banqueiro suíço". Em vez de como um galo na pasta, diga "como um biscoito de baunilha". Em vez de burro como uma carpa, diga "burro como uma enguia em banho de óleo".

Encontre expressões pictóricas. Em vez de usar um lugar-comum como dois e dois é quatro, digamos, por exemplo, "tão certo quanto você se acotovela nas praias em agosto" ou "tão certo quanto sua sombra o seguirá". Deux et deux não tem uma realidade tão concreta como a multidão de veranistas nas praias ou as sombras que se avolumam no solo e nas paredes.

Tente encontrar frases que se relacionem com o contexto. Se você estiver em um táxi, uma frase como "tão certo quanto o taxímetro está correndo" terá um impacto imediato. Se você conversar com alguém que leva seu cachorro para passear, você pode colocar um pouco de humor em suas palavras: "tão certo quanto seu cachorro gosta do avião". "

Faça seu público rir

O humor sempre enriquece a conversa. Não estou falando de piadas que começam com “Você conhece ela, o cara ...”. Estou falando de humor atencioso e relevante. Por exemplo, se você tiver que comparecer a uma reunião de orçamento, procure citações sobre o tema dinheiro. Em uma situação delicada, um pouco de leviandade pode permitir que você mostre que não se permite ser desestabilizado pelos acontecimentos.

Um dia, durante uma reunião estressante, ouvi um executivo relaxar a atmosfera e ganhar o respeito de todo o seu público, dizendo: "Não se preocupe, nossa empresa é rica o suficiente para continuar. Por muitos anos ... a menos que paguemos fora de nossos credores. »Posteriormente, encontrei uma citação bastante semelhante em um livro humorístico. Foi atribuído ao comediante Jackie Mason: o que isso muda?

Aqueles que querem ganhar o favor da imprensa se esforçam para inventar frases chocantes que encontrarão eco. Um veterinário de Michigan, renomado em sua profissão, mas desconhecido do público em geral, certa vez se ofereceu para substituir as pernas de um galo que havia congelado. Ele havia ganhado as manchetes dos jornais americanos porque havia falado em um "transplante de baquetas".

Eu não sei se Jeanne Calment, um registro de longevidade humana legalmente comprovado, estava tentando fazer as pessoas falarem sobre ela, mas uma dela
“Pequenas frases” deram a volta ao mundo: “Eu só tive uma ruga e estou sentado nela. "

Mark Victor Hansen, junto com seu co-autor Jack Canfield, ganhou destaque em parte graças ao divertido título de seu livro Chicken Broth for the Soul. Ele me explicou que o título deste livro era originalmente 101 Pretty Stories. Que sucesso ele teria? Em pouco tempo, títulos como Caldo de Frango para a Alma de uma Mãe, Caldo de Frango para a Alma do Trabalho, Caldo de Frango para a Alma de um Pai, Caldo de Frango

para a alma dos adolescentes e assim por diante, para não mencionar fitas de áudio e vídeo e calendários.

Mas tenha cuidado ...

Mesmo que seja um achado notável, sua expressão pode ter um efeito desastroso se não for adaptada à situação. Durante minha experiência em um navio de cruzeiro, aprendi isso da maneira mais difícil. Enquanto o navio estava a caminho da Inglaterra, ofereci aos meus passageiros uma palestra sobre os poemas de amor ingleses de Elizabeth Barrett e Robert Browning. " O quanto eu te amo ? Aguentar. Eu vou contar ”, isso soa um sino? Tive um sucesso memorável. Eu não poderia sair da minha cabine sem que um passageiro me chamasse afetuosamente: "Como eu te amo?" "

Naturalmente, isso tinha subido à minha cabeça, tanto que durante o próximo cruzeiro, que não tinha mais nada a ver com a Inglaterra por ser um cruzeiro para as Índias Ocidentais, achei por bem oferecer aos meus passageiros novamente uma leitura deste inglês. poemas. Que fiasco dessa vez! Durante o resto da viagem, os passageiros me evitaram: "Como você me embebedou?" Aguentar. Eu vou contar. "

TÉCNICA N ° 31

Ter um bate-papo

Esteja você em um palco diante de vários milhares de pessoas ou com a família em torno de uma mesa, as receitas para se mover, para entreter e para despertar o interesse serão as mesmas.

Navegue por livros de citações, reúna máximas e gracejos e use-os com sabedoria quando surgir a oportunidade. Para ser inesquecível, invente suas próprias fórmulas.

Faça suas expressões rimarem, sejam sutis ou engraçadas, mas acima de tudo, relevantes.

32

Chame um gato de gato

Os vencedores falam como é

Se, em um elevador, você se encontrar no meio de pessoas que falam húngaro, poderá ter dificuldade em identificar a língua delas e de onde vêm, por não saber uma única palavra em húngaro. Por outro lado, assim que você articular duas ou três palavras, todas essas pessoas perceberão que você não é húngaro.

Acontece o mesmo no mundo dos vencedores. Você nem sempre perceberá que as pessoas ao seu redor são vencedoras, pessoas brilhantes. No entanto, assim que você abrir a boca, todas essas pessoas perceberão que você não é - a menos que você fale a língua delas.

Como você distingue os poderosos rugidos dos leões dos ridículos assobios de gatos doentes? Uma das diferenças mais óbvias é o uso de eufemismos. Os grandes rebatedores não têm medo das palavras. Eles chamam uma pá de pá. Eles não têm medo de usar palavras como papel higiênico, ou de chamar de ricos aqueles que os outros, com vergonha de falar sobre dinheiro e riqueza, considerarão fáceis. Pessoas confiantes são anatomicamente corretas, em vez

que politicamente correto. Quando querem falar de seios, falam de seios, e para eles não há passarinho a não ser na árvore e as joias da família só no cofre.

TÉCNICA N ° 32

Chame uma pá de pá

Não use eufemismos. Chame uma pá de pá. Não é uma questão de ser vulgar ou de usar uma palavra de cinco letras o tempo todo quando há termos muito decentes. É simplesmente uma questão de falar francês com rigor e determinação.

Agora veremos outra técnica para saber com quem estamos lidando, simplesmente ouvindo a conversa por alguns minutos.

33

Banir sarcasmo

Outro sinal gritante

Fui convidado para uma festa do presidente de uma agência de publicidade, o Louis, e sua esposa Liliane. O coquetel foi seguido de um jantar gourmet acompanhado de excelentes vinhos. A abundância também estava lá. No final da refeição, Louis ergueu a taça para brindar. Algumas gotas de vinho caíram de sua taça na toalha de mesa.

Uma jovem bonita, namorada de um novo diretor de arte chamado Bob, riu e disse: “Vejo que você está bêbado. "

Uma onda de choque varreu a mesa. Todo mundo estava sem palavras. Nossa anfitriã certamente estava um pouco embriagada, mas ao aludir, até de brincadeira, foi como se aquela jovem tivesse jogado o prato no lustre de cristal em cima da mesa.

Um dos convidados apressou-se em levantar a taça e tentar amenizar esse terrível erro: “Esta noite estamos todos bêbados. Na sociedade de Louis e Liliane, todos compartilham a embriaguez que uma noite tão magnífica pode proporcionar. "

Louis retomou seu discurso e todos se esqueceram do incidente. Todos, exceto Bob. Essa piada inocente de sua namorada iria manchar, se não em seu currículo, pelo menos em sua vida privada.

O sarcasmo é outro sinal de mediocridade. São pessoas medíocres e mesquinhas que acham divertido brincar às custas dos outros.

TÉCNICA N ° 33

Banir sarcasmo

A propensão a brincar às custas dos outros é um sinal de mediocridade. Uma pequena provocação pode mantê-lo entretido, mas você não terá a palavra final.
Nunca brinque às custas de alguém. Mais cedo ou mais tarde, você acabaria pagando caro.

34

Dando más notícias e sendo ainda mais apreciado

Pense no seu interlocutor

No antigo Egito, o mais humilde mensageiro era tratado como um príncipe se fosse o portador de um presságio feliz. Ao contrário, se ele tivesse a infelicidade de anunciar más notícias ao Faraó, sua cabeça seria decepada.

Algo dessa mentalidade permanece nas conversas hoje. Um dia, com um amigo, fiz sanduíches para um piquenique. Na saída, de cestos nas mãos, um vizinho disse-nos: “Ó, jovens, hoje não é um bom dia para fazer piquenique. Eles disseram que ia chover. Eu teria jogado minha cesta nele. Não por causa de sua previsão do tempo, mas por causa de seu sorriso.

Alguns meses atrás eu estava atrasado e corri para pegar meu ônibus. Chegando ao balcão, o balconista me disse, hilariante: "Ah, mas já se passaram cinco minutos desde que ele saiu." Eu teria arrancado sua cabeça.

O que irrita não é a informação, mas a falta de simpatia de quem a dá. Às vezes, todos nós temos que dar más notícias a alguém, mas os vencedores sabem como fazer isso com a atitude certa. O médico que precisa dizer ao paciente que ele vai ser operado mostra compaixão. Um recrutador que deve informar um candidato de que ele não terá o cargo mostrará a ele que simpatiza. No caso de um desastre aéreo, os oficiais de relações públicas do aeroporto compartilham a tristeza das famílias. Pessoas brilhantes sabem que, quando há más notícias para compartilhar, elas devem compartilhar os sentimentos de seus interlocutores.

Infelizmente, muitas pessoas não sabem como demonstrar tal sensibilidade. Talvez, depois de uma jornada cansativa, você já se ouviu dizer com alegria por uma recepcionista que seu quarto ainda não estava pronto? Ou, no restaurante, quando você já estava salivando imaginando o prato delicioso que você havia pedido, ouvir o garçom te dizer uma bobagem que acabou de servir o último pedaço? Nesse tipo de situação, às vezes temos o desejo de matar.

Se meu vizinho tivesse me avisado sobre uma chuva iminente com ar compreensivo, eu não teria aceitado mal o aviso. Se o balconista tivesse feito uma cara triste para me dizer que meu ônibus já havia partido, eu poderia ter ficado mais calmo.

TÉCNICA N ° 34

Você se preocupa com o destinatário das informações?

Um jogador de futebol que passava sem se preocupar com o companheiro de equipe não duraria muito em campo. É, pelo contrário, pensar no recipiente do balão.
Da mesma forma, antes de entregar as informações, pense no destinatário. Conte-lhe a notícia com um sorriso, com tristeza ou com desolação, dependendo não do efeito que essa informação terá sobre você, mas do efeito que terá na pessoa com quem

Um vencedor sabe dar más notícias. Ele também sabe,se necessário, evite anunciá-lo, vamos para o alto

agora.

35

Responda no modo "disco quebrado"

Quando você não sente vontade de responder

Uma de minhas clientes, Barbara, relativamente conhecida no setor de móveis e decoração, recentemente se separou do marido e sócio, um grande nome na profissão. Após um longo e doloroso divórcio, eles finalmente permaneceram parceiros, mas não precisavam mais se ver.

Pouco depois, eu a conheci em uma convenção. Muitos de nós os tínhamos em alta estima, ela e ele, e desejávamos saber o que havia acontecido e quais seriam as consequências para a sociedade. Mas, naturalmente, ninguém se atreveu a fazer perguntas. Quanto a Bárbara, ela não nos deu uma explicação.

No jantar de encerramento, eu estava sentado ao lado de Bárbara. Aparentemente, um de seus colegas não conseguiu mais conter sua curiosidade. Quando chegou a hora da sobremesa, ela se inclinou e sussurrou para ela:

"Bárbara, o que aconteceu entre você e Frank?" "

Impassível, Bárbara, enquanto pegava uma colherada de sua sobremesa, respondeu: “Nos separamos, mas não tem impacto na sociedade. "

Insatisfeita com a resposta, a mulher em questão insistiu: “Mas vocês ainda trabalham juntos? "

Bárbara pegou uma colherada de sua sobremesa e repetiu para ela, exatamente no mesmo tom: “Nós nos separamos, mas isso não está afetando a sociedade. "

Frustrado, o outro não estava disposto a desistir tão rapidamente. “Vocês dois ainda trabalham na empresa? "

Bárbara, sem parecer nem um pouco incomodada com a insistência do vizinho, terminou seu prato, sorriu, olhou para ela e disse, sempre exatamente no mesmo tom: não tem impacto na sociedade. "

Desta vez, o outro não disse mais nada. Usando a técnica do disco quebrado, Bárbara o fez entender quem ela era. Essa técnica é a melhor maneira de desencorajar questionamentos indesejados.

TÉCNICA N ° 35

O recorde quebrado

Sempre que alguém continuar perguntando sobre um tópico indesejado, simplesmente repita sua resposta original. Repita exatamente as mesmas palavras, no mesmo tom. Normalmente, isso é o suficiente para acalmar seu interlocutor. Mesmo se ele persistir, cada repetição só pode abalar um pouco mais sua determinação.

36

Evite babar na frente de uma celebridade

Como uma pessoa brilhante se comporta com uma celebridade

Suponha que você acabou de se sentar em um restaurante para jantar. De repente, na próxima mesa, você reconhece ... não, é possível? É realmente ele? Mas sim. Isso é bom ... Woody Allen (ou qualquer outra celebridade, dependendo da sua preferência: uma estrela de cinema, um político ou o CEO da multinacional da qual depende a empresa para a qual você trabalha). Esta celebridade está a poucos metros de você, em carne e osso! O que você vai fazer ?

Nada mesmo ! Então, deixe essa celebridade aproveitar este breve momento de anonimato. Se ela estiver olhando em sua direção, sorria para ela e acene com a cabeça em uma saudação, depois volte o olhar para a pessoa que o acompanha. Ela ficará grata a você por manter a calma.

Agora, se você realmente não consegue resistir a esta oportunidade única na vida de ter contato físico com seu ídolo e dizer a ele sua admiração, veja como fazer isso com estilo.

Espere até que um de vocês saia do restaurante. Em seguida, execute sua manobra de abordagem e diga, por exemplo: "Sr. Allen, gostaria apenas de lhe dizer quanto prazer tenho tido durante anos assistindo seus filmes." Eu agradeço. "

Você entendeu a sutileza? Você não o elogia por seu trabalho. Caso contrário, ele pode muito bem estar se perguntando quem você é para julgar. Ao contar a ele sobre o prazer de seus filmes, você está simplesmente expressando seu próprio ponto de vista.

Será o mesmo se for o chefão de seus chefes. Não se aproxime dele e diga "Bill" ou "Sr. Gates, você realmente dirige uma grande empresa". Por outro lado, você pode dizer a ele que é uma honra para você trabalhar para ele. Claro, não é uma questão de se comprometer a contar a ele em detalhes seu progresso no domínio do software de imagem digital.

Sua linguagem corporal precisa dizer a Bill, Woody ou o CEO em questão que você está encantado com essa troca, mesmo que tenha que terminar aí. Porém, se alguma vez a superestrela te achar excitante (ou se ela ficou bêbada durante o jantar a ponto de decidir terminar sua noite em meio à plebe), então isso muda. Você é livre para tirar vantagem disso. Mas só até ver o menor sinal na pessoa de que ela gostaria de encerrar a experiência. Finja que você está valsando com seu instrutor de dança. Ele é quem lidera e você o segue. Cabe a ele fazer você entender quando a dança acabar.

Ao mesmo tempo, se a estrela não estiver sozinha e sua conversa provavelmente durar mais do que alguns momentos, dirija-se de vez em quando à pessoa que a acompanha. O satélite de tal estrela é provavelmente alguém que também merece sua consideração.

Felicia, uma amiga minha, é uma advogada talentosa. Seu marido, Tom, é apresentador de TV, então as pessoas o reconhecem nas ruas aonde quer que ele vá. Pelo contrário, eles ignoram Felicia. Ela me explicou como foi frustrante, não só para ela, mas também para Tom. Cada vez que são convidados para uma festa, as pessoas se aglomeram

dele, mas é raro que o trabalho emocionante de Felicia seja sequer mencionado. Eles gostavam de ir jantar em boa companhia, mas agora preferem se esconder em casa. Isso os impede de serem constantemente perturbados por admiradores que são um pouco pegajosos demais.

"Eu gosto do que você estava fazendo na hora"

Outra coisa: uma estrela de cinema geralmente se preocupa com seu último filme, um político ainda pensa em sua última eleição, um grande CEO sobre sua última aquisição, um escritor sobre seu último romance, etc. Portanto, de preferência converse com ele sobre suas façanhas recentes. Não é explicando para Woody Allen que você gostou muito de Stardust Memories, um filme que data de 1980, que você vai fazer você gostar. Ele pode pensar consigo mesmo: "E todos os filmes que fiz desde então?" Se possível, atenha-se ao presente ou ao passado recente.

TÉCNICA N ° 36

Pessoas distintas não babam

Uma pessoa distinta não baba na frente de celebridades. Se por acaso você trocar algumas palavras com alguém que você conhece, não elogie o trabalho dele. Basta falar com ela sobre a diversão ou as idéias que você deve a ela. Se você colocar ênfase em uma de suas criações em particular, que seja uma das mais recentes, e não o que pode acabar sendo uma memória distante para ela.
Se o seu ídolo não está sozinho, encontre uma forma de incluir a pessoa que o acompanha em sua conversa.

Mais uma palavra: suponha que você tenha a sorte de ter uma celebridade entre seus convidados. Se ele é um apresentador de TV, não peça a ele para “dizer algumas palavras”. Se ele é um cantor, não peça a ele para cantar uma música. Podemos ter a impressão de que não seria um esforço para essa pessoa, pois ela nos parece capaz de fazê-lo com tanta facilidade, mas ainda é um trabalho para ela. Você não pediria a um de seus convidados, fingindo ser um contador, para vir e verificar seus livros. sim

um de seus convidados é dentista, você não vai pedir a ele que venha examinar seu terceiro molar inferior esquerdo. Estrelas são humanos como você e eu, e também gostam de esquecer seus empregos e se divertir.

37

Evite minimalista, obrigado

O toque final

Para dar um toque final a esta parte dedicada à arte da conversação, aqui vai mais uma dica simples. Se você usá-lo, não só vai soar como um gênio da comunicação, como as pessoas ainda vão querer agradá-lo, elogiá-lo, fazer negócios com você ou amar você. É uma coisa muito curta, muito agradável e muito simples. Você pode usá-lo com quem quiser. Em breve você estará usando-o instintivamente e diariamente.

Nunca diga a palavra obrigado sem acrescentar nada: diga sempre obrigado por alguma coisa. A palavra obrigado, usada sozinha, é tão usada hoje que as pessoas não prestam mais atenção. Na hora de comprar o jornal pela manhã, agradecemos ao vendedor quando ele nos dá o troco. Quando fazemos as nossas compras, agradecemos à caixa que nos entrega os produtos adquiridos e agradecemos novamente quando nos devolve o nosso cartão bancário com o recibo. É o mesmo agradecimento que você vai recompensar um cliente valioso que faz uma grande compra em sua loja, ou sua adorável cara-metade que prepara um jantar delicioso para você?

Sempre que a ocasião justificar algo diferente de um vago reconhecimento automático e inconsciente, mostre seu agradecimento especificando o motivo pelo qual você está agradecendo:

Obrigado por ter vindo.

Obrigado por ser tão compreensivo.

Obrigado por me esperar.

Obrigado por me honrar com sua confiança. Obrigado por ser tão adorável.

Quando saio de um avião, ao passar pelo capitão e pelo comissário-chefe, que estão postados em frente à entrada da cabine para se despedir de seus passageiros, digo a eles: “Obrigado por nos receberem. Claro, este é um caso extremo de aplicação da técnica em questão, mas o efeito de surpresa está garantido. Recebo a resposta com entusiasmo: “Oh, obrigada por ter viajado conosco! "

TÉCNICA N ° 37

Nunca diga apenas obrigado

Nunca use a palavra obrigado sozinho. Seja qual for a situação, acrescente sempre o motivo do seu agradecimento. Diga algo como "obrigado por segurar meu casaco" ou "obrigado por me perguntar".

Obrigado por ler esta parte do livro! Agora, vamos passar para outro problema, como discutir tudo com quem você está falando: se você está lidando com uma empresa de auditoria ou com zen-budistas.

---

1. Estudos realizados na década de 1930 pela Fundação Carnegie para o Avanço do Ensino e pelo Instituto Carnegie de Tecnologia mostram que 85% do sucesso financeiro pessoal, mesmo em áreas técnicas como a engenharia, se deve às habilidades de comunicação.

2. Pesquisa realizada pelo US Census Bureau of Hiring, Training and Management Practices em uma amostra de 3.000 funcionários nos Estados Unidos.

PARTE IV

COMO FAZER PARTE DO JOGO, SEJAM SEUS CONTATOS

Mas do que eles estão falando?

Isso já aconteceu com você? Todos ao seu redor estão falando um jargão incrível. É sobre auditorias incorretas, restrições técnicas ou mercado editorial, mas você não entende. É preciso dizer que todos os participantes trabalham na contabilidade, engenharia ou publicação, exceto você.

Portanto, você permanece em silêncio, com um sorriso um tanto constrangido. Você não abre a boca por medo de abrir mão de uma enormidade. Você está preocupado em fazer todo mundo rir às suas custas. Você ainda prefere sofrer em silêncio.

Quando eu estava no colégio, sofria da síndrome dos não iniciados mudos, especialmente perto dos meninos. Eles só gostavam de falar sobre carros e eu não sabia de nada sobre isso.

Um dia, minha mãe me deu um presente que me permitiu deixar de ser uma garotinha tímida e medrosa e me tornar uma adolescente sociável. Era um livro que apresentava todos os modelos de carros recentes e explicava suas diferenças, tanto externamente quanto sob o capô. Graças a este livro, fui rapidamente capaz de falar longamente sobre Fords, Chevrolets e outros Chryslers. Eu parava de desmaiar sempre que um menino dizia as palavras carburador, alternador, eixo de comando de válvulas ou coletor de escapamento. Não precisei aprender muito, só precisava saber o suficiente para poder fazer as perguntas certas. Assim que pude falar com os meninos sobre carros, minha vida social foi milagrosamente transformada.

De volta ao tópico. Nós, meninos e meninas adultos, também temos nossos assuntos favoritos, que geralmente estão relacionados ao nosso trabalho ou aos nossos hobbies. Na presença de pessoas com quem partilhamos os mesmos saberes ou os mesmos centros de interesse, tornamo-nos pipeletes (até engenheiros, entre si, costumam falar de turbinas ou de não sei em que projectos). Para os ouvidos dos leigos, nossas conversas são pura tagarelice, mas entre nós nos entendemos muito bem.

Você está preocupado em se encontrar cercado de entusiastas do golfe quando a palavra apenas evoca um carro? Não entre em pânico. Tudo que você precisa saber são algumas técnicas a seguir.

Assim como o pescador só precisa lançar um anzol para o peixe morder, basta fazer as perguntas certas e as pessoas se abrirão para você. Dale Carnegie costumava dizer: “Esteja genuinamente interessado nos outros. Esta regra ainda se aplica. Como se costuma dizer no pôquer, para abrir você precisa de valetes ou melhor. Um conhecimento básico ou melhor, na área em questão, é o suficiente para fazer as pessoas falarem. Você só precisa ser curioso com sabedoria.

Nesta seção, veremos técnicas que permitirão que você faça as pessoas baterem um papo com você como se você estivesse.

deles.

38

Ousada "terapia do ecletismo"

Seja homem ou mulher da Renascença, mas do nosso tempo

Quando tenho amigos que viajam para Nova York, onde moro, os advirto: “Nunca peça informações a alguém que está dirigindo em uma rodovia. "

Na verdade, a maioria dos motoristas que cruzam as rodovias ao redor da cidade de Nova York sabem apenas duas coisas: sua própria entrada e sua própria saída. Do resto do sistema, eles ignoram tudo. A maioria das pessoas é como esses nova-iorquinos: conhecem seus próprios hobbies, mas os hobbies das outras pessoas são uma terra incógnita para elas.

Minha amiga Rita, solteira apesar de tudo, é apaixonada por boliche. Todas as quartas-feiras, ela passa a noite jogando boliche com as amigas. Eles continuam discutindo suas respectivas pontuações, seus melhores jogos, etc. Também tenho um único amigo que está querendo se estabelecer, Walter. Ele é apaixonado por rafting. Ele continua conversando com seus amigos sobre os rios em que já navegou, seus companheiros de equipe e que tipo de configuração ele prefere. Um dia, pensando que poderia fazer

"Tilt" entre eles, juntei Walter, o ás da raquete, e Rita, a maluca

boliche. Eu os apresentei, mencionando suas respectivas paixões.

“Ah, você está jogando boliche! Walter exclamou.

"Sim", Rita disse com um sorriso modesto, esperando que mais perguntas sobre seu hobby surgissem. Mas Walter não encontrou nada a acrescentar.

Sem demonstrar seu desapontamento, Rita voltou a falar:
“Leil me disse que você estava fazendo rafting. Walter então sorriu com orgulho, esperando por sua vez pelo resto. “Deve dar sensações. Não é perigoso? Rita obviamente não conseguia pensar em nada melhor do que essa pergunta embriagada.

"Não, não é perigoso", Walter respondeu com condescendência. A conversa não foi adiante.

Quando nenhum dos dois conseguiu pensar no que dizer, lembro-me de ter pensado que, se Rita tivesse feito pelo menos uma descida de um rio, e se Walter tivesse feito pelo menos uma partida de boliche na vida, a existência deles, para ambos, talvez fosse diferente hoje. A conversa poderia ter continuado, e quem sabe até onde.

Soltar pipa!

A "terapia do ecletismo" ajuda a evitar esse tipo de situação decepcionante. Com esta técnica, você será capaz de discutir vários tópicos sem se sentir desconfortável.

A "terapia do ecletismo" trata de trazer alguma variedade para sua vida e participar de atividades que você nunca pensou que tocaria. Mesmo uma vez por mês, faça algo que você não está acostumado a fazer. Você costuma jogar tênis nos finais de semana? Desta vez, vá dar uma caminhada. Você costuma fazer caminhadas? Pela primeira vez, faça uma aula de tênis. Você joga boliche? Pela primeira vez, largue os amigos e faça

uma descida de canoa. É isso que você pensou que estava fazendo, como costuma fazer no verão? Então, esqueça a canoa e vá jogar boliche.

Vá ver uma exposição de selos. Dedique algumas horas para aprender xadrez. Faça um passeio de balão de ar quente. Participe de um passeio ornitológico. Jogue uma partida de bilhar. Experimente andar de caiaque. Soltar pipa! Portanto, você terá tópicos de conversa para o resto de sua vida. Agora, sempre que você encontrar pessoas que amam fazer caminhadas, colecionar selos, jogar xadrez, bilhar ou boliche, balonismo, observação de pássaros, caiaque ou caiaque, ou que empinam pipas, você poderá conversar com eles como se compartilhasse de sua paixão. Tudo isso porque você terá se interessado pela atividade deles, pelo menos uma vez na vida.

Mergulhe uma tira de papel de tornassol azul em ácido e ela ficará rosa. Em outra tira de papel de tornassol azul, coloque uma pequena gota de ácido: essa tira ficará tão rosa quanto a outra. É a mesma coisa aprender sobre uma atividade. Um ensaio simples fornece 80% do conhecimento necessário para alimentar uma conversa sobre este tópico. Isso permite que você saiba quais perguntas fazer e use a terminologia certa desde o início. E assim, você sempre saberá o que dizer quando a conversa se voltar para atividades extraprofissionais - como sempre acontece.

O jargão dos mergulhadores

Estou longe de ser um especialista em mergulho, mas há seis anos nas Bermudas lembro-me de ter lido uma placa: “Mergulho, $ 25, experiência em mergulho não é necessária. Três horas foram suficientes para eu naquele dia fazer o melhor curso intensivo de conversa com todos os mergulhadores do mundo.

Primeiro, fui tratado com uma aula rápida em uma piscina. Então, fazendo o melhor que pude para me manter em pé, apesar do peso do equipamento que havia sido amarrado a mim, entrei no barco. Lá, enquanto mexia na minha máscara, ouvi mergulhadores certificados perguntando uns aos outros questões privilegiadas:

"Onde você conseguiu seu certificado?" "

"Você prefere naufrágios ou recifes?" "

"Você usa um medidor de profundidade? "

"Você já usou uma mesa de descompressão?" "

"Quantos passos você já deu?" "

"Você já teve um barotrauma?" "

"Você tem um bom comando de manobras de equilíbrio?" "

"Você usa um computador de mergulho?" "

Palavras em itálico são usadas por mergulhadores. Desde aquele dia, tenho falado esse jargão, e toda vez que encontro mergulhadores, tenho perguntas relevantes para eles e posso conversar com eles. Também sei quais assuntos devo evitar (por exemplo, não diga a eles o quanto eu adoro frutos do mar: você também pode informar a um criador de seu gosto por pombo no espeto). Posso perguntar aos meus novos amigos se eles já estiveram em Eilat, Cayman, Cancún. E se eu realmente quiser impressioná-los, pergunto se eles já estiveram na Lagoa Truk antes ou se já viram a Grande Barreira de Corais da Austrália.

Antes da minha experiência com a terapia do ecletismo, eu teria usado palavras compreensíveis, mas não as do jargão do mergulho: não teria falado a língua dos iniciados. Eu provavelmente teria perguntado: "Aqui, você está mergulhando! Deve ser interessante. E, uh ... você não tem medo de tubarões? "

TÉCNICA N ° 38

Terapia de ecletismo

Uma vez por mês, faça algo que você nunca imaginou fazer. Experimente um esporte, vá a uma exposição, faça uma aula em um campo completamente estranho à sua experiência. Uma única sessão permitirá que você conheça 80% do

Jargão útil e as perguntas certas a fazer, e você não precisará mais para ser um insider.

Pense nisso! Suponha que durante o jantar a conversa mude para mergulho. Se você já teve sua primeira experiência de mergulho, pode perguntar ao seu vizinho na mesa se ele usa um computador de mergulho ou se ele domina as manobras de equilíbrio (e se depois disso, você diz a ele que nunca mergulhou mais fundo do que sua banheira, ele não vai acreditar em você).

Em seguida, consulte seu outro vizinho de bungee jumping na mesa e pergunte se ele prefere o clássico para a frente, para trás ou sapo. Quer as pessoas comecem a falar sobre tênis, artes marciais, numismática ou pássaros, você pode continuar a participar da conversa e será admirado por todos!

39

Aprenda sobre jargões

Não se deixe enganar pelo jargão dos profissionais

Mais problemático do que a conversa sobre hobbies, temos jargão profissional. Ainda me acontece repensar com apreensão aquela noite em que fui convidado um dia, por um casal de cientistas da computação que trabalhava na gestão de bancos de dados de redes. Já, quando cheguei, ouvi um dos convidados dizer a outro algo como: "Se o cálculo relacional do domínio é limitado a substrings alfa, basta fazer consultas relacionais de tupla ..."

Percebi que não entenderia uma palavra da conversa pelo resto da noite. Comecei a me arrepender dos dias em que o rato era um animalzinho extravagante, as janelas tinham cortinas e os garçons trabalhavam em restaurantes e cafés. Disse a mim mesmo que sem suporte técnico talvez não fosse compatível com essa população estranha.

Decidi então aprender algumas das questões básicas que surgem entre aqueles que trabalham nesta área. Agora estou armado. Quando encontro engenheiros de rede, posso perguntar em qual plataforma de gerenciamento eles estão trabalhando ou qual software de data warehouse estão usando.

Algumas das primeiras perguntas que os insiders fazem a si mesmos são tudo o que você precisa saber para começar a conversar com os profissionais de qualquer especialidade. Faça sua pergunta, ouça a resposta e estenda um pouco a conversa sobre o mesmo assunto (então, o mais rápido possível, tente mudá-la: é melhor não tentar se passar por mais conhecedor da área do que você é. 'é).

Está tudo na primeira pergunta

Simplesmente observando seu primeiro saque, um bom tenista é capaz de dizer como você é bom no tênis. Ele sabe imediatamente se vai se divertir muito com você ou se vai ficar entediado. No campo da comunicação é a mesma coisa. Da maneira como você tenta iniciar uma conversa, as pessoas sabem imediatamente se vão se divertir conversando com você sobre seu negócio ou interesses ou se você vai fazer a barba delas.

Suponha, por exemplo, que as primeiras palavras do meu interlocutor sejam: “Ah, você escreve livros? Você vai publicar o romance do século em breve? Não demoro mais para entender que estou lidando com uma pessoa que não está familiarizada com meu universo. Vou discutir com ela, mas minha preferência será por outro assunto ... e depois de alguns minutos, por outro interlocutor.

Suponha, ao contrário, que a pessoa que acaba de ser apresentada me diga: “Ah! Você escreve livros? Literatura ou trabalhos técnicos? "Bingo! Aqui está alguém que sabe do que está falando. Como posso descobrir? É simples: é a primeira pergunta de um autor

vai perguntar a outro autor. Vou me divertir mais conversando com essa pessoa, mesmo que mudemos de assunto, porque estou lidando com uma pessoa experiente.

Em todas as profissões, em todos os esportes, em todos os campos, há perguntas preliminares que os iniciados fazem a seus semelhantes - e perguntas estúpidas de pessoas risíveis que eles nunca fazem. Um astronauta perguntará a outro astronauta em quais missões ele já participou. Ele nunca vai perguntar como ele usa o banheiro quando está lá. Um dentista pergunta a um colega se ele é generalista ou especialista, mas ele nunca pergunta se tem uma boa piada para contar sobre um paciente.

Felizmente, é sempre fácil começar com rabiscos. Você não precisa dominar um vocabulário complicado, você só precisa saber algumas questões básicas para parecer que foi iniciado. Então, e este é o momento mais divertido, você os deixará saber que você é novo na especialidade deles, e eles ficarão ainda mais impressionados. Eles dirão a si mesmos:
"Aqui está alguém que sabe disso!" "

Oi artista!

Não é difícil aprender alguns pedaços de jargão profissional. Suponha que você seja convidado para a inauguração de uma galeria de arte, onde certamente encontrará vários artistas. Se você não conhece os termos que os artistas estão acostumados a usar, descubra se você tem um artista que você conhece.

Suponha que você tenha encontrado o pássaro: bem, quase. Sua amiga Sophie estudou Belas Artes. Você liga para ele e diz a ele:
“Sophie, eu sei que é um pouco bobo, mas aí está, fui convidado para algum lugar e tenho certeza que vou encontrar muitos artistas lá. Você poderia me dar alguns exemplos de boas perguntas que eu poderia dar a eles

posar? Sophie pode achar seu pedido um pouco incomum, mas ficará favoravelmente impressionada com sua determinação.

Seu diálogo pode ser assim: “Bem, pergunte a eles que técnica eles usam. "

"Qual técnica? O que você quer dizer com técnica? "

" Mas sim. É o termo para perguntar a um artista se ele pinta a acrílico ou a óleo, se ele desenha a carvão, a lápis, etc. "

" Oh, eu vejo… "

“Não peça a eles que descrevam o que estão fazendo. Eles consideram que seu trabalho não pode ser descrito. "

"AhNós vamos ! "

“E não pergunte a um artista se ele está expondo em uma galeria. "

"Ah! OK. "

“Às vezes é um assunto delicado. Em vez disso, pergunte a ele se há um lugar onde seria possível ver suas obras. Isso vai agradá-lo, pois, mesmo que nenhuma galeria exponha seus trabalhos, ele sempre pode convidar você para vir vê-los e eventualmente comprá-los, em seu ateliê. "

TÉCNICA N ° 39

Aprenda sobre jargões

O jargão aqui é a língua de outras profissões: uma segunda língua obrigatória, que permite passar por alguém no jogo.
Como aprender? Não há cassetes nem CDs, mas é fácil. Sempre que você planeja encontrar pessoas que trabalham em uma área que não é a sua, procure alguém que esteja envolvido e peça-lhe que sugira algumas perguntas para iniciar a conversa. São necessárias apenas algumas palavras, mas os benefícios esperados são consideráveis.

Aqui está tudo que você precisa para começar: duas boas perguntas gerais sobre a profissão de seus interlocutores e alguns conselhos para evitar fazer a pergunta neófita mais inadequada.

Suponha que, ao fazer a eles sua primeira pergunta, você iniciou a conversa lindamente, dando a si mesmo a melhor imagem possível. Você é como um jogador de tênis que teria enviado seu

saque a bola bem no centro da quadra do adversário. Acreditando estar lidando com um campeão, eles ficarão felizes em responder sua pergunta. No tênis, parece que eles levantam um pouco a bola e a jogam de volta para você com um belo lance. Droga, o que você vai fazer agora?

Se você não quer se arriscar a parecer um sino, você precisa dominar a técnica que vamos estudar agora, descobrir seu ponto sensível.

40

Descubra seu ponto sensível

Converse com seu medico

Tenho um amigo médico, John, que recentemente se casou com uma adorável garota japonesa, Yamika. Ele me disse que a primeira vez que foram convidados para uma festa de colegas de trabalho, Yamika entrou em pânico. Ela queria causar uma boa impressão, mas tinha medo de ter que falar com médicos americanos. Ela não conhecia nenhum deles ainda, exceto John, e desde que eles se conheciam, eles não haviam passado muito tempo discutindo medicina.

John disse a ele: “Não se preocupe, Yami. As perguntas que fazem uns aos outros são sempre as mesmas. Basta perguntar a todos qual é a sua especialidade e se eles estão vinculados a um hospital. Em seguida, para continuar a conversa, faça perguntas como "Como é sua relação com o hospital?" ou “Quais são as dificuldades que você encontra no contexto atual?” Para os médicos, esses tópicos são particularmente importantes. No campo da medicina, tudo está mudando muito rapidamente no momento. "

De acordo com John, Yamika foi capaz de seguir as instruções ao pé da letra. O resultado é que ela era a rainha da noite. Posteriormente, uma série de

Os colegas de John o parabenizaram por sua companheira.

Torne-se um campeão de conversação

Não é apenas na medicina que é. Em todo comércio, certas preocupações sempre dominam as conversas, mas os leigos geralmente sabem pouco sobre elas. Assim, por exemplo, os livreiros independentes continuam reclamando da concorrência das redes de lojas de departamentos. Os artesãos se preocupam muito com suas cargas. Nós, autores, também temos nossas preocupações recorrentes, com nossos direitos que nem sempre nos são pagos.

Suponha que você tenha o azar de se encontrar cercado de autores quando não está. Para quem não está familiarizado com o verbo, conversar com pessoas que raramente sabem o que estão pensando antes de ler o que estão dizendo não é uma tarefa fácil. No entanto, se você teve o cuidado de se informar sobre os tópicos do dia, poderá participar de conversas animadas durante a noite. Eu chamo essa técnica de descobrir seu ponto dolorido.

TÉCNICA N ° 40

Descubra seu ponto sensível

Antes de se encontrar cercado por um monte de engenheiros de som ou dentistas, descubra quais são as preocupações atuais neste setor. Cada profissão tem seus problemas atuais, que o resto do mundo desconhece. Peça a alguém no meio para esclarecê-lo. Então, iniciar ou reiniciar a conversa será tão fácil quanto pressionar alguns botões.

Voltemos a esta inauguração de uma galeria de arte que você está prestes a visitar. Não deixe Sophie tão rápido. Ela acabou de lhe dar as duas melhores perguntas para você começar uma conversa com os artistas. Certifique-se de pedir a ele também

revelar a você a verdadeira maneira de se tornar um campeão de conversação. Pergunte a ele quais são as questões mais quentes do mundo da arte. Ela vai pensar por alguns momentos e dizer algo como: “Bem, sempre há a questão do preço. "

“O problema do preço? "

“Sim, os preços das obras de arte. Por exemplo, na década de 1980, o mundo da arte estava claramente sujeito a uma lógica de mercado. Os preços estavam em alta porque havia investidores e novos ricos dispostos a pagar quantias exorbitantes. Provavelmente não ajudou a aproximar a arte do homem da rua. "

E aí está, agora você sabe o suficiente para falar de arte como um conhecedor!

Vejo você no Grande!

Enquanto estiver nisso, não se esqueça de pedir ao seu informante que o aconselhe sobre qualquer elogio interno a ser feito quando você estiver no local. Assim, por exemplo, os comediantes se irritam quando lhes dizem “Boa sorte” enquanto se preparam para subir ao palco, mas sorriem para aqueles que dizem: “Merda! "

Por outro lado, esta palavra não será apropriada para desejar boa sorte a uma candidata ao título de Miss França. Em vez disso, diga: "Nós te amamos!" "

Os bombeiros que fazem seus turnos em horários diferentes raramente têm a oportunidade de se reunir, exceto em grandes incêndios. Isso explica por que, nos Estados Unidos, eles se acostumaram a se cumprimentar usando a frase consagrada pelo tempo "Até o Grande!" »(= Nos encontraremos novamente durante o próximo grande incêndio).

Uma noite, me perdi em um carro em um daqueles subúrbios onde você rapidamente anda em círculos quando não conhece o caminho. Por fim, vendo dois bombeiros preguiçosos em frente a um corpo de bombeiros, parei e baixei a janela: "Com licença, você poderia me dizer como chegar à Rota 50?" Eles pareciam me levar por um

idiota. Com um gesto letárgico, eles me mostraram a direção a tomar. Ao sair, gritei para eles: “Obrigado, nos vemos no Grande! No meu espelho retrovisor, eu os vi alinhados, todos sorrisos, acenando para mim. Ao recompensá-los com uma saudação de iniciado, a loira estúpida e perdida tinha acabado de ganhar seu respeito.

41

Investigue sua especialidade

Está tudo nos jornais

Você prepara uma xícara de café para acompanhar a leitura do jornal da manhã, que permite saber o que está acontecendo no mundo
- ou pelo menos, em seu mundo. O que você vai ler primeiro? Notícias internacionais? A parte da moda? A página de esportes? O editorial? Ou talvez a história em quadrinhos?

Amanhã, QUEBRE com a rotina. Escolha qualquer outro assunto, de preferência aquele que você não está acostumado a ler. Para fazer o que ? Familiarizar-se com outro mundo, com outros mundos, para finalmente discutir tudo com os seus diferentes interlocutores, mesmo que tenham pouco em comum.

E quanto aos classificados de imóveis? Você pode não achar isso muito emocionante. Porém, mais cedo ou mais tarde, você se encontrará entre pessoas discutindo apartamentos ou casas, uma proposta de compra ou a situação do mercado imobiliário. Portanto, verifique as listagens de imóveis apenas uma vez por mês para se manter atualizado.

E quanto à publicidade? Você pode pensar que o mundo seria um lugar melhor com menos publicidade, mas se você não pode ter uma discussão ponto a ponto com o Diretor de Marketing, que é responsável pelo lançamento de seu novo produto, como as coisas vão acabar para você? Interesse-se um pouco por publicidade de vez em quando e logo poderá discutir campanhas e criatividade. Você não falará mais de clientes, mas de anunciantes, de maneira mais eficaz, e talvez até saiba como lidar com termos como mix ou plano de mídia, como alguém no jogo.

Usar termos que os profissionais não usam é a melhor maneira de mostrar que você não sabe nada sobre o assunto. Nunca converse com um dentista sobre roleta, a menos que a conversa seja sobre jogos de cassino. Num navio, não fale da bandeira mas sim da bandeira, se não quiser passar por um terráqueo indecifrável.

Usar a palavra certa na conversa pode fazer maravilhas. A um passageiro que teve a boa ideia de aprender, ao ler um jornal, nem que fosse os termos comandante da tripulação e tonelagem da semana anterior, o capitão Cafiero estava pronto para compartilhar com entusiasmo sua experiência na marinha, mesmo que isso significasse deixar o outros passageiros na fila esperam que ele termine antes de continuar a apertar as mãos. Pelo contrário, aquele que simplesmente perguntou a ele "Há quanto tempo você é capitão?" "Ou" Em que barco você começou? “Só teve direito a uma resposta de“ barco ”, sempre lacônica.

Há algo estimulante em fazer contato com muitas pessoas. Logo você não conseguirá mais viver sem ele. Para isso, basta mudar a forma de ler o jornal!

Obtenha suprimentos da fonte

Então, se você realmente quiser saber a língua do iniciado, comece a ler jornais comerciais. Pergunte aos seus amigos sobre você

empreste algum. Isso lhe dará ainda mais munição para suas conversas.

Em todas as profissões, há pelo menos uma ou duas revistas especializadas. Você encontra revistas com capas lindas e elegantes como Auto Infos, L'Hôtellerie Restauration, 01- Informatique, Road Transport e até Porc-Magazine para quem trabalha na indústria de suínos. Em qualquer edição de cada revista, você encontrará uma amostra do idioma da profissão e informações sobre as questões mais atuais do setor em questão.

Do lado do hobby, você também tem revistas especializadas em esportes diversos, por exemplo.

Há alguns anos, comecei a comprar uma revista diferente a cada semana. Essa técnica não demorou muito para dar frutos. Quando fui convidado para jantar com uma cliente em potencial, percebi que ela tinha um jardim magnífico. Através da leitura de uma revista de jardinagem, fui capaz de entrar em meus termos de conversa como perene, floração e variedade. Pude até discutir com minha anfitriã as vantagens comparativas de crescer a partir de sementes e bulbos.

Vendo que eu sabia falar sobre flores, ela me apresentou seus jardins particulares. Pude gradualmente trazer a conversa para a competência do consultor de que poderia beneficiar sua empresa.

TÉCNICA N ° 41

Leia suas seções

O seu próximo grande cliente está jogando golfe, correndo, nadando, surfando ou esquiando? Você anda com pessoas que se especializam em contabilidade, Zen Budismo ou algo entre os dois? Existem revistas que atendem a todos os interesses possíveis. Quer se passar por alguém no jogo? Você só precisa ler a revista certa.

O mundo está diminuindo ou você está crescendo? Hoje, qualquer pessoa que cultive o espírito versátil dos homens da Renascença está à vontade em qualquer lugar. A técnica que estudaremos em

isso permitirá que você seja um insider onde quer que esteja neste planeta.

42

Preste atenção aos costumes

Como ser um iniciado planetário

Suponha que você esteja prestes a fazer uma viagem de negócios ao exterior. Você já pensou no seu passaporte, talvez tenha um dicionário, mas é o suficiente? Há uma coisa que os viajantes tendem a ignorar e isso pode pregar peças a eles: aprender sobre os costumes do país de destino.

Minha amiga e colega Geraldine estava muito entusiasmada com a ideia de fazer sua primeira conferência no Japão. Para se sentir confortável no avião, ela escolheu viajar de jeans e jaqueta jeans. Ao chegar a Tóquio, ela foi saudada por quatro japoneses sorridentes e imaculados em seus ternos, que se curvaram cerimoniosamente e lhe entregaram seus cartões de visita. Geraldine, segurando a bolsa com uma das mãos, pegou os cartões com a outra. Ela agradeceu, olhou rapidamente para os cartões e os enfiou no bolso de trás da calça jeans. Ela então tirou um de seus próprios cartões e, pensando consigo mesma que eles provavelmente teriam dificuldade em pronunciar seu nome, escreveu seu diminutivo "Geri" acima de seu nome. Os quatro homens se revezaram examinando-a

cartão e o virou várias vezes antes que um deles finalmente o colocasse de volta em sua pasta.

Ao chegarem ao hotel, convidaram Geri para um chá. Quando o chá foi servido, eles o presentearam com um pequeno presente que prepararam para ele. Geri se apressou em abrir o presente. Uma de suas qualidades mais encantadoras é ser tão afetuosa quanto espontânea. Ela exclamou
" Oh ! Isso é maravilhoso ! E foi abraçar cada um de seus anfitriões.

Foi então que os quatro empresários se levantaram como um só, sobrancelhas franzidas, murmurou um curto "Sayonara" enquanto se curvava levemente e saiu em disparada. Pobre Geri estava pasmo. Que asneira ela cometeu?

Na verdade, ela entendeu tudo errado desde o início! Em primeiro lugar, sua roupa jeans. Nesses países, mesmo que você chegue de bicicleta, você não pode usar roupas esportivas quando tem que atender clientes. O segundo erro de Geri foi a maneira vulgar com que recebia os cartões de visita. Nesta região da Ásia, o cartão de visita é um dos elementos mais importantes do protocolo. Deve ser sempre apresentado ou recebido com as duas mãos (exceto entre os muçulmanos que consideram a mão esquerda impura), com respeito e consideração.

Geri também guardou as cartas rápido demais. Na Ásia, o cartão de visita é o que inicia a conversa. É comum discutir os cartões de visita trocados e o trabalho uns dos outros. Você não deve guardar os cartões de seus interlocutores antes que eles próprios guardem os seus, com cuidado e cuidado. Ao deslizar os cartões no bolso de trás da calça jeans, Geri havia mostrado um desrespeito incrível para com eles.

Geri não sabia de seu quarto erro antes de retornar aos Estados Unidos. Um de seus colegas, Bill, que costumava viajar a negócios, explicou-lhe que se os japoneses haviam devolvido seu cartão de visita várias vezes no aeroporto, era porque estavam procurando por seu nome, cargo e o nome dele empresa em japonês. No entanto, o verso do cartão não foi impresso.

Quinto erro, talvez o pior, Geri rabiscou algo em seu mapa: ela profanou esse objeto quase sagrado.

Geri não estava no fim de suas surpresas desagradáveis. Bill também a informou que ela nunca deveria ter aberto o presente na frente de seus clientes. De fato, em um país onde salvar a face é tão importante, é extremamente embaraçoso descobrir que o presente que damos não é tão bonito quanto o que recebemos (e Geri nem tinha dado o presente!).

Sétimo erro: Geri deu um gritinho de alegria ao receber este presente. Na Ásia, quanto mais alto o tom de sua voz, mais baixo você está na hierarquia social. O oitavo erro foi, é claro, beijar cada um desses cavalheiros. Talvez você possa se comportar assim com novos clientes em algumas partes do mundo, mas no Japão isso é absolutamente inaceitável.

Nem é preciso dizer que Geri nunca mais foi convidada para ir ao Japão. No entanto, ela deve viajar para El Salvador em breve. Desta vez, ela percebeu que era melhor estudar os costumes locais. Ela está feliz por saber que será capaz de beijar as pessoas à vontade. Por outro lado, ela não deve usar seu primeiro nome ou de seus interlocutores. Ela também não deveria se apresentar como americana. Na verdade, os salvadorenhos também são americanos!

Quando se trata de costumes, existem muitas diferenças de um país para outro. Sempre que viajo para o exterior, tenho que ter cuidado para não esquecer que não estou na minha boa e velha América do Norte, onde você pode pagar quase tudo. Eu que amo viajar de jeans, eu que não consigo deixar de abraçar as pessoas, eu que não vejo a hora de abrir os presentes que recebo!

TÉCNICA N ° 42

Preste atenção aos costumes

Antes de pisar em solo estrangeiro, leia um livro sobre hábitos, costumes e tabus ao redor do mundo. Antes de apertar as mãos, trocar presentes ou até mesmo fazer um elogio, evite cometer erros. O menor erro pode ser catastrófico.

Não seja como mais um dos meus infelizes colegas, que quase perdeu um grande negócio com um brasileiro. Pouco antes de assinar o contrato, ele fez o sinal de "OK" com o polegar e o indicador. Ele não sabia que com esse gesto, ele convidou seu novo interlocutor para ir e se envolver em uma atividade sexual solitária.

Agora tentaremos entender por que passar por um insider pode ter benefícios imediatos e tangíveis, mas também pode causar desastres.

43

Blefe para conseguir o preço certo

Obtenha o produto ou serviço desejado pelo preço reservado para "profissionais"

Nunca subestime a engenhosidade humana quando se trata de conseguir o que deseja. No amor como na guerra, todos os meios são bons, mas para muitas pessoas, todos os meios também são bons para conseguir uma mesa em um restaurante da moda em um sábado à noite, por exemplo, fazendo uma reserva com o nome de uma celebridade. O dono do meu restaurante favorito uma vez me disse que várias reservas já haviam sido feitas em seu estabelecimento em nome de Robert de Niro. Normalmente, ele vê as seis ou oito pessoas para as quais reservou uma mesa chegando e se ouve dizer: “Sinto muito, mas Robert se atrapalhou no último minuto. "

Uma mulher que não conseguiu dar o troco exclamou:
"E quem eu tenho que ser para ter uma mesa, você pode me dizer?" Há também quem vá diretamente ao maitre, designe ao acaso um nome no livro de reservas e diga-lhe
" Somos nós ".

Em hotéis lotados, assistimos ao mesmo carrossel. Há alguns meses, fiquei em um hotel famoso. Felizmente, eu havia confirmado minha reserva. Quando cheguei na recepção, havia um homem na minha frente que gritou: "O que você quer dizer com completo?" Eu vou ficar aqui esta noite. Se você não tem quarto, eu durmo aqui no chão. "

Observando que seu acesso de raiva não estava produzindo o resultado desejado, ele continuou:

"E eu te aviso, eu durmo pelado! Ele foi

então encontrado um quarto.

Esse tipo de estratagema infantil não é aconselhável. Eu ofereço a você uma técnica mais recomendável, como blefar para conseguir um bom preço. Eu o projetei uma tarde quando estava com um corretor de seguros, o Sr. Carson, que estava tentando me vender uma apólice de seguro residencial abrangente. Claro, minha preocupação era conseguir o melhor seguro com o menor custo. Carson, imperturbável, explicou-me pacientemente, em termos compreensíveis, os termos do contrato que queria me vender.

Enquanto ele abordava o assunto de contingências, como guerras e furacões, seu telefone tocou. Ele se desculpou e respondeu. Eu testemunhei uma metamorfose. De repente, eu tinha na minha frente um homem animado e casual conversando com seu amigo de cobertor. Tive a impressão de que planejavam uma expedição polar.

A conversa então se transformou em alienação. Eu me perguntei se era loucura que eles estavam falando. Levei um momento para perceber que esses eram os termos da troca.

Carson acaba dizendo para seu colega de trabalho: “Sim. OK. Oi Cara. Ele desligou o telefone, pigarreou e se tornou o distinto vendedor, formal e composto, pacientemente desdobrando seu argumento para seu cliente ingênuo.

Ao ouvi-lo falar em sub-rogação e rateio, disse a mim mesmo que se o colega que acabara de ligar quisesse fazer um seguro, teria obtido muito melhor e por menos. No

Praticamente todos os negócios, existem dois preços: o preço para os conhecedores e o preço para o resto do mundo.

Em vez de ficar irritado, comecei a pensar. Foi injusto? Em última análise, não. Se o vendedor não precisasse mais perder tempo explicando coisas, respondendo a um fluxo constante de perguntas de neófitos e fazendo psicologia, ele estaria em posição de oferecer um preço melhor. Carson não teria precisado gastar vinte minutos de seu tempo explicando para seu colega (como ele teve que explicar para mim) por que a destruição de sua casa por um furacão é considerada força maior. Quando os insiders compram o produto, o trabalho do vendedor se limita a bancar o intermediário, de modo que ele pode ficar satisfeito com um lucro menor.

Na hora de fazer uma compra, um pouco de conhecimento é suficiente para mudar o jogo. Se tem noções sobre o trabalho do seu interlocutor e os determinantes dos seus lucros, se conhece o vocabulário que ele usa, se conhece as técnicas que lhe permitem reduzir custos, enfim, se conhece o caminho , você poderá reivindicar melhores condições. Você não precisa saber muito para isso, basta saber alguns termos do vocabulário profissional. O seu interlocutor presumirá que também conhece os melhores veios e as condições de preço que pode obter.

Como Roger, o artesão que repinta a minha casa, diz tão bem: “Claro, você tem que saber falar com os pintores. Não eu, mas um monte de outros, eles arranharão tudo o que puderem. É a natureza humana, só isso. Se você é mulher, acima de tudo, e sabe como lidar com eles, como se você não fosse fazer comigo, eles vão tomar cuidado, vão dizer toma cuidado, essa aí, ela não nasceu chuva passada, Prefiro ser justo. "

Então eu pergunto a ele: "Tudo bem, Roger, mas como? O que eu tenho a dizer? "

Ele responde: “Diga a eles, olha, as paredes não precisam de muito preparo. Você não precisará perder muito tempo remendando, revestindo e lixando. “Segundo Roger, uma ou duas frases

assim são suficientes para obter economias significativas. Com efeito, permite-lhe mostrar ao seu artesão que sabe exactamente o que leva mais tempo: a preparação das superfícies. Então é aí que ele atinge a margem mais alta.

"Então," Roger continua, "se você disser a eles que haverá apenas uma tonalidade, você reduz a conta ainda mais. Diga-lhes também para aparar bem (livrar-se das rebarbas) e você terá algo mais limpo. Só lamento não conhecer um Roger em todos os negócios, para me dar uma pequena lição de como negociar.

O que fazer quando você não conhece um Roger

Veja como obter os melhores preços e condições possíveis em qualquer situação. Encontre um Roger. Se você tem um amigo no jogo, peça a ele que lhe mostre as cordas. Caso contrário, antes de se apressar, coloque vários vendedores em competição. Converse com eles e você aprenderá um pouco de terminologia.

Então, por exemplo, suponha que você pretenda comprar um diamante. Em vez de ir imediatamente à sua loja favorita, verifique primeiro a concorrência. Simpatize com os vendedores e aprenda alguns termos do jargão comercial ao longo do caminho. Em particular, você aprenderá que os negociantes de diamantes não falam de diamantes, mas de pedras. O tamanho de um diamante não é o seu tamanho, mas a forma como é cortado. A parte superior é chamada de mesa e encima a coroa. Não fale de impurezas e muito menos de defeitos, mas sim de inclusões. Se uma pedra não é a certa para você, não diga que gostaria de ver algo melhor ou mais bonito, mas mais fino (não me pergunte por quê: esses são apenas os termos que as pessoas do ramo usam).

Depois de saber o suficiente, você pode escolher seu ponto de venda. A partir de agora, falas a língua dos "profissionais", o que te permitirá obter um preço muito mais interessante.

TÉCNICA N ° 43

Como blefar para conseguir um bom preço

As técnicas de barganha usadas no passado no mercado árabe ainda são válidas, até mesmo nos países ocidentais. Quando você sabe negociar, sempre consegue um preço muito melhor.
Antes de fazer uma compra cara, sempre reserve um tempo para conversar com vários vendedores concorrentes e aprender apenas alguns dos termos que os profissionais usam. Assim, você estará suficientemente armado para poder ir ao seu vendedor favorito.

Em breve, você poderá perguntar a um músico de onde ele tirou seu preço, a um transportador se ele possui certificação ISO-9001 ou a um centro de treinamento se ele é aprovado pela Educação Nacional. Seu interlocutor então dirá:
“Cuidado, este aqui, não nasceu a última chuva, é melhor eu ser justo. "

Agora vamos dar mais um passo em nosso processo de iniciação. Desta vez, veremos como dar ao seu interlocutor a impressão de que partilha não só a sua experiência, mas também os valores em que assenta a sua actividade.

PARTE V

COMO PARECER DE ESTAR SEU ELEMENTO: “ESPERE, SOMOS OS MESMOS! "

Como duas gotas de água

A patos voam com patos, gansos com gansos, andorinhas com andorinhas. Como diz o ditado, pássaros da mesma pena voam juntos.

Os humanos, felizmente, pelo menos os mais inteligentes, sabem enriquecer com a diferença. Entre pessoas de diferentes origens, sabemos trabalhar juntas, brincar juntas e compartilhar o pão de cada dia. Ficamos mais confortáveis com tudo isso? Meu propósito aqui não é mostrar o absurdo da discriminação, mas estudar os meios de deixar as pessoas completamente à vontade, seja nas relações de trabalho ou em um contexto lúdico.

Há ampla evidência de que as pessoas são mais receptivas àqueles com quem acreditam compartilhar os mesmos valores. Em um estudo, um teste de personalidade e crenças foi administrado[1]. Os participantes foram agrupados em pares. Em metade dos casos, cada participante foi previamente informado de que o seu parceiro tinha as mesmas convicções que ele. Na outra metade dos casos, cada participante foi informado que seu parceiro tinha crenças diferentes. De qualquer maneira, estava errado.

Todos foram então solicitados a avaliar sua afinidade com seu parceiro. Estranhamente, aqueles que acreditavam que seu parceiro tinha as mesmas crenças tiveram avaliações muito mais positivas do que aqueles que acreditavam que seu parceiro tinha crenças diferentes. Esta experiência mostrou que temos predisposições favoráveis para com aqueles que acreditamos ser como nós. Preferimos lidar com aqueles que acreditamos compartilhar nossos valores e crenças. Esta é a razão pela qual agora ofereço seis técnicas que permitirão que você crie uma impressão de semelhança com a pessoa de sua escolha.

Usando as técnicas a seguir, você será capaz de cultivar conexões mais profundas com seus clientes, amigos ou associados, mas também será capaz de compreender e amar melhor as pessoas de todas as origens, cujas experiências podem ser muito diferentes das suas. Essas técnicas também abrirão portas que, de outra forma, provavelmente se fechariam para você.

44

Faz você sentir que tem o mesmo tamanho

Observe cada movimento deles

Assim como o tentilhão bate suas asas rapidamente enquanto a águia voa, pessoas de origens diferentes não se movem da mesma maneira no espaço. Assim, nos Estados Unidos por exemplo, os habitantes das grandes planícies tendem a se manter mais distantes de seu interlocutor. Os moradores da cidade, acostumados a ficar amontoados no metrô ou no ônibus, aproximam-se uns dos outros para conversar. Pessoas de ascendência asiática são muito mais avessas ao movimento do que pessoas de ascendência mediterrânea.

Na hora do chá, os alunos da Escola de Boas Maneiras praticam a genuflexão e colocam delicadamente o traseiro na beirada do sofá. Eles seguram o pires em uma das mãos e a xícara na outra, o dedo mínimo ainda ligeiramente esticado.

Porém, o que os craques da comunicação sabem é que devem modelar seus gestos nos interlocutores, sejam estes de modos delicados ou mergulhem bem no meio do sofá e

pegue sua xícara com as duas mãos. As pessoas se sentem mais confortáveis quando seus interlocutores se comportam da mesma forma que elas.

Tenho uma amiga, Jenny, que dá palestras sobre “como casar com uma pessoa rica”. Um dia, em um cassino de Las Vegas, um repórter de televisão perguntou-lhe se ela poderia diferenciar uma pessoa realmente rica de um novato.

“Claro,” ela respondeu.

O repórter então perguntou a ele quem era o homem mais rico da sala. Ele deve ter pensado nos três homens da mesa mais próxima, que sem dúvida haviam comprado seus ternos feitos sob medida em um famoso alfaiate de Londres, cujas camisas costuradas à mão certamente eram de Charvet, place Vendôme, e que estavam bebendo solteiros . - malte, provavelmente um Laphroaig da Ilha de Islay.

Jenny olhou para a sala com um toque de cão de caça e instintivamente apontou para um cara em um canto da sala que estava vestindo jeans rasgados. Ela sussurrou: "Este aqui é muito rico." "

Surpreso, o repórter perguntou-lhe: "Como você sabe? "

“Isso mostra pelo ritmo dele. Veja, há aqueles que parecem um homem rico, aqueles que parecem um novo rico e aqueles que parecem alguém que não tem dinheiro. "

TÉCNICA N ° 44

Jogue os imitadores

Observe bem as pessoas. Estude seus gestos. Movimentos pequenos ou grandes? Rápido ou devagar? Fluido ou emprestado? Arrastando ou animado? Elegante ou vulgar?
Imagine que seu interlocutor é seu professor de dança. Dê uma boa olhada em seu corpo e movimentos, depois imite seu estilo. A partir daí, inconscientemente, ele se sentirá mais confortável com você.

O que eles compram não é apenas o produto, é você

Se você estiver em vendas, ajuste-se não apenas aos seus clientes, mas também aos produtos que você vende. Eu moro em um bairro em Nova York chamado Soho. Quando passo pela Canal Street (bairro conhecido por ser bastante infame), a poucos quarteirões de minha casa, seguro minha bolsa com firmeza e evito passar por transeuntes. Muitas vezes me deparo com um cara desconfiado, sempre o mesmo, que me lança olhares furtivos e me entrega um lenço pegajoso no meio do qual colocou uma joia: "Pssss, não quer uma corrente de ouro? Só de ver seu ladrão andando, podemos detê-lo.

Algumas quadras adiante está a Tiffany Boutique, uma joalheria moderna e muito cara. Ocasionalmente, quando me pego sonhando que posso pagar, eu casualmente atravesso as grandes portas douradas. Imagine por um momento um daqueles profissionais de vendas imaculadamente vestidos atrás do balcão olhando e dizendo para mim: “Psiu, não quer um diamante? "

Ele não se arriscaria a me vender nada!

Adapte sua personalidade ao seu produto. Se você vende lindas fantasias, um pouco de decoro é necessário; se você vende jeans, ao contrário, tem que manter um estilo casual; se você vende artigos esportivos, tenha uma aparência esportiva e assim por diante. Lembre-se de que você faz parte do produto que seu cliente vai comprar.

45

Ecoam um ao outro

"Parecemos duas gotas de água"

Você já conversou com alguém e disse a si mesmo depois de um tempo que está na mesma página? É uma sensação incrível, é quase como se apaixonar.

No amor, dizemos que “clica”. Nas amizades falamos de afinidades, dizemos que “a corrente está fluindo”. No mundo dos negócios, preferimos dizer que "os bons espíritos se encontram". No entanto, é o mesmo fenômeno mágico, essa sensação repentina de calor e proximidade, essa sensação de repentinamente ser como velhos amigos.

Quando éramos crianças, não tínhamos dificuldade em fazer amigos. A maioria das outras crianças que conhecemos cresceu na mesma cidade. Então crescemos e nos mudamos. Aqueles que encontramos mais tarde muitas vezes não tinham mais o mesmo passado, a mesma experiência de vida, os mesmos objetivos, o mesmo estilo de vida, etc. Tornou-se mais difícil para nós estar no mesmo comprimento de onda que nossos interlocutores.

Se tivéssemos uma ferramenta mágica que nos permitisse encontrar-nos automaticamente no mesmo comprimento de onda que o nosso

interlocutores, não seria maravilhoso? Sugiro aqui uma dica lingüística que vai te ajudar. Chamo essa técnica de Ecoar ... porque consiste em repetir as palavras do interlocutor como um eco.

Aqui e em outro lugar

Certa noite, em um restaurante italiano, vi um homem sentado a uma mesa próxima, percebendo que o garçom era de Udine como ele, levantei-me e lhe dei um tapinha nas costas como se fossem velhos amigos. Os dois homens começaram a conversar em um dialeto incompreensível para os outros garçons, que também eram italianos.

Na verdade, existem dialetos até mesmo ao nosso redor, sem que sempre os percebamos. Não é outra língua, mas um vocabulário que varia de acordo com nossa região de origem, nossa profissão, nossos centros de interesse e nossa formação. Um dia, em um restaurante à beira de uma rodovia americana, a garçonete demorou muito para entender o que eu queria. O que eu costumava chamar de refrigerante ou coca era para ela um refrigerante. Pela mesma razão, os americanos geralmente têm uma escolha mais ampla de termos do que em qualquer outro idioma.

Entre membros da mesma família, entre amigos, entre colegas ou entre membros do mesmo clube, falamos a mesma língua. Todos que você encontra têm seu próprio vocabulário, o que os ajuda a se destacar subconscientemente daqueles que não fazem parte de seu vocabulário.
" mundo ".

O truque linguístico de dizer "estamos no mesmo comprimento de onda"

Para dar a alguém aquele senso subconsciente de convergência e conivência, use as palavras dela em vez das suas. Suponha que você esteja vendendo carros e um de seus clientes seja uma jovem mãe que se preocupa com a segurança de seu filho. Ao explicar as características de um modelo em termos de segurança, não fale em crianças ou crianças, não use o termo que habitualmente utiliza, ou mesmo a expressão "segurança infantil" que consta dos seus documentos técnicos. Em vez disso, diga: "Graças ao controle centralizado, seu filho não será capaz de abrir a janela." Você pode até falar com ele sobre o bloqueio de proteção petiot. Quando ela ouvir essa palavra, será como uma família para ela, porque é a palavra que seus parentes usam. Se ela tivesse dito criança, você teria contado a ele sobre a criança. Sempre use a palavra que seu entrevistador usou (exceto em casos extremos: se seu cliente disser "meu cachorro" ou "meu bacon", você poderá evitar a aplicação dessa técnica).

A técnica de eco quando você está na sociedade

Suponha que você seja convidado para uma festa e encontre todos os tipos de pessoas lá. Você primeiro discute com um advogado que lhe explica que sua profissão é frequentemente denegrida. Quando é sua vez de falar, você também usa a palavra profissão. Falando em profissão, você colocaria uma barreira invisível entre você e ela.

Suponha que você converse com um homem que trabalha na construção e lhe conte sobre seu trabalho. Não diga a ele "Bem, na profissão ...". Você pareceria uma pessoa pretensiosa.

Suponha que, posteriormente, você encontre um escultor, um cientista da computação freelance e um músico pop sucessivamente. Os três usarão um vocabulário diferente para falar sobre sua atividade. O escultor contará a você sobre sua arte. O músico pop pode ser capaz de

use a palavra arte, mas é mais provável que ele fale sobre seus shows. Já o especialista em TI falará sobre seus projetos ou missões. Procure não se esquecer de como cada pessoa designa sua própria atividade. Abra bem os ouvidos e repita o que ouvir.

A técnica de Echoing ... não se trata apenas de negócios. Se você estiver lidando com o dono de um cachorro, não fale com ele sobre seu animal de estimação (provavelmente ele mesmo nunca se referirá ao seu companheiro peludo dessa forma). Ouça atentamente as pessoas ao seu redor e descobrirá muitas sutilezas da linguagem. Acredite, por não usar o sinônimo correto para um verbo tão simples como o verbo to have, você corre o risco de soar como um boeotian. Por exemplo, alguns gostam de ter um cachorro, mas os amantes de cavalos falarão mais sobre ter um cavalo e os aquaristas falarão sobre a criação de peixes. Isso pode não ser suficiente para chicotear um gato. Simplesmente, se você não usar a palavra certa, seu interlocutor pensará, e terá razão, que você é estranho ao mundo em que atua.

O perigo de não usar esta técnica

Às vezes, deixar de aplicar essa técnica pode ser realmente fatal para você. Certa noite, meu amigo Phil e eu estávamos conversando com outros convidados quando uma jovem começou a falar com orgulho sobre o chalé que acabara de comprar nas montanhas. Ela planejava convidar alguns amigos para ir esquiar.

"Lindo", disse Phil, que secretamente esperava poder ser um deles, "onde fica sua cabana?" "

Patatras! Em um instante, Phil eliminou suas chances. Mais tarde, não pude deixar de perguntar a ele:

"Phil, por que você chamou sua cabana de cabana, sabendo que iria insultá-lo?" "

" O que você quer dizer ? Ele perguntou-me. “Cabana é uma palavra adorável. Meus pais têm uma bela cabana, e esta palavra evoca

me memórias maravilhosas. "

Tudo bem, Phil, a palavra cabine pode ter uma conotação agradável para você, mas obviamente a bela esquiadora prefere a palavra cabine.

Em um contexto profissional

No mundo corporativo, o cliente geralmente espera que o vendedor saiba como resolver problemas, não apenas vender algo. Ele acredita que quem não fala a mesma língua que ele não consegue entender os problemas de seu ramo.

Tenho uma amiga, Penny, que vende móveis de escritório. Alguns dos seus clientes trabalham na área editorial, outros na publicidade, outros na indústria audiovisual e alguns são advogados. A frase impressa no catálogo de Penny é mobiliário de escritório, mas ela me explicou que se usasse a palavra escritório com todos os seus clientes, eles pensariam que ela ignorava suas respectivas especialidades.

Seus clientes que estão na área de publicidade contam a ele sobre sua agência. Editores falam sobre sua casa. Advogados falam sobre seu escritório de advocacia e quem trabalha no rádio fala sobre seu estúdio. “Eles podem ligar para o escritório do jeito que quiserem”, Penny me diz, “mas se eu quiser fechar a venda, é melhor chamá-la assim. "

TÉCNICA N ° 45

Ecoam um ao outro

Esta técnica linguística é muito simples, mas seu efeito é decisivo. Lembre-se dos termos (verbos, preposições, adjetivos) que seu interlocutor usa, mesmo que a escolha dele pareça arbitrária para você, e use-os por sua vez. Quando eles ouvem suas próprias palavras saírem de sua boca, isso criará uma sensação de proximidade com você em seu subconsciente. Eles sentirão que você compartilha os mesmos valores, os mesmos hábitos, os mesmos interesses e a mesma experiência.

Uma maneira de ser politicamente correto

Recentemente, em uma festa, apresentei uma amiga minha, Suzanne, dizendo que trabalhava em uma creche. Pouco depois, Suzanne veio me dizer: “Por favor, não diga a eles que trabalho em creche. Eu trabalho em uma creche. "Opa! As coisas mudam rapidamente em nossa época, e alguns termos rapidamente se tornam arcaicos.

Quando um grupo de pessoas pertencentes a um comércio, uma minoria ou uma comunidade específica mostra uma preferência clara por um termo em relação a outro, não há nada de arbitrário nisso. Muitas vezes, é o resultado de uma história, de um passado ao qual o público não é sensível. Quando esse passado é muito doloroso, as pessoas sentem a necessidade de substituir uma palavra por outra que não tenha a mesma conotação amarga.

Uma amiga próxima, Leslie, está em uma cadeira de rodas. Ela me explica que toda vez que ouve a palavra enfermo, ela fica com raiva. Ao ouvir essa palavra, ela se sente diminuída. Ela prefere ouvir as pessoas falarem sobre deficiência: “Nós, pessoas com deficiência, somos como qualquer pessoa normal. Nossa vida não é diferente da sua, simplesmente viajamos com um pouco a mais na bagagem que chamamos de deficiência. "

É simples. É eficaz. Para mostrar às pessoas que as respeita, para que se sintam próximas de si, faça eco das suas palavras. Isso o tornará uma pessoa mais sensível para se comunicar - e irá lhe poupar uma série de problemas a cada vez.

46

Conheça o poder das imagens

Analogias excessivamente masculinas não são elegantes na presença de mulheres

Não faz muito tempo, em uma grande empresa, tive que fazer uma apresentação para quinze senhores. Quando comecei, pensei comigo mesmo:

" Boa. Quinze marcianos e um venusiano. Sem problemas ! Eu tinha lido o famoso livro de John Gray Homens são de Marte, Mulheres são de Vênus. Eu havia estudado as diferenças neurológicas entre os cérebros dos homens e das mulheres. Eu estava muito familiarizado com os sinais corporais específicos de cada gênero. Afinal, comunicação e suas complexidades é o que eu ensino. Então, eu estava bem preparado para falar com esses senhores, para passar minha mensagem e para enfrentar quaisquer dúvidas.

No começo tudo correu bem. Sabia fazer uma apresentação clara e concisa e desenvolvi bem as minhas ideias. Quando minha apresentação acabou, sentei-me em silêncio e convidei meu público para iniciar uma discussão.

É aqui que as coisas azedam. Tudo o que me lembro é uma cena de grupo aterrorizante de perguntas na forma de analogias com o

Futebol americano.

Um desses senhores me perguntou: "Você acha que houve um *reversão*, a ? "

"Sim, outro fez, mas talvez possamos pegar a bola de volta?" "

Nesse ponto, eu ainda conseguia fazer o call, mas quando soube da cobertura do passe e do chute de conversão, comecei a perder o equilíbrio. Quando outro delirou sobre a necessidade de uma ave-maria para compensar isso, sofri a última humilhação. Tive de perguntar: “Uh, o que isso significa? Meus interlocutores trocaram olhares conhecedores e me deram uma explicação enquanto sorriam condescendentemente.

Naquela noite, gostava de sonhar com um negócio dirigido por quinze mulheres, com, perdido no meio delas, um homem tentando decifrar nossas metáforas emprestadas do vocabulário da gravidez e da maternidade:

– Não receberemos sua nova proposta até os primeiros sinais do parto, explica o contador-chefe.

– Sim, mas o prazo é muito longo. Nós poderíamos considerar um *cesárea*, responde o controlador.

– Por que você deveria se importar? De qualquer forma, é desenvolvido in vitro, diz o diretor de marketing.

– Eu me preocupo com o pós-parto, diz o CEO.

Um tanto sádico, imaginei o único funcionário do outro sexo na mesma situação humilhante que eu diante dos meus torcedores de futebol americano.

Com o objetivo deste livro, ao contrário, de melhorar a qualidade da comunicação, proponho-lhe agora técnicas baseadas em analogias.

Analogias bem direcionadas para acertar o alvo

As analogias podem ser uma ferramenta de comunicação eficaz, mas apenas se você usar imagens que falam com a outra pessoa. Os homens, mais acostumados a se interessarem pelo futebol, usam analogias com os esportes com bola não para confundir, nem embaraçar as mulheres, mas, ao contrário, para esclarecer situações.

Quando se trata da analogia do esporte, todos entendem o significado de acertar a linha do gol, mas quem não está familiarizado com o beisebol terá dificuldade em entender o que um strikeout significa.

Você provavelmente já ouviu falar de acertar um alvo antes. Todos nós entendemos o que isso significa, mas esse tipo de expressão fala ainda mais aos entusiastas do arco e flecha, por exemplo. Quer aprofundar suas palavras, seja qual for o tema da conversa? Se a outra pessoa gosta de velejar, converse com ela sobre como virar ou se deixar levar pela onda. Se ele for pescador, use a metáfora da isca e acertará o prego na cabeça. Se o seu cliente pratica um esporte de combate, as palavras sopro e finta serão adequadas para agarrá-lo.

Essas imagens podem parecer um pouco rebuscadas para você. No entanto, são ferramentas de comunicação poderosas, na medida em que evocam para o seu interlocutor o mundo que é dele. Quando se trata de convencer e fechar uma venda, por que não recorrer aos meios mais eficazes? Eu chamo essa técnica de O poder das imagens.

TÉCNICA N ° 46

O poder das imagens

O seu cliente gosta de jardinagem? Ofereça-se para semear as sementes do sucesso. Seu chefe tem um barco? Apresentar-lhes uma estratégia que permitiria à empresa chegar ao fundo do poço ou permanecer à tona. Ele pilota aviões? Converse com ele sobre uma ideia que está no ar ou um produto que deveria realmente decolar. Seu interlocutor joga tênis? Diga a ele que você não hesitará em ir para a rede.

Fale com a outra pessoa em um idioma que reflita seus interesses ou estilo de vida. Para dar mais peso às suas palavras, use analogias com o mundo em que ele vive, em vez daquele em que você vive.

mesmo. É também uma maneira de fazer com que ele se sinta como você e de sugerir que compartilhe os interesses dele.

Gostaria de voltar por alguns momentos aos meus devaneios um tanto sádicos anteriores, desta vez para evocar a angústia do funcionário cercado por uma equipe de gestão feminina que discute a estratégia corporativa recorrendo a analogias com a dança:

– Devemos conduzir as negociações rapidamente e finalizar em um *ótimo elenco*.

– Não não. Nesse caso, melhor dizer. É mais cuidadoso.

– E se eles fizerem uma virada idiota quando estivermos na quinta série?

– Qual é, você viu o CEO deles fazer uma única jogada?

– Na minha opinião, o melhor é começar dando-lhes um pouco *reverência* e depois continue com uma grande batida.

47

Faça com que sinta que você simpatiza

Não fique apenas tagarelando

Quando alguém fala conosco, tendemos a fazer onomatopeias ou sons inarticulados para garantir que estamos ouvindo o que eles estão nos dizendo. Algumas pessoas estão tão acostumadas a fazer isso que pequenos ruídos escapam de suas gargantas, mesmo sem perceber. Na casa do meu amigo Phil, é constante. De vez em quando eu pergunto a ele: “Phil, o que eu acabei de dizer? "

"Uh, bem ..." Ele não tem ideia. Não é culpa dele. É muito masculino, esse hábito de balançar a cabeça sem realmente ouvir. Um dia, quando estava conversando com Phil e achei seu "mmh-mmh" um pouco sistemático demais, escorreguei para o meu monólogo: "Sim, esta tarde, vou tatuar todo o meu corpo. "

Phil então acenou com a cabeça com um novo "mmh-mmh".

Claro, é melhor fazer esse tipo de som do que ficar completamente silencioso. Mas não é assim que os ases da comunicação procedem. Tente substituir suas onomatopeias por frases reais.

Frases, não sons

Trata-se de formular frases simples, mas completas, como "Agradeço que você tenha tomado essa decisão" ou "é realmente uma coisa boa". Você também pode incentivar a outra pessoa pontuando sua fala com frases como: "sim, essa foi a melhor coisa a fazer" ou "que bom que você viu dessa forma".

Quando você responde a ele em frases inteiras, em vez dos sons inarticulados usuais, você faz a outra pessoa sentir que você realmente a entende.

TÉCNICA N ° 47

Use frases

Não seja um daqueles que, subconscientemente, fazem sons de aquiescência. Para mostrar à outra pessoa que você pode ouvir e entender o que ela está explicando para você, use frases completas. Pontue o diálogo com frases como "Eu sei o que você quer dizer" ou "isso é muito charmoso". Todas essas serão marcas de empatia que irão impressionar seu interlocutor e incentivá-lo a continuar a discussão.

Claro, para que sua empatia seja relevante, você ainda precisa realmente ouvir o que a pessoa está lhe dizendo.

48

Demonstrar sinais anatomicamente corretos de empatia

Como você ouve isso?

Há cerca de dez anos, eu dividia a casa com Brenda, que era professora de sapateado. O sapateado não era apenas seu meio de vida, era sua vida. Suas paredes estavam forradas com pôsteres de famosos sapateadores americanos Bill Robinson e Charles Coles. Não era andando que ela ia de uma sala para outra, mas dançando. Fez barulho, mas pelo menos quando houve uma chamada para ela, não tive dificuldade em encontrá-la.

Um dia, perguntei a ela há quanto tempo ela começou a se interessar pelo sapateado. Ela respondeu: "a partir do momento em que abri meus ouvidos". Ouvidos ? É estranho, normalmente as pessoas falam “desde o momento em que abri os olhos”. Então percebi que Brenda "via" o mundo mais pelos ouvidos do que pelos olhos.

Todos nós percebemos o mundo por meio de nossos cinco sentidos. Nós vemos o mundo, mas também o ouvimos, cheiramos e provamos.

Especialistas em Programação Neurolinguística (PNL) nos dizem que, em cada um de nós, um dos cinco sentidos está mais desenvolvido do que os outros. Com Brenda, é ouvir.

Brenda me contou que passou a infância em um apartamento escuro, quase um porão, na cidade de Nova York. Ela se lembra do som dos passos de pedestres na calçada, logo acima de seu berço. Seus ouvidos jovens continuavam a ouvir buzinas, sirenes e, no inverno, o som de correntes no pavimento coberto de neve. Ela se lembra bem do som dos passos dos cavalos da polícia montados na calçada perto de sua janela. Suas primeiras percepções do mundo exterior, então foram seus ouvidos que as captaram. Hoje, ainda são os sons que predominam em seu dia a dia. Brenda, sapateadora, é uma "auditiva".

Inspirado por essa teoria dos seguidores da programação neurolinguística, fiz um teste usando Brenda como cobaia. Eu interagi com ela usando expressões como "nos meus ouvidos" e
"Eu ouço isso" em vez de "nos meus olhos" e "Eu vejo o que você quer dizer". Percebi que ela de repente ficou mais atenta.

Passei então a ouvir atentamente a forma como todos os meus amigos se expressavam, a fim de saber qual era o modo de percepção preferido de cada um. Notei, por exemplo, referências visuais como:

Eu vejo o que você quer dizer.

Para mim, isso é uma boa notícia.

Eu não me vejo fazendo tal coisa. Eu
dificilmente vejo o sentido de tal abordagem.

Do meu ponto de vista…

Sem dúvida, estava descobrindo algo muito interessante!

As coisas ficam complicadas

No entanto, em outras ocasiões, eu ouvia a mesma pessoa usando expressões como:

Sim, ouço bem! Claro,

isso soa verdadeiro.

Achei que seria uma boa ideia.

Há algo errado com essa história. Ele ouve a si mesmo

um pouco demais.

Algo me diz ...

Aparentemente, o método acabou sendo mais difícil de implementar do que eu imaginava. No entanto, eu não estava pronto para desistir.

Um dia, Brenda e eu fomos esquiar com alguns amigos. O dia terminou com uma noite social. Ouvi um amigo meu dizer a um grupo de pessoas: “As pistas eram maravilhosas. Tudo era tão branco e tão limpo! "

"Visual? Eu me perguntei.

Outro acrescentou: “Sentir aquela neve fresca no rosto foi maravilhoso. "

"Aqui está alguém sensível", disse a mim mesmo.

Naquele preciso momento, Brenda exclamou: “Houve tanto silêncio! O único ruído que ouvimos foi o do vento em nossos ouvidos durante o schuss. Não demorei mais para me convencer de que havia uma veia a explorar.

Uma solução simples

Finalmente encontrei uma técnica eficaz e fácil de dominar. Eu o chamei de Marcas de Empatia Anatomicamente Corretas. Se o seu interlocutor não for da maneira mais óbvia um "visual", um

Resposta "auditiva" ou "sensível", basta responder no modo que ele está usando no momento. Suponha, por exemplo, que um colega, sobre um projeto financeiro, diga a você: “Assim podemos ver para onde estamos indo. »Sabendo que ele usa principalmente referências visuais,

adapte as suas expressões de empatia em conformidade e responda-lhe: "Entendo o que quer dizer" ou "Temos sim uma visão clara da situação".

Da mesma forma, se este colega acabou de lhe dizer: "este projeto fala muito mais comigo do que o outro", você responderá a ele: "Sim, parece certo" ou "Eu diria o mesmo".

Aqui está uma terceira possibilidade. Suponha que seu colega de trabalho lhe diga: “Tenho certeza de que este projeto não será um fracasso. Você pode responder a ele com marcas bastante "sensíveis" de empatia, como "Eu entendo o que você está sentindo" ou "você entendeu o problema".

TÉCNICA N ° 48

Marcas de empatia anatomicamente corretas

Por qual parte de sua anatomia a outra pessoa fala? Os olhos deles ? Suas orelhas? Sua coragem?
Se você está lidando com um "visual", use imagens visuais para que sintam que você compartilha sua visão de mundo. Se esta é uma pessoa que usa mais os ouvidos, use imagens relacionadas ao som, para mostrar a ela que você ouve coisas como ela. Se a outra pessoa trabalhar com sensações, mostre a ela que você experimenta as coisas da maneira que ela faz.

E quanto aos outros dois sentidos, olfato e paladar? Na verdade, acho que nunca lidei com uma pessoa “olfativa” ou “gustativa”. Você sempre pode elogiar um bom cozinheiro ou foodie contando-lhes sobre uma “ideia deliciosa”. E se você estiver conversando com seu cachorro, diga a ele: "Você sente o que quero dizer, Medor?" "

Veremos agora como criar afinidades com uma única palavra.

49

Faça-os pensar "nós" (em vez de "você" versus "eu")

Como velhos amigos

Ao ouvir, mesmo que por alguns instantes, duas pessoas conversando, você poderá saber várias coisas sobre o relacionamento delas. Você saberá se eles se conheceram recentemente ou se são velhos amigos. Você saberá se um homem e uma mulher são estranhos um para o outro ou se são um casal.

Você nem precisa ouvi-los dizer palavras como menino, companheiro ou velho para isso. Se for um homem e uma mulher, você não precisará ouvi-los sussurrar um para o outro, querida, querida ou querida. Mesmo o assunto e o tom de voz não importam. A técnica que vou revelar a você agora pode funcionar mesmo com os olhos vendados, pois não tem nada a ver com a linguagem corporal.

Na verdade, a conversa progride de uma forma muito interessante quando as pessoas compartilham mais privacidade:

Nível 1: clichês

Duas pessoas que não se conhecem começarão por trocar fotos. Se estiverem discutindo o assunto mais trivial e convencional de todos, o tempo, um dirá ao outro, por exemplo: "Que lindo tempo de sol, não é?" Ou "Mais chuva hoje, hein?" Este é o primeiro nível de conversa.

Nível 2: fatos

Duas pessoas que se conhecem, mas sem serem íntimas, costumam discutir os fatos: “Sabe, Louis, este ano já tivemos o dobro de dias de bom tempo do que no ano passado. " Ou :
“Sim, e finalmente decidimos investir em uma piscina. "

Nível 3: sentimentos e perguntas mais pessoal

Quando duas pessoas fazem amizades, trocam impressões e sentimentos, até mesmo sobre um assunto tão insignificante como o clima: “George, adoro este clima. "Eles também se perguntam coisas pessoais:" E você, Betty, é uma pessoa que ama o sol? "

Nível 4: usando a primeira pessoa plural

Chegamos ao mais alto grau de intimidade, caracterizado por mais fatos e conexões, além dos sentimentos. Dois bons amigos que falam sobre o tempo dirão, por exemplo: "Se continuarmos a ter um clima assim, teremos um ótimo verão". “Duas pessoas que se amam poderão dizer-se:“ Se o bom tempo durar um pouco, será uma oportunidade para nós: permitir-nos-á nadar. "

A partir desse fenômeno, podemos definir uma técnica que permite atingir o mais alto nível de intimidade verbal. Essa técnica consiste simplesmente em usar prematuramente a primeira pessoa do plural. Ele permite que você faça com que um cliente, cliente potencial ou novo conhecido sinta que já são amigos. Pode permitir que você induza em uma pessoa que o atrai a sensação de que ela e você já são um casal. Eu chamo isso de “nós” prematuro. Em uma conversa casual, pule os níveis 1 e 2. Vá direto para os níveis 3 e 4.

Pergunte à outra pessoa o que ela sente a respeito de alguma coisa, da mesma forma que perguntaria a um amigo: “Georges, esse novo prefeito, o que te inspira? Então, assim que a conversa se deparar com algo que possa interessar a vocês dois, use a primeira pessoa do plural: "Você acha que a política dele será boa para nós?" Concentre-se na formulação de frases na primeira pessoa do plural, o tipo de frase que as pessoas reservam instintivamente para seus amigos íntimos: "Acho que a política dele não nos afetará muito." "

A palavra favorece a proximidade de nós. Incentiva o interlocutor a se preocupar e permanecer atento. Transmite um sentimento subliminar que poderia ser formulado da seguinte forma: “Você e eu contra este mundo hostil. Quando a palavra é usada prematuramente, mesmo com um estranho, ela aproxima as pessoas subconscientemente. Na frente de um buffet, por exemplo, você pode dizer a uma pessoa que está atrás de você: "Parece maravilhoso, eles realmente se esforçaram para nos ajudar" ou "Droga, com tudo isso, vamos ter dificuldade em manter a linha! "

TÉCNICA N ° 49

O prematuro "nós"

Crie um sentimento de intimidade com a outra pessoa, mesmo que você tenha acabado de se conhecer. Misture os sinais em seu subconsciente pulando os dois primeiros níveis de conversa para ir diretamente para os níveis 3 e 4. Use as palavras mágicas nós, nós e nosso para isso.

Vimos como imitar os gestos de nosso interlocutor, como fazer ecoar suas palavras, como usar imagens de seu próprio mundo, como se ligar por meio de marcas anatomicamente corretas de empatia e como se ligar emocionalmente por meio de palavras simples como nós.

O que mais amigos, entes queridos ou pessoas próximas têm em comum? Uma história. A última técnica apresentada nesta parte permitirá que você crie em um conhecido relativamente recente a sensação agradável e perturbadora que tem visto há muito tempo.

50

Evocar boas lembranças

Tudo o que fizemos juntos

Duas pessoas que se amam sussurram coisas uma para a outra que só significam algo para elas. Bons amigos se divertem dizendo frases curtas que só eles sabem a que se referem. As pessoas que trabalham juntas riem de uma experiência que compartilham.

Trabalhei em uma empresa que, no espaço de apenas dez anos, conheceu reengenharia, capacitação, qualidade total e formação de equipes. Em cada bebida, em cada seminário, os funcionários nunca deixam de brincar sobre o dia em que cada um deles, de recepcionistas a gerentes, teve que escalar um poste de dez metros de altura em nome da formação de equipes. O CEO havia escorregado e quebrado o dedão do pé. Na próxima vez que ele acenou com sua muleta, “Os treinos da equipe acabaram! O edifício da equipe fracassou.

É com esse tipo de experiência compartilhada que se constrói uma cultura corporativa. Os colaboradores de uma mesma empresa têm um passado, uma história e uma linguagem que remete a este passado e a esta história. Hoje,

quando os funcionários da empresa que acabei de mencionar querem desistir de ir mais longe em uma pesquisa que lhes parece estar levando a um beco sem saída, eles dizem com um sorriso conhecedor "vamos lá, vamos sacudir a muleta" ou "vamos deixar slide". É o tipo de piada interna que ninguém de fora consegue entender.

Neil Simon, famoso roteirista e dramaturgo, consegue, com a ajuda de uma palavra, indicar ao público de um teatro da Broadway o grau de intimidade que une dois personagens em uma peça. Basta o ator dizer algo incompreensível para a atriz e os dois atores rirem com conhecimento de causa para que a mensagem seja transmitida.

Cada vez que vejo meu amigo David novamente, a palavra que usamos para nos cumprimentar não é nem “olá” nem “oi”, mas “esquina! " Por que "Moeda"? Quando nos conhecemos há cinco anos, David me contou que cresceu em uma fazenda onde criavam patos. Fui então presenteado com a melhor imitação de pato que já vi. Enquanto faz
"Canto-canto", ele havia imitado o andar e o bater das asas do pato. Eu dei uma risadinha e ele continuou com força total, executando uma verdadeira dança do pato ao meu redor. Eu também entrei e nos divertimos muito.

No dia seguinte, recebi um telefonema. A primeira palavra que ouvi no fone de ouvido foi "Moeda!" E acho que foi aí que nossa amizade realmente começou. Mesmo agora, experimento a sensação de alegria que uma memória agradável pode proporcionar toda vez que ouço aquele "Canto!" " no telefone.

Sempre que você sentir vontade de se relacionar com alguém, lembre-se dos momentos especiais que você já compartilhou com essa pessoa e faça disso um refrão, por assim dizer.

TÉCNICA N ° 50

A lembrança de boas lembranças

Para criar relacionamentos menos distantes com um novo conhecido, pense em alguns bons momentos que você compartilhou quando se conheceu,

em seguida, encontre algumas palavras que permitirão a vocês dois reviverem internamente o que sentiram então. A partir de então, como velhos amigos, você tem um passado comum, uma ou duas boas lembranças.

O que resta para vermos?

Alquimia, carisma e confiança são três características comuns aos ases da comunicação, independentemente da profissão, campo ou ambiente. Na Parte 1 deste livro, vimos como causar uma primeira impressão positiva por meio da linguagem corporal. Na segunda parte, adicionamos som à imagem. Na terceira parte, vimos algumas dicas para brincar com os marmanjos. A quarta parte nos permitiu evitar olhar para as pessoas com quem temos pouco em comum. Finalmente, na Parte Cinco, examinamos as técnicas para criar instantaneamente uma sensação de proximidade, intimidade e companheirismo.

O que resta para examinarmos? Você provavelmente já adivinhou: como fazer nossos interlocutores se sentirem à vontade consigo mesmos. No entanto, no mundo de hoje, elogios são uma arma perigosa. Um erro e você corre o risco de arruinar um relacionamento. Agora vamos dar uma olhada no poder do elogio, na insanidade da lisonja e no uso correto e eficaz dessas duas armas.

---

1. Byrne, Donn et al, "Continuidade entre o estudo experimental da atração e encontros na vida real por computador", Journal of Personality and Social Psychology 1, 1970, pp. 157-165.

PARTE VI

COMO DIFERENCIAR PODER DE ELOGIO E LOUCURA DE PLANO

Elogio revisado e corrigido

As crianças sabem como conseguir o que desejam: "Oh, meu pai maravilhoso, eu sei que você vai me comprar esta boneca." "E no dia seguinte, no supermercado com a mamãe:" Ah, mamãe, eu te amo. Você é a melhor mãe e a mãe mais linda demundo.

chocolate ? "

Desde o arrulho instintivo de uma criança quando sua mãe se aproxima ao elogio cuidadosamente calibrado que o vendedor de carros esbanja para seu futuro cliente, é sempre tão natural que a lisonja chega à boca de quem quer algo. Bajulação e elogios são até a técnica mais usada. Quando Dale Carnegie pediu “Elogie os outros”, quinze milhões de leitores memorizaram essa regra. Para o

A maioria de nós ainda acha que essa é a melhor maneira de acertar.

Na verdade, desde que sua situação seja comparável à da menina que quer que o pai compre uma boneca para ela ou que a mãe lhe compre chocolate, o método pode ser eficaz. No entanto, desde Dale Carnegie, o mundo do trabalho mudou muito. No mundo de hoje, lisonja e elogio, mesmo com um sorriso, não têm tanto poder quanto antes.

Elogie sabiamente

Se, depois de sorrir e elogiar a outra pessoa, você espera que ela mostre um carinho especial, às vezes você pode esperar um longo tempo.

Para que sua abordagem tenha o efeito contrário, basta que seu interlocutor suspeite que ele está interessado. Se o seu elogio não for sincero ou estranho, você corre o risco de arruinar suas chances de ganhar a confiança da pessoa no futuro.

Ao contrário, um elogio relevante traz imediatamente uma nova intensidade ao relacionamento, graças ao qual você pode fazer uma venda bem-sucedida, fazer um novo amigo ou dar um novo impulso ao seu relacionamento.

Qual é a diferença entre um elogio que intensifica um relacionamento e uma bajulação que faz com que tudo falhe? Vários fatores entram em jogo, incluindo sua sinceridade, motivação, oportunidade e a maneira como você se expressa. Há também a imagem que seu interlocutor tem de si mesmo, sua posição na hierarquia social, sua experiência com elogios e a forma como ele avalia suas faculdades de percepção. Claro, tudo depende do seu relacionamento e há quanto tempo vocês se conhecem. Se você se comunicar por telefone, e-mail ou correio, outros

outros fatores podem entrar em jogo, dependendo se você conhece a pessoa que viu ou só a viu em uma foto.

Incrível, certo? Os sociólogos têm mostrado que um elogio tem mais peso quando é formulado por um novo conhecido, que é mais crível quando é dirigido a uma pessoa pouco atraente ou quando quem o faz não conhece o rosto e é levado mais seriamente se o elogiador começou sendo humilde - contanto, no último caso, que o destinatário percebesse a outra pessoa como de uma posição bem mais elevada do que ele. Caso contrário, as demonstrações de humildade roubam o elogio de sua credibilidade. Você acha isso complicado?

Não se deixe enganar por conclusões científicas; em vez disso, concentre-se em aprender algumas técnicas simples e eficazes. Cada uma das técnicas a seguir atende a todos os critérios acima. Aqui, sugiro nove maneiras eficazes de elogiar seu entrevistador.

51

Saber bajular (sem passar por um bootlicker)

Um boato

É muito lamentável, mas quando você elogia a pessoa à sua frente, seja seu chefe, um cliente em potencial ou alguém que você ama, eles podem achar que é um dado adquirido. Nessas condições, o que fazer?

Use o boca a boca. O boca a boca tem sido considerado um meio confiável. Hoje, não é mais assim e é equiparado ao boato. Porém, o que circula de boca a boca não é necessariamente fofoca, nem má notícia; e quando uma boa notícia chega aos ouvidos do destinatário por esse meio, é ainda melhor. O que estou dizendo aqui não é uma descoberta recente. Em 1732, Thomas Fuller escreveu sobre um amigo que disse coisas boas sobre ele pelas costas. Estamos mais dispostos a acreditar naquele que diz coisas boas a nosso respeito, quando não estamos lá para ouvi-lo, do que naquele que o diz na nossa cara.

Sem correr nenhum risco

Em vez de dizer a alguém que você admira diretamente, fale na presença de alguém próximo a ele. Suponha que você queira elogiar Juliette, uma colega de trabalho. Vá ver sua colega Diane e diga a ela: “Sabe, eu acho a Juliette uma pessoa muito dinâmica. Outro dia na reunião, gostei do que ela disse. Foi muito bem encontrado. Um dia, pode ser ela quem vai assumir a gestão da empresa. É possível apostar que dentro de vinte e quatro horas o elogio terá chegado aos ouvidos de Juliette.

TÉCNICA N ° 51

Experimente o boca a boca

Um elogio nunca é tão bem recebido como quando chega ao destinatário de boca em boca. O que você tem a expressar, conte a alguém próximo da pessoa em questão. Isso permitirá que você evite que ela suspeite que você é um adulador, bajulador ou lambedor. Além disso, essa pessoa terá a agradável impressão de que você está tentando transmitir uma boa imagem dela para o mundo inteiro.

Quando você elogia alguém na frente de um terceiro, esse terceiro então transmite a boa notícia, como um pombo-correio. No próximo capítulo, é você quem se torna o intermediário, ou seja, o pombo-correio.

52

Seja o mensageiro do agradável

Passe adiante as boas noticias

Os pombos-correio têm um passado glorioso. Esses pequenos mensageiros ousados, muitas vezes feridos ou mortos no campo de batalha, salvaram milhares de vidas. Um desses pássaros corajosos, batizado de Cher Ami, sozinho teria salvado duzentas vidas humanas na Batalha de Argonne, durante a Primeira Guerra Mundial. Ferido na asa e tendo perdido uma perna, ele conseguiu chegar ao seu destino bem a tempo de seus destinatários serem avisados de que os alemães estavam prestes a bombardear a cidade.

Outro desses heróis alados, Stumpy Joe, teve a honra de ser empalhado e exibido no National Airforce Museum em Dayton, Ohio. Em todo o mundo, milhões de outras aves também trouxeram mensagens felizes aos seus fãs. É por isso que chamei a técnica que estou apresentando aqui de pombo-correio.

Preste atenção a quaisquer comentários positivos que você possa ouvir ao seu redor sobre esta ou aquela pessoa e, quando ouvir um comentário positivo sobre alguém, não guarde as informações para si mesmo. Você não precisa escrever em um pedaço de papel, enrolar em uma caixa e amarrar na perna. Memorize

simplesmente, e envie-o como uma mensagem para a pessoa que terá mais prazer com isso: aquele que está sendo elogiado.

Como você se beneficiará disso? Todos amam quem traz boas notícias. Ao repetir um elogio, você se torna apreciado tanto quanto o elogiador. Chame isso de fofoca, se quiser, mas é o tipo certo de fofoca.

TÉCNICA N ° 52

O pombo-correio

As pessoas geralmente têm uma forte propensão a vender informações às vezes questionáveis (isso é chamado de fofoca). De sua parte, torne-se um portador de informação tão confiável quanto agradável. Sempre que ouvir um comentário positivo sobre alguém, transmita-o a essa pessoa. Você pode não ficar empanturrado ou exposto como Stumpy Joe, mas certifique-se de que todos adoram aquele que traz boas notícias.

O que você ainda pode transmitir

Outra forma de aquecer o coração e fazer amigos é dar às pessoas notícias nas quais possam estar interessadas. Telefone ou escreva para as pessoas para fornecer informações que lhes dizem respeito. Se seu amigo Norbert coleciona selos e você encontrar um artigo interessante sobre coleção de selos em uma revista, por que não avisá-lo? Se você encontrar uma obra de um amigo com um amigo de um artista que você conhece pessoalmente, deixe um recado rápido para esse artista.

Tenho um amigo em San Francisco, Dan, que pensa em mim sempre que encontra um artigo em um jornal sobre habilidades de comunicação. Ele corta e envia para mim, sem uma palavra de acompanhamento. Ele se contenta em escrever em um canto "para obter informações".

Experimente este truque. É como se você dissesse à pessoa "Estou pensando em você e agindo no seu melhor interesse". Pense em quanto dinheiro você economizará em cartões comemorativos.

53

Para sugerir qualidades

Cuidado com o que você vai dizer

Aqui está mais uma dica para lisonjear o ego dos outros. Em vez de elogiar diretamente a outra pessoa, apenas implique algo lisonjeiro para ela. Há alguns meses, fui a Denver visitar um velho amigo que não via há muito tempo. Ele me pegou no hotel e disse: “Oi Leil, como vai você? Ele parou por alguns instantes, me observou e acrescentou: "Você está obviamente bem. Ele deixou implícito que eu parecia bem e isso me deixou feliz pelo resto da noite.

O bom Deus provavelmente decidiu me fazer voltar um pouco à terra naquela noite, porque depois que meu amigo me deixou no hotel, o elevador que peguei parou no terceiro andar e um técnico responsável pela sua manutenção é instalado. Ele sorriu para mim, eu sorri de volta para ele, ele olhou para mim novamente e exclamou: "Puxa, senhora, você era uma modelo ... [Eu estava no céu!] ... Quando você estava lá!" Jovem? "

Patatras! Por que ele não se absteve de terminar sua frase? Eu adorei a implicação no início, mas o que o final implicava era que eu agora era uma velha senhora. Isso me arruinou no dia seguinte,

e até o resto da semana. O que estou dizendo, ainda hoje me irrita quando penso nisso.

Cuidado com as implicações negativas não intencionais. Ao perguntar a um transeunte se ele conhece um bom restaurante na vizinhança, você dá a entender que está falando com uma pessoa de bom gosto. Por outro lado, ao perguntar a ele se ele conhece um clube de strip, você insinua algo bem diferente ... Tente insinuar qualidades admiráveis naqueles que você deseja elogiar indiretamente.

TÉCNICA N ° 53

Para sugerir qualidades

Em sua conversa, diga algo que implique um fato positivo sobre a outra pessoa. No entanto, tome cuidado para não estragar o efeito, como esse técnico bem-intencionado ... ou como esse outro desgraçado que achava que estava bajulando seu par ao dizer: "Bom, Mathilde, para uma menina tão gordinha, você dança muito bem . "! "

54

Elogie "inadvertidamente"

Saiba como elogiar de forma velada

Para continuar com as coisas que o deixam de bom humor, aqui está uma técnica que chamo de adulação fortuita. Uma noite, durante o jantar, a conversa voltou-se para a viagem espacial. Meu vizinho da direita me disse: "Você é muito jovem para se lembrar, mas quando a Apollo 11 pousou na lua ..."

Mesmo que minha vida dependesse disso, eu não seria capaz de dizer o fim de sua frase. Só me lembro de sentir uma forte sensação de contentamento e me esticar para ver meu rosto jovem no espelho da sala de jantar. Claro que me lembro daquele mês de julho de 1969. Como o resto do mundo, fiquei grudado na televisão, observando a bota de Neil Armstrong (tamanho 42 ½). Mas, pelo resto da noite, não era sobre viagens espaciais que eu estava pensando. Eu estava muito chateado para pensar que aos olhos deste homem maravilhoso, eu era muito jovem para ser capaz de me lembrar de um evento do ano de 1969. Presumi que ele teve essa ideia sem pensar duas vezes. E que ele era portanto sincero.

Certo ! Pensando bem, ele devia saber que eu tinha idade suficiente para me lembrar do pouso da Apollo 11. Em vez disso, acho que ele usou a técnica que chamo aqui de adulação fortuita. Mas de qualquer forma. Tenho boas lembranças dele. A adulação fortuita consiste em deslizar um elogio na parte secundária da matéria, como entre parênteses.

Experimente. Você vai gostar. Eles vão adorar.

Experimente esta técnica e veja a outra pessoa sorrindo. Diga, por exemplo, para seu tio de 65 anos: "Alguém tão alerta quanto você teria subido aqueles degraus de uma só vez, mas fiquei sem fôlego." »Diz a um colega:« Tu que conheces bem a lei, devias ter lido este contrato nas entrelinhas, mas eu, que queres, estupidamente, eu assinei. "

Claro, o risco que você corre é que a outra pessoa fique tão feliz com esse elogio discreto que não dê ouvidos ao que você vai dizer a seguir.

TÉCNICA N ° 54

Adulação fortuita

Saiba como dar elogios casuais. Coloque algo lisonjeiro na parte incidental de sua palestra.
Apenas evite depender da outra pessoa para captar o ponto importante do seu discurso. A alegria que você lhe dará pode realmente torná-lo surdo a qualquer coisa que você possa lhe dizer depois.

Já vimos quatro formas de elogio indireto: boca a boca, pombo-correio, qualidades implícitas e adulação fortuita. Claro, o elogio direto pode ser eficaz em alguns casos. A técnica que vamos estudar agora permitirá que você esteja mais bem equipado para arriscar.

55

Desmarque o elogio que mata

Bata-os para fora. agora mesmo

Gostaria de ter alguma reserva que lhe facilitasse o exercício de uma atividade, a formação de um vínculo de amizade ou até o relacionamento amoroso? Vou passar para você, mas leia as instruções de uso com atenção, pois há cuidados importantes a serem tomados: é o elogio que mata.

Tive a ideia dessa técnica há alguns anos. Eu estava voltando de uma noite, acompanhado pela minha colega de quarto na época, Christine. Enquanto ela tirava o casaco, Christine tinha uma cara engraçada.

"Christine, você está bem?" "

" Muito bem. Eu vou sair com esse cara. "

"Esse cara? Que tipo? "

"Vamos, você sabe! Aquele que me disse que eu tinha dentes lindos.

"Lindos dentes!

Naquela noite, vi Christine se contemplar no espelho, abrindo os lábios. Ela nunca teve tanto cuidado ao escovar os dentes, um por um. Então percebi que o autor deste pequeno elogio

de costume tinha acertado o prego na cabeça. Esse elogio produziu tal efeito em Christine que eu o chamei de elogio matador.

Em que consiste o elogio que mata? Consiste em perceber uma qualidade muito pessoal e muito específica na pessoa em questão. Não é
“Gosto da sua blusa” (não é pessoal o suficiente) nem “você é uma pessoa muito legal” (não é específico o suficiente). O elogio que mata é bastante
"Que olhos encantadores e risonhos você tem!" "(Muito específico) ou" Acho que você tem muito requinte e elegância "(muito pessoal).

Durante os meus seminários, treino os participantes nesta técnica, porque não é fácil. No meio da sessão, peço que fechem os olhos e pensem em um parceiro que tiveram em um dos exercícios anteriores. Em seguida, peço-lhes que lembrem de uma qualidade física ou traço de personalidade que perceberam nesse parceiro e que acharam atraente, mesmo que não necessariamente se preste a comentários: “Talvez seu parceiro tivesse um sorriso adorável ou um olhar brilhante. Talvez você tenha notado que ele exala uma sensação de serenidade e que o inspira com confiança. É isso aí, você tem isso em mente? "

Aí vem o momento de choque: "Bem, agora vá encontrar este ou aquele parceiro e diga a ele que bela qualidade você notou nele. "Como? 'Ou' O quê? Diga a eles? Com esse simples pensamento, eles ficam paralisados. Eles acabam fazendo isso de qualquer maneira. À medida que todos ouvem que têm mãos lindas ou que têm um belo olhar penetrante, uma onda de prazer percorre a sala. Acabo contemplando um oceano de sorrisos e rostos felizes. Todo mundo adora receber um elogio personalizado.

TÉCNICA N ° 55

O elogio que mata

Sempre que encontrar alguém que gostaria de conhecer melhor, procure uma qualidade única que essa pessoa tenha.
No final da conversa, faça contato visual com a outra pessoa. Chame-o pelo nome e faça o elogio matador.

Como usar o elogio matador

O elogio que mata é como uma arma: se você não a usar corretamente, pode ter um efeito desastroso. Portanto, é essencial ler atentamente as instruções a seguir.

Regra nº 1: diga seu elogio em particular. Na verdade, se você parabenizar uma mulher por sua fala na frente de seus amigos, eles terão a impressão de que são vacas grandes aos seus olhos. Se você disser a um homem que ele está ótimo, os outros se sentirão desvalorizados. Você também pode deixar a pessoa desconfortável.

Regra nº 2: Faça seu elogio verossímil. Então eu, por exemplo, não tenho ouvido musical. Mesmo quando eu canto
"Feliz aniversário", canto desafinado. Portanto, se alguém me elogiasse pela minha voz, eu não levaria isso a sério.

Regra nº 3: Não dê mais de um elogio matador à mesma pessoa no espaço de seis meses, caso contrário, você parecerá um hipócrita, obsequioso ou manipulador. Isso realmente não é desejável.

Relevante e bem encontrado, o elogio que mata sempre tem seu efeito, principalmente com um novo conhecido. Para elogiar seus amigos todos os dias, use a técnica a seguir.

56

Deslize pequenos elogios

Pequenas coisas que têm seu efeito

Em contraste com as grandes armas que são o elogio que mata com novos conhecimentos, e o jogo do epitáfio, que estudaremos em breve, com parentes, aqui está a técnica dos pequenos elogios que você pode usar à vontade, não importa quando e com todos.

Pequenos elogios são comentários bastante inócuos que você pode inserir na conversa. Você pode usá-lo à vontade com seus colegas, por exemplo:

“Bom trabalho, Jeanne! "

“Muito bem, Didier! "

“Nada mal, Michel! "

Eu tenho um amigo que costumava usar um lindo como tudo. Se eu faço algo que ele gosta, ele me diz: “Não é nojento, Leil! "

Você também pode dar pequenos elogios aos seus entes queridos. Se sua esposa preparou uma boa refeição para você, por exemplo: “Mazette, você realmente é a melhor. "Antes de sair:" Você fica linda nesse vestido, querida! »Depois de uma longa viagem:« Conseguiste! Você tem que ser um pouco

cansado né? »Com as crianças:« Ei, crianças, bom trabalho, isso é arrumar. "

Certa vez, li um artigo sobre uma garotinha que se comportava mal. Sua mãe foi forçada a repreendê-la continuamente. No entanto, um dia a menina se comportou muito bem e não fez nada para criticar. Sua mãe disse: “Naquela noite, quando acabei de colocá-la para dormir e estava prestes a descer, ouvi um barulho abafado. Refiz meus passos e vi que ela estava escondendo a cabeça no travesseiro. Ela estava soluçando. Ao me ver, ela me perguntou: “Mãe, não fui uma garotinha legal hoje?” "

A mãe disse que a pergunta teve o efeito de uma adaga sobre ela: “Eu era rápido em corrigi-la sempre que ela se portava mal. Mas, desta vez, ela tentou se comportar e, em vez de perceber, eu a coloquei na cama sem uma palavra de agradecimento. "

Todos nós, adultos, somos meninas e meninos que acabaram de crescer. Quando nossos entes queridos não percebem nossos esforços, não soluçamos em nossa cama, mas ainda temos algo desse comportamento infantil.

TÉCNICA N ° 56

Pequenos elogios

Não espere que seus colegas de trabalho, amigos e parentes olhem para você como se dissessem: “Não fui legal hoje? Mostre a eles o quanto você os aprecia com pequenos elogios como "Ótimo trabalho!" ", " Bom jogo ! ",
" Maravilhoso ! ", Etc.

Pequenas coisas importam muito

Pequenos elogios são, na verdade, pequenas coisas, mas como qualquer mulher lhe dirá, essas pequenas coisas significam muito. Ainda não conheci a mulher que discordaria dessa letra de uma música cantada por Kitty Kallen:

Me mande um beijo do outro lado da sala

Diga-me que pareço chique mesmo que não seja verdade,
escove meu cabelo ao passar,
As pequenas coisas importam muito. Envie-me o
calor de um sorriso secreto Mostre-me que você
não se esqueceu
Porque sempre e em todos os lugares, hoje e
amanhã, as pequenas coisas importam muito.

O que complica ainda mais a arte de elogiar é a questão do tempo. A bajulação desavergonhada não engana ninguém, exceto talvez os egoístas mais egocêntricos. Porém, há momentos em que quem deixa de elogiar seu interlocutor perde. Vamos agora estudar uma técnica que permitirá que você não perca os momentos apropriados.

57

Reaja na hora certa

Muito pouco, muito tarde

Jamais esquecerei a primeira vez que fiz um discurso na frente de estranhos em um almoço. Eu havia praticado com meus brinquedos fofinhos e com minha colega de quarto Christine, mas foi a primeira vez que tive uma audiência real.

Cerca de vinte pessoas esperavam que eu lhes falasse de sabedoria e proferisse piadas espirituosas sobre elas. Minha boca estava seca e minhas mãos suadas, como se eu visse diante de mim uma assembléia de juízes pronta para me condenar à humilhação eterna se eu não estivesse à altura da ocasião. Eu dei a Christine um último olhar em pânico e comecei, “Olá. É um grande prazer para mim ... "

Meia hora depois, em meio a poucos aplausos, miseravelmente recuperei meu assento ao lado de Christine. Eu tinha olhado para ela ansiosamente. Sorrindo, ela me disse: “Sabe, essa sobremesa não é nada ruim. Aqui, pegue um pouco. "

Essa sobremesa? Foi isso ... Christine, pelo amor de Deus, como foi? Não foi até alguns minutos depois que

Christine me disse o quanto ela, e todos segundo ela, gostaram do meu discurso. Tarde demais: ela deixara passar o momento crucial em que o elogio era necessário.

É agora ou nunca

Quando o médico bate em você no joelho com aquele martelinho horrível, seu pé avança. Também automaticamente, você deve elogiar imediatamente alguém que acaba de conquistar algo.

Suponha que acabamos de fechar um acordo, a dona da casa acabou de tirar um lindo peru castanho do forno ou alguém simplesmente cantou um solo maravilhoso em uma festa de aniversário. Quer o resultado seja trivial ou excepcional, elogie imediatamente. Não depois de dez minutos, nem mesmo depois de dois minutos, mas imediatamente. Quem acaba de realizar algo está pronto para ouvir um elogio ou uma exclamação de admiração.

TÉCNICA N ° 57

O momento certo para reagir

Rapidamente e sem demora, você deve parabenizar a pessoa que acaba de conquistar algo. Na hora, como um reflexo, diga algo como: “Você estava linda! "
Não se preocupe se a pessoa vai acreditar em você. A euforia do momento neutraliza seu senso de julgamento.

E se a pessoa realmente não for brilhante?

É sobre mentir? Mas sim, absolutamente. É uma das raras ocasiões na vida em que a moral mais estrita permite uma mentira. Os magos da comunicação sabem que a sensibilidade ao ego de uma pessoa que não tem certeza de si mesma deve temporariamente ter precedência sobre a fidelidade à realidade. Eles também sabem que quando o destinatário do

o elogio perceberá que ele pode não merecê-lo, será inconseqüente. A pessoa vai gostar de você ter mostrado sensibilidade e ela vai perdoá-lo por mentir ou exagerar.

Insistimos nas diferentes formas de elogiar, direta ou indiretamente. Agora vamos dar uma olhada no que é ainda mais difícil para muitas pessoas: receber um elogio.

58

Elogio de recompensa

Americanos e franceses

A técnica que vamos estudar agora, dedico aos nossos amigos franceses que costumam acreditar que são os melhores em tudo. Concordo com eles em um ponto: os franceses são os melhores quando se trata de receber um elogio. Eu vou me explicar.

Os americanos são desajeitados nesta área. O exemplo a seguir mostra como alguém que não recebe um elogio da maneira que deveria pode iniciar um ciclo vicioso:

Ele (sorrindo): “Aqui, esse vestido que você está usando é lindo.

Ela (carrancuda): "Ah, aquela coisa velha?" "

Ele (em pensamento): “Opa, ela parecia não gostar. Ela deve pensar que tenho mau gosto para gostar deste vestido. É melhor eu não contar mais nada a ele. "

Três semanas depois ...

Ela (pensativa, irritada): "Ele nem me elogia mais."
Que amargo! "

Ele (em pensamento, tristemente): "Ela tem algum problema ou o quê?" "

"Mulheres não gostam de quê? "

Há alguns meses, durante um de meus seminários, os participantes estavam discutindo sobre elogios. Uma delas disse: “As mulheres não gostam de elogios. "

"Mulheres não gostam de quê? Eu então perguntei incrédula.

Ele respondeu: “Um dia eu disse a uma mulher que ela tinha olhos lindos e ela disse que eu era cego. O infeliz ficou tão magoado com essa reação que desde então se absteve de elogiar as mulheres. Que pena para o sexo frágil e que desvantagem social para este jovem!

Quando os elogiamos, as pessoas tendem a relativizar ou dizer um pouco constrangidas “obrigado”. Pior ainda, às vezes protestam: “Na verdade não, mas obrigado de qualquer maneira. Ou eles dizem que é apenas um acaso. No entanto, reagir dessa forma é injusto com o elogiador, que é cheio de boas intenções. É negar suas aptidões de percepção e julgamento.

"É legal da sua parte"

Os franceses têm uma resposta abrangente quando recebem um elogio: “É bom para você. Nos Estados Unidos, tal resposta pode parecer artificialmente formal. De minha parte, prefiro sugerir o que chamarei de bumerangue.

O bumerangue se curva no ar quase 180 graus e volta aos pés de quem o lançou. Da mesma forma, quando você receber um elogio, leve o sentimento positivo que ele transmite para a pessoa que o fez. Em vez de apenas dizer "obrigado" (ou pior, "Oh, isso não é nada") para a outra pessoa, encontre uma maneira de expressar sua gratidão elogiando-a pelo elogio. Aqui estão alguns exemplos :

Ela lhe diz: “Gosto dos seus sapatos. Você diz: "Oh, estou feliz que você goste deles, acabei de comprá-los." "

Ele diz: “Você realmente fez um bom trabalho neste projeto. Você responde a ele: "Oh, é muito gentil de sua parte me dizer. Agradeço seu feedback positivo. "

Você pode fazer o mesmo quando as pessoas mostrarem interesse em você, perguntando sobre sua família, seus planos, etc.

Suponha que um colega seu pergunte a você: “Então, como foi sua estadia nas Baleares? »Responde-lhe:« Oh, lembraste-te que fui para as Baleares! Foi maravilhoso, obrigada. "

Suponha que seu chefe pergunte: “Você está se sentindo melhor? Responda-lhe: "Obrigado por pensar nisso." Sinto-me muito melhor agora. "

Sempre que alguém lhe der um pequeno raio de sol na forma de uma pergunta ou um elogio, saiba como retribuí-lo.

TÉCNICA N ° 58

O bumerangue

Como o bumerangue voltando para quem o lançou, mande elogios de volta para quem o elogia, como se dissesse "isso é muito legal da sua parte".

A propósito, durante aquele famoso seminário, decidi fazer um favor ao sexo frágil, esclarecendo as coisas de uma vez por todas quando se tratava de elogios galantes. Para esta participante que disse que as mulheres não gostam de elogios, pedi para fazer um elogio sincero a três participantes. Ele havia escolhido a mulher com "lindos cabelos prateados" que estava sentada atrás dele, a menina com "mãos de pianista" sentada à sua esquerda e a senhora com.

"Os encantadores olhos azuis e o olhar profundo" sentado à sua direita.

Naquela noite, pelo menos três mulheres, ao saírem da sala de conferências, se sentiram mais felizes do que quando chegaram. Naquela mesma noite, pelo menos um homem mudou de ideia sobre elogios - pelo menos espero que sim para todas as mulheres que ele conhecerá de agora em diante.

Ao concluir este estudo do elogio, gostaria de ter certeza de que tocará profundamente seus interlocutores. A técnica a seguir o ajudará a fazer isso, esteja você aplicando a técnica do pombo-correio ou a técnica do elogio que mata.

59

Conheça a lisonja que atingiu o alvo

O melhor elogio para um ente querido

Você se lembra de quando era criança, centenas de vezes que os amigos de seus pais lhe perguntavam: "E o que você quer fazer quando crescer?" Você tinha a palavra, era a sua vez de encantar seu benevolente público contando seus sonhos: ser bombeiro, dançarino, enfermeira, cosmonauta ou estrela de cinema. No final, a maioria de nós acabou escolhendo algo bem diferente, mas ainda de alguma forma continuamos a sonhar com nossa própria grandeza.

Muitas vezes, tivemos que desistir de certos sonhos para perseguir objetivos mais mundanos, mas cada um de nós sabe que, no fundo, ele é muito, muito especial. Dizemos uns aos outros: "Talvez o mundo não perceba, talvez o mundo esqueça o quão brilhante, criativo, maravilhoso eu realmente sou, etc." No entanto, aqueles que realmente me conhecem e realmente me amam reconhecerão tudo o que me diferencia das pessoas comuns. Quando encontramos um

pessoa dotada de poderes sobrenaturais de percepção que lhe permitem reconhecer o quão notáveis somos, logo não podemos prescindir da sua apreciação, tornamo-nos
"Dependente".

Você não elogia alguém que conhece e ama da mesma forma que faz a um estranho. Para fortalecer um vínculo já estabelecido, o método que recomendo é o jogo do epitáfio. É um método que requer um pouco de preparação:

Primeira etapa : Em uma conversa tranquila com essa pessoa (um amigo, colega de trabalho ou ente querido), diga a ela que você leu algo sobre epitáfios outro dia. Você leu que o que as pessoas querem gravado em seus túmulos é a qualidade da qual mais se orgulham. Diga a ele que foi a diversidade das inscrições que o surpreendeu:

Aqui jaz Jean Meur. Ele foi um estudioso brilhante.

Aqui está Diane Fèvre. Ela era uma mulher carinhosa.

Aqui está Guillaume Dublé, que sabia fazer rir.

Aqui jaz Jeanne Wilson, que espalha alegria por onde passa. Aqui está Harry Jones. Ele viveu como quis.

Segundo passo : Diga à outra pessoa o que você gostaria que fosse gravado em seu túmulo. Leve este jogo a sério, para que seja solicitado a fazer o mesmo.

Terceiro passo : Pergunte a ele: "No geral, Gigi, do que você mais se orgulha?" Que memória você gostaria que o mundo tivesse de você? O que você gostaria que fosse inscrito em seu túmulo? "

Ele pode dizer que gostaria de ser lembrado por ser um homem de palavra. Ouça atentamente sua resposta e observe cada detalhe. Então, guarde essa resposta em sua memória e pare de falar sobre ela. Seu interlocutor logo esquecerá o joguinho que você jogou naquele dia.

Quarta etapa: Deixe passar pelo menos três semanas. Então, quando você quiser estreitar seu relacionamento com aquela pessoa, leve em consideração as informações que você obteve dela para

elogie-a, "Gigi, você sabe por que eu realmente gosto de trabalhar com você?" Porque você é um homem de palavra. "

Você tem certeza do seu efeito. Seu colega dirá a si mesmo: “Finalmente, aqui está alguém que sabe me valorizar pelo que realmente sou. Mostrar a alguém que você o admira pelo mesmo motivo pelo qual ele se admira é o elogio mais forte que você pode fazer.

"Eu te amo porque ... (para ser completado)"

Suponha que você esteja apaixonado por Jeanne Wilson, aquela que espalha alegria por onde passa. Você dirá a ela: “Jeanne, eu te amo porque você espalha alegria aonde quer que vá. "

Suponha que seu colega seja Harry Jones. Você diz a ele: "Harry, eu adoro você porque você vive da maneira que deseja." Você atingiu o alvo porque atingiu o ego deles.

TÉCNICA N ° 59

O jogo do epitáfio

Pergunte às pessoas importantes em sua vida o que gostariam que fosse gravado em seu túmulo. Lembre-se das informações e pare de tocar no assunto. Então, quando for a hora de cumprimentá-los, diga por que você os aprecia usando suas próprias palavras.
Ao elogiar seus entes queridos com base em sua autoimagem, você os surpreenderá. Eles dirão a si mesmos: “Finalmente alguém que me ama pelo que realmente sou. "

Elogios desse estilo não são intercambiáveis. Todo mundo tem sua própria fonte de orgulho, mas dizer a alguém que você aprecia ou ama é uma coisa maravilhosa. Quando o elogio corresponde ao que a pessoa aprecia ou gosta em si mesma, o efeito é avassalador.

PARTE VII

COMO GANHAR A SIMPATIA DE SEU PESSOA DE CONTATO

Como alcançar a pessoa em outro contexto

Centenas de pessoas tiveram uma ideia sua a partir de um dispositivo em sua escrivaninha ou na mesa de cabeceira ou pendurado na parede da sua cozinha. Eles nunca tiveram realmente conheci. Eles nunca tiveram seus sorrisos franze a testa. Eles nunca pegaram sua mão, eles nunca conheceram o prazer de um bom abraço com você. Eles nunca foram capazes de observar sua linguagem corporal, eles não prestaram atenção à maneira como você se veste. Tudo o que sabem sobre você foi transmitido a eles por meio de links de rádio ou fio, às vezes a milhares de quilômetros de distância. No entanto, porque eles conhecem o som da sua voz, eles acreditam conhecer você. Essa é toda a magia do telefone.

O telefone é mágico, é claro, mas nem sempre transmite uma imagem verdadeira da pessoa. Por anos eu só lidei com o meu

agente de viagens, Annie, do que ao telefone. Annie, cujo rosto eu não conhecia, sempre conseguiu as melhores tarifas para minhas passagens de avião, aluguel de carros e hotéis, mas sua personalidade, como eu a vi ao telefone, não combinava comigo, e muitas eu já fui tentado a procurar outro agente uma vez.

Há alguns anos, numa segunda-feira de manhã, tendo acabado de receber más notícias, tive que voltar para minha família o mais rápido possível. Peguei um táxi e pedi ao motorista que me esperasse na frente da agência de viagens enquanto eu comprava minha passagem de avião.

Foi a primeira vez que pus os pés na agência de Annie. Uma mulher me cumprimentou com um sorriso. Fiquei impressionado com sua gentileza, sua ansiedade e sua eficiência. Quando saí, perguntei seu nome.

"Leil, sou eu, Annie". Eu fiquei encantado.

No meu táxi a caminho do aeroporto, fechei os olhos e tentei me lembrar da voz que acabara de ouvir. Sim, era a mesma voz seca e a mesma pronúncia quebrada. Mas com sua linguagem corporal, sorriso, acenos e olhar - todos os sinais que não vêm pelo telefone - era uma pessoa diferente.

Percebi que era o mesmo para todos nós. Cada um de nós tem uma personalidade a destacar, como num show que é uma questão de sucesso. As técnicas a seguir o ajudarão a cultivar sua personalidade telefônica.

60

Cause uma boa impressão, mesmo ao telefone

Adapte o seu jeito de ser aos meios de comunicação que utiliza

Tenho uma amiga, a Tina, que desenhou figurinos para um show. Instalado em um contexto relativamente marginal no início, esse show teve tanto sucesso que finalmente foi apresentado na Broadway, graças a um patrocinador. Só que desta vez, o mesmo show teve um amargo fracasso.

Então perguntei a Tina por que o show recebia críticas tão ruins na Broadway. Segundo ela, o diretor cometeu o erro de não exigir que os atores se adaptassem ao novo contexto de representação. Os gestos minimalistas com que faziam rir e chorar o público de um pequeno salão já não surtiam efeito num grande teatro. Os pequenos gestos e expressões faciais sutis que os haviam feito tão bem não eram mais visíveis aqui: os atores deveriam ter amplificado todos os seus gestos.

É o mesmo na arte da conversação. Você deve sempre adaptar sua fala aos seus interlocutores e ao contexto em que está falando. No cinema, basta estreitar as pálpebras ou levantar uma sobrancelha para expressar algo, enquanto no rádio os gestos são completamente inúteis, só o que interessa o ouvinte poderá ouvir. No rádio você teria que dizer “Oh! Eu estou surpreso ! "

Sua linguagem corporal e expressões faciais constituem mais da metade de sua personalidade. Quando as pessoas não veem você, elas podem ter uma ideia errada de quem você é, assim como eu fiz com Annie. Se você deseja “captar” sua personalidade por meio do telefone, precisa traduzir suas emoções em sons. Devemos até exagerar: estudos mostram que no telefone as pessoas perdem 30% do seu nível de energia.

Suponha que você esteja planejando uma reunião decisiva amanhã. Você vai encarar a pessoa, apertar sua mão, olhá-la nos olhos e sorrir com sinceridade. Sem dúvida, você causará uma excelente impressão nele.

E se vocês dois fossem cegos, com as mãos amarradas nas costas? Quando você usa o telefone, você é desativado da mesma forma.

No telefone, você terá que substituir seus gestos e seus sorrisos por palavras, e olhares pela menção do nome de seu interlocutor. Portanto, você usará a técnica que chamo de gesto na fala.

Para substituir o contato visual, pontue sua conversa com monossílabos e frases como "Eu entendo", "Entendo",
"Linda", "Conte-me mais!" "

Para expressar sua surpresa, você dirá “Que surpresa! "Ou" Não é possível! "

Para substituir um olhar de admiração, você dirá "Você fez bem" ou "Ah! Nem um pouco estúpido! "

Para substituir o sorriso, é necessária uma expressão verbal do tipo: “Ei, que divertido! Claro, você escolherá suas expressões de acordo com sua própria personalidade e a situação.

Você entendeu a ideia? A outra pessoa precisa ouvir suas emoções.

TÉCNICA N ° 60

O gesto na palavra

Cada vez que você pegar o telefone, imagine que você é a estrela de um programa de rádio. Para causar uma boa impressão ao telefone, traduza seus sorrisos, acenos e gestos em sons e palavras que a outra pessoa possa ouvir e exagere em 30% sua expressão.

61

Parece perto, mesmo a longa distância

Uma carícia verbal

Quando você não está na presença da pessoa com quem está falando, você precisa encontrar algo para substituir essa proximidade visual ou física. Como criar essa proximidade entre duas pessoas que podem estar a várias centenas de quilômetros uma da outra? Como você transmite sentimentos ao telefone, quando você não pode beijar ou dar tapinhas em seu ombro?

A resposta é simples: use o nome do seu interlocutor com mais frequência do que se estivesse na presença dele. Quando a outra pessoa ouve seu próprio nome, é como se estivesse recebendo uma carícia verbal:

"Obrigado, Sam."

“Vamos fazer assim, Betty. "

“Dimitri, por que não? "

- Estou muito feliz por ter conversado com você, Cathie. "

Quando a pessoa estiver na sua frente, não exagere, pois ela pode sentir que você está tentando manipulá-la. No

telefone, por outro lado, o efeito é garantido. Se você ouvisse seu nome ser falado mesmo no meio de uma multidão, você imediatamente ficaria à espreita. Da mesma forma, ao telefone, assim que seu interlocutor ouvir você dizer o próprio nome, ele só poderá prestar atenção. Você recria a proximidade da qual o telefone o priva.

Assim que ouve seu nome, a pessoa com quem você está falando para de examinar sua correspondência ou de mexer em suas unhas e fica atenta novamente. É como trazê-lo de volta para a sala em que você está.

TÉCNICA N ° 61

Chame seu interlocutor pelo nome

As pessoas voltam a prestar atenção assim que ouvem o próprio nome ser falado. Ao telefone, para manter a atenção deles, diga o nome deles com mais frequência do que se estivesse na mesma sala. Chamar o seu interlocutor pelo nome é como restabelecer um olhar ou dar uma carícia.

Na frente de seu interlocutor, evite usar o nome dele de maneira muito repetitiva. No telefone, ao contrário, dada a distância física, muitas vezes você pode fazer com que o nome dele apareça na conversa.

62

Faça os outros felizes por ter ligado para você

Quem quer ser um gato Cheshire?

Alguns dos chamados especialistas em comunicação dizem que você deve sorrir antes de atender o telefone. Às vezes, eles até aconselham você a colocar um espelho ao lado do telefone para que você possa verificar o seu sorriso.

Eu testei esse método. Uma noite, o telefone tocou na hora da minha máscara de argila semanal. Quando me vi no espelho, minha voz tornou-se tão horrível quanto meu rosto. Então, desisti do espelho e parei de seguir esse tipo de conselho. E então, quem quer dar a impressão de que está tão entediado que ao menor toque do telefone lhe dá a alegria do seu dia? Quem está ligando? Ases da comunicação não sorriem antes de atender. Eles colocam alegria em suas vozes quando sabem quem sãoligar. Atenda o telefone profissionalmente, sem

emoção manifesta. Diga o seu nome ou o nome da sua empresa. UMA

Assim que o chamador se anunciar, deixe-o sentir sua satisfação.

“Julien! (sorri) Que prazer ouvir de você! "

“Sylvie, (sorriso) como você está? "

“Boris? (sorri) Eu estava pensando em você. "

Tenho um amigo, Steve, que dirige um grande sindicato em Washington. Quando ligo para ela, encontro uma de suas muitas secretárias. Cada vez é diferente, mas sempre recebo a mesma recepção calorosa e profissional: “Cable Telecommunications Association, (nome da pessoa), a quem você pergunta? Sem pretensão, sem sorriso pré-fabricado: a pessoa certamente não está estudando seu sorriso no espelho.

É assim que me apresento que uma mudança é perceptível: “Oh, claro, Sra. Lowndes, vou passar para você agora. "

Que sensação agradável de importância isso lhe dá! Imagino Steve atrás de uma longa mesa de mogno, dando suas instruções: "Se o presidente ou algum outro grande galã da Casa Branca me perguntar, passe direto para mim." E se for Madame Lowndes, também. "

No ano passado, em visita a Washington, almocei com Steve. Disse a ele o quanto apreciava a recepção ao telefone toda vez que ligava para ele no trabalho. Agradeci a ele por deixar suas secretárias saberem meu nome e por lhes dizer que ligaria de vez em quando. Ele respondeu: "Você ensina as pessoas a se comunicarem e não notou nada?" "

" O que você quer dizer ? "

“Lamento desapontá-lo, mas conosco todos são bem-vindos da mesma forma. "

Como lidar com uma ligação indesejada

Eu me considerei VIP quando fui vítima de uma técnica. Na hora de levar o golpe, eu disse a ele: "Mas Steve, e se a pessoa que ligou for um estranho? Seus funcionários não vão fingir que o conhecem! "

" Claro que não. Nesse caso, devem mostrar o mesmo dinamismo e entusiasmo para indagar sobre o motivo de seu apelo. Suponha, por exemplo, que seja uma operadora de cabo desejando ingressar em nosso sindicato. Ele será respondido com gentileza: “Claro,
Sr. Smith, vou passar para você. ” "

"Tudo bem, mas e se for alguém que quer vender móveis de escritório para você?" "

" Não importa. Ele terá direito ao mesmo recebimento, assim que a operadora souber o motivo de sua ligação. Se ela disser: “Oh, móveis de escritório!” Ele estará na melhor forma e será mais fácil para mim lidar com ele depois. "

“Ok Steve, vou começar amanhã de manhã. Eu também assumirei um tom de voz como se dissesse “Que bom que você ligou por este motivo”. "

No dia seguinte, a primeira ligação que recebi foi do consultório do meu dentista: “Sra. Lowndes, estou ligando porque seu último check-up já tinha mais de seis meses. "

“Oh, claro que você está absolutamente certo. Estou tão feliz por você estar me ligando. "

A assistente do dentista pareceu agradavelmente surpresa com minha reação. Eu acrescentei: “Não posso agendar uma data agora, mas ligo de volta assim que minha agenda permitir. Desta vez, ela não insistiu, desligou satisfeita (e eu consegui o que queria, não receber mais aumentos nos próximos seis meses). Recebi então um telefonema de um senhor que me comprou um método audiovisual por correspondência e que reclamou que um dos

duas cassetes estão com defeito. "Oh meu Deus, estou tão feliz que você me disse", respondi no mesmo tom como se tivesse acabado de ganhar na loteria. Ele pareceu surpreso, mas ao mesmo tempo feliz com minha reação. “Claro, vou enviar-lhe outra gravação e, por favor, aceite minhas desculpas. Ele desligou satisfeito (e eu consegui o que queria, que ele fosse compreensivo e disposto, apesar desse problema técnico).

A terceira chamada foi um pouco mais complicada. Ela era uma lojista a quem eu havia esquecido completamente de pagar uma fatura. “Oh, estou tão feliz que você me lembrou desta conta,” eu menti. Aqui, novamente, meu interlocutor ficou agradavelmente surpreso (e foi talvez a primeira vez que um credor mostrou prazer em reivindicar o devido). “Pareceu-me que tinha esquecido de resolver uma coisa, mas não sabia o quê. Eu preparo o cheque imediatamente. "

Foi aqui que fui recompensado. Meu algoz acrescentou: “A propósito, não se preocupe com a multa de 2% ao mês por atraso. Se recebermos seu cheque até o final da semana, ficaremos bem. Ela desligou, satisfeita (e eu ganhei um brinde nas penalidades, apesar de minhas contas não pagas).

E assim por diante no resto do dia e no resto da semana e até agora. Experimente este método. Você descobrirá que obtém mais das pessoas sorrindo, desde que saiba quem está ligando para você ou por que a pessoa está ligando.

TÉCNICA N ° 62

Ah é você !

Atenda o telefone não em um tom universalmente alegre, mas de maneira calorosa e profissional. Espere até saber quem está ligando para sorrir e colocar seu sorriso em sua voz. Assim, o seu interlocutor terá a impressão de que o seu sorriso afetuoso está reservado para ele.

63

Esgueirar-se entre as pernas do cerberus

"Não por favor! Isso não ! "

Imagine um sistema de tortura que poderia ser chamado de filtro. Um cientista louco com risadas sarcásticas introduz sua vítima em um helicóptero gigante. O corpo da vítima é esmagado contra uma peneira e cortado em milhões de moléculas e depois reconstituído do outro lado do sistema. A triagem de chamadas é um pouco a mesma coisa.

Você pergunta em um tom agradável: "Olá, posso falar com
Sr Jones? "

" De quem ? », Responde-lhe uma voz rouca. Claro, seu nome não é glamoroso o suficiente para os ouvidos da pessoa responsável por filtrar as ligações para lhe conceder o feliz privilégio de poder falar com o Sr. Jones.

O questionamento, portanto, continua: "De qual sociedade?" Você ora para que sua resposta seja aceitável para ele. E para completar, o seu cerbero tem coragem de perguntar: "E do que se trata?" " Ajuda !

Várias semanas após este famoso almoço, eu ligo de volta para Steve: "Posso falar com Steve Effros?" De Leil Lowndes. "

“Sim, claro Sra. Lowndes. Vou passar para você imediatamente. Eu começo a ronronar de prazer, esperando ouvir sua voz no receptor.

Depois de um tempo, o funcionário atende a linha e diz com pena: “Sinto muito, Sra. Lowndes, mas Steve acabou de sair para almoçar. Eu sei que ele vai se arrepender de não ter atendido sua ligação. Eu continuo sorrindo. Será que posso suspeitar que ele não saiu para almoçar agora, que ainda está em sua mesa? Eu poderia, mesmo em um acesso de paranóia, imaginar que ele não tem tempo ou quer falar comigo? De jeito nenhum ! Ao deixar meu número para me ligar de volta, fico feliz como um lagarto ao sol. Posso ter passado pelo filtro sorrateiro sem perceber.

TÉCNICA N ° 63

O filtro sorrateiro

Se você precisar filtrar suas chamadas, peça à sua secretária para responder às pessoas assim: “Sim, vou passar para você imediatamente. Quem pede isso? “Se a pessoa já se anunciou, deixe a secretária dizer-lhe:“ Claro, senhor Quisset. Vou passar para você imediatamente. "

Então, quando a secretária volta para anunciar as más notícias,

O Sr. Grossehuile não está disponível, a pessoa que ligou não pega para si e não sente que foi rastreada. Ela fica presa nisso todas as vezes - como eu também fui pega.

64

Cumprimentar a esposa dele

Quem tem o poder do outro lado da linha

Eu sei um segredo de um cara grande, dono de uma rede internacional de hotéis que tem residências em seis países diferentes. Ele contrata e despede aos milhares, assina contratos enormes, toma empréstimos das maiores instituições bancárias e faz grandes doações para instituições de caridade. No mundo dos negócios, seu nome inspira respeito e admiração. Bem, o segredo aqui é: o verdadeiro cérebro por trás de tudo é Madame.

Vamos chamá-los de Edward e Sylvia. Tornei-me amigo deles depois de trabalhar como consultor para a empresa de Édouard. Um dia, Sylvia me convidou para tomar um chá em sua casa. Ela gentilmente se desculpou pela ausência de sua empregada, cujo dia estava de folga. Quando íamos nos sentar em seu terraço, onde o chá e os bolos estavam prontos, o telefone tocou. Ela se desculpou e atendeu.

Eu a ouvi dizer: “Não, sinto muito, ele não está aqui. Posso avisar a ele sobre sua ligação? ... Não, não sei quando ele pretende voltar, mas se você me deixar seu nome e ... Não, eu já disse, não sei a que horas ele é. vai voltar ... Sim, vou dizer a ele que você tentou entrar em contato com ele. "

Quando ela voltou, percebi que ela estava chateada. Sempre à procura de uma anedota saborosa ao telefone, arrisquei um olhar questionador.

Percebendo minha curiosidade, minha anfitriã exclamou: "Este idiota está esperando uma contribuição de Edward." Pooh! Sua risada sarcástica e espontaneidade me levaram a tentar descobrir mais. Acontece que esse Sr. Criton estava coletando fundos para uma grande associação humanitária para a qual Edouard estava pensando em fazer uma doação. Sylvia explicou-me que ele já tinha telefonado duas vezes nas últimas duas semanas, “e nenhuma vez me cumprimentou, perguntou quem eu era ou pediu desculpa por mim. Incomodar”.

Minha anfitriã ficou muito irritada? Não, foi apenas um pequeno aborrecimento. Mas certamente, para o cavalheiro que acabara de ligar, esse pequeno aborrecimento envolvia uma grande perda de rendimentos. Entre Édouard e Sylvia, são os detalhes que importam. Durante o jantar, Madame pode dizer ao marido "Querida, há um senhor muito simpático que te chamou", como ela pode perguntar a ele: "Quem é esse desgraçado, um certo Críton, que te chamou? Dependendo de como ela o apresenta a ele, a associação de Criton vai ganhar ou perder milhões. Nesse caso, ela perderá, tudo porque faltou sutileza ao Sr. Criton.

Muitas vezes, mais frequentemente do que você pensa, a esposa de um grande chapéu

- assim como seu secretário - exerce certa influência em suas decisões importantes. Quando se trata de conceder tempo ou créditos, contratar ou demitir, a esposa geralmente tem uma palavra a dizer. Assim que se trata de selecionar ou transferir uma chamada, colocar uma proposta no topo da pilha ou combinar um almoço de negócios, a opinião da secretária entra em jogo!

Você tem que esquecer o telefone sem perceber que uma esposa ou secretária sempre tem um nome, existência, sentimentos e influência. Com o melhor da minha mente ...

Cumprimentar a esposa dele

Ao ligar para alguém, sempre certifique-se de saber quem está respondendo a você e cumprimente-o de maneira adequada. Quando você chamar alguém ao escritório mais de uma vez, certifique-se de ter empatia com a secretária. Qualquer pessoa que esteja em uma posição boa o suficiente para atender o telefone, está em uma posição boa o suficiente para inclinar a opinião do seu VIP a seu favor ou contra você.
Você liga para ele em sua casa: cumprimente sua esposa. Você o chama ao escritório: *cumprimente a secretária dele*.

65

Certifique-se de que é o momento certo

Luz verde, luz laranja, luz vermelha?

Quando Alexander Graham Bell inventou o telefone, as primeiras conversas foram testes técnicos. Não estávamos perguntando
" Como você está ? Ou "Estou incomodando você?" "Mas sim" Você pode falar? "

Talvez não suspeitássemos que um século depois, em todos os lugares, usaríamos uma fórmula semelhante, como "Você teria alguns minutos ...", para perguntar ao seu correspondente se é o momento certo para ele ter uma conversa.

Cada um de nós tem um relógio na cabeça, dependendo do qual seremos mais ou menos receptivos à pessoa que o contacta e às suas ideias. Se você cair na hora errada, a outra pessoa não estará disposta a ouvi-lo. Mesmo que as informações que você deseja transmitir a ele sejam extremamente interessantes, mesmo que suas intenções sejam puras e altruístas, momentos ruins significam resultados ruins.

Você não tem nada a ver com isso. Quando você liga para a outra pessoa em sua casa, seja apenas quando ela está dormindo ou quando algo está pegando fogo, você pode não saber. Se você chamá-la para ela

trabalho, se é só quando ele tem duas horas para entregar um relatório ou quando o chefe está visitando ele, você também não saberia dizer.

Quando ligar, pergunte sempre, não de vez em quando ou mesmo com frequência, mas sempre, se for a hora certa. Faça disso um hábito e até mesmo uma regra. Estas devem ser as primeiras palavras que você dirá:

"Oi, Joel, você tem um minuto?" "

"Olá Jasmine, você tem um minuto?" "

"Olá, Carl, não estou incomodando você?" "

"Sam, você teria alguns minutos para eu lhe contar o que aconteceu no domingo?" "

Existem várias formas de perguntar, mas a ideia é sempre saber se agora é o momento certo para conversarmos.

Meu amigo Barry, que é apresentador de rádio e faz mais em um dia do que a maioria das pessoas em uma semana, teve a ideia de um sistema para garantir que você nunca vá contra as emoções dos outros. Ele chama de que cor é o seu tempo? Barry começa informando a seu correspondente que está cumprindo sua programação. Ele então pede permissão a ela para iniciar suas futuras conversas com uma pergunta que lhe permitirá evitar incomodá-lo na hora errada. Esta pergunta é para perguntar a ele de que cor é o seu tempo. Seu interlocutor deve então responder com toda a sinceridade

"Vermelho", "laranja" ou "verde".

Vermelho significa “Estou realmente sobrecarregado”.

Laranja significa "Estou ocupado, mas o que é?" Se não demorar, a gente vê ”.

Verde significa “Claro que tenho tempo. Estou ouvindo você ".

Vermelho, como uma luz vermelha, significa que você tem que parar. Laranja significa que você tem que se apressar porque o tempo está se esgotando ou parar e esperar o próximo sinal verde. Verde significa que podemos ir.

As pessoas que estão frequentemente ocupadas adotam rapidamente esse sistema engenhoso e o acham divertido. Acima de tudo, eles apreciam a sensibilidade e

o respeito que Barry demonstra por seu tempo. Barry me conta que agora, a maioria de seus interlocutores também joga este jogo quando são eles que o chamam: “Olá Barry, de que cor é o seu tempo? Verde ? "

TÉCNICA N ° 65

Qual é a cor do seu clima?

Seja qual for a urgência da sua chamada, sempre comece perguntando à outra parte até que ponto ela está disponível. Use o sistema Qual é a sua hora? ou apenas pergunte a ele se você não se importa.
Ao fazer isso, você evita incomodar seu correspondente. Este nunca se oporá a você um "não" severo sob o pretexto de que você caiu feio.

Para vendedores: espere o sinal verde

Uma nota para os leitores que estão em promoção. Se o seu cliente em potencial disser que não tem muito tempo e perguntar do que se trata, pare! Não desembrulhe seu argumento de venda se estiver vermelho e não inicie uma conversa se estiver laranja. Espere até que esteja verde, bom verde (se quiser que seja verde).

66

Cuide da sua mensagem de boas-vindas

Evite mostrar sua paranóia

Só de ouvir a saudação deixada por seu correspondente em sua caixa postal, você obtém uma certa quantidade de informações sobre sua personalidade.

" Olá. Não estou aqui, mas provavelmente você não quer falar comigo de qualquer maneira. »Biiip. Por acaso essa pessoa não sofre de complexo de inferioridade?

" Olá. O barulho que você ouve é o latido de Lobo, nosso Doberman. Por favor, deixe uma mensagem após o sinal. »Biiip. Aqui está uma mulher que sem dúvida tem medo de visitas inoportunas.

A maioria das pessoas não revela suas próprias fraquezas para o resto do mundo tão abertamente, mas ainda permitem que você veja várias pistas.

No mês passado, precisei de um designer gráfico para um dos meus clientes, alguém muito clássico e um tanto antiquado, disquei o número do Marc, um artista que conhecia e amava muito ... trabalho. Sua secretária eletrônica tocava rock alto e agressivo. Então pudemos ouvir sua voz sobre o som da guitarra

elétrico. Eu rapidamente desliguei, tentando imaginar a reação que meu cliente teria ao ouvir esta mensagem. Este vislumbre de meio minuto de seu talento teria sido apropriado se ele fosse um músico de rock profissional, mas no mundo corporativo, um estilo um pouco mais calmo de mensagem deveria ser escolhido. Sua saudação deve refletir seu trabalho. Tente torná-lo agradável, neutro e apropriado.

E aqui está um segredo: para fazer com que os outros se sintam como um profissional experiente, mude sua mensagem todos os dias. Estudos mostram que as pessoas acham você mais inteligente e profissional se ouvirem uma nova versão de sua saudação toda vez que tentarem falar com você. Em caso afirmativo, diga a seus correspondentes onde você está e quando pensa que estará de volta. Se você tem clientela, isso é fundamental.

Em seu sistema de mensagens profissional, considere o seguinte exemplo: “Você está em (seu nome). É quinta-feira, 7 de maio, e participarei de um seminário de vendas esta tarde. Deixe-me uma mensagem e ligo de volta quando voltar. Assim, seus clientes podem esperar até pelo menos 17h sem ficar impacientes.

Você também deve ser capaz de mantê-lo conciso. Alguns renovam sua mensagem de saudação todos os dias, mas gravam uma mensagem muito longa. Tive um colega, Dan, que, com sua voz doce, comunicou a todos os seus correspondentes, por meio de mensagens interpostas, seus pensamentos do momento.

No ano passado, tive que ligar para Dan três vezes no mesmo dia para informá-lo sobre o andamento de um projeto em que ambos estávamos trabalhando. Cada vez, caía em sua secretária eletrônica e tinha direito à seguinte mensagem:

"Olá, Dan está falando com você, e aqui está minha sugestão do dia." Ele limpou a garganta antes de começar seu grande ato, então continuou: "Alguém disse algo hoje que o chocou?" E daí ? Este é o problema dele. Ele fez uma pausa dramática. "Alguém deu a você um olhar inapropriado?" E daí ? Este é o problema dele. »Mais uma vez, uma pausa para deixar entrar

esse pensamento profundo. “Substitua seus pensamentos mesquinhos de raiva, exasperação e aborrecimento por pensamentos positivos intensos. Relaxar. Eleve-se acima dessas pequenas e insignificantes irritações da existência. Concentre seus pensamentos no crescimento e no sucesso. Dan está falando com você. (Eu me pergunto por que ele não deixou o número do telefone de seu agente artístico aqui.) "Deixe sua mensagem após o sinal. E tenha um dia maravilhoso e tranquilo. »Biiip.

A primeira vez que ouvi essa mensagem "estimulante", sua extensão me deu nos nervos. Na segunda vez, eu me peguei hiperventilando antes do fim. Na terceira vez, experimentei "pensamentos mesquinhos de raiva, exasperação e aborrecimento", precisamente por causa da maldita mensagem dela. Parecia-me impossível "superar essas irritações" e "concentrar meus pensamentos na realização e no sucesso". Eu teria colocado meu punho em seu rosto. Mensagens por telefone não são de forma alguma apropriadas para estimular mensagens ou tentativas de impressionar as pessoas dessa maneira.

Outra amiga, uma escritora, irritou mais de um correspondente com esta saudação em sua secretária eletrônica:

“Olá, você está na casa de Claire Smith. Claire está promovendo seu último livro… ”(uma pausa para dar-lhe tempo para ficar impressionado como deveria)“… ela está fazendo uma aparição em não menos que doze grandes cidades ”(outra pausa, como se esperasse pelos aplausos). “Ela estará de volta no dia 7 de outubro. (Por que diabos diz "ela", quando ela mesma está falando?)
"Deixe uma mensagem para ele após o sinal." »Biiip.

Sim, Claire, sabemos que você é uma personalidade importante e que escreve livros. Mas com aquele auto-elogio na terceira pessoa, aquele tom narcisista e, para piorar, a reviravolta da cidade grande, você faria qualquer riso de grande nome.

Uma última dica: evite mensagens como "Estou ausente ou em outra linha", mesmo que sejam da moda. Você também pode dizer “Sou um escravo acorrentado à minha estação de trabalho e se consegui escapar por um momento, é excepcional. »Uma noite, fiquei no escritório

excepcionalmente tarde. A certa altura, quis deixar recado a uma colega, para que ela soubesse assim que voltasse. Ouvi então: “Olá, você está na casa da Felicia. Tive de sair do escritório imediatamente ou estou em outra linha, mas deixe uma mensagem após o bipe. »Biiip. Felicia, claro que você não está no escritório às quatro da manhã de um domingo! Em outra linha? Nesta hora ? Ele não vai perder mais do que isso!

Você não pode saber o efeito que sua mensagem terá sobre a pessoa que a ouve. Por isso opte pela neutralidade, simpatia, renovação diária, concisão e requinte. Sem se gabar, sem frescuras ou extravagância.

TÉCNICA N ° 66

Cuide e renove sua mensagem de boas-vindas

Se você deseja transmitir a imagem de uma pessoa confiável e conscienciosa, escolha uma saudação curta e profissional e, ao mesmo tempo, agradável. Sem música. Sem piadas. Nenhuma mensagem relaxante ou psicodélica. Sem auto-engrandecimento, sem frescuras, sem excentricidades. E, por fim, o segredo: mude a mensagem todos os dias. Sua mensagem não precisa ser perfeita. Uma pequena tosse ou gagueira podem fazer com que pareça natural, modesto e charmoso.

67

Dá vontade de ligar de volta

Próximo !

Durante as sessões de elenco, os produtores às vezes são bastante brutais em sua maneira de fazer as coisas. Quando chega sua vez, o ansioso candidato, que acaba de passar várias semanas se preparando para seu teste, sobe ao palco, abre a boca e começa a cantar. É bem possível que, após alguns instantes, o produtor, sem piedade, o interrompa com um "obrigado". Próximo ! " E aqui está o sonho de se tornar uma estrela reduzida a nada no espaço de dez segundos!

No mundo corporativo, as ambições profissionais de um indivíduo podem ser facilmente “regadas” em dez segundos de audição. Estou falando sobre ouvir a mensagem que essa pessoa deixou em um correio de voz.

Um profissional sério não pensaria em enviar uma carta de candidatura a um emprego bagunçada rabiscada às pressas em um papel barato e meio amarelado para um VIP e esperar uma resposta favorável. Ele sabe muito bem que tal carta iria direto para o lixo. Mesmo assim, alguns não têm medo de deixar uma mensagem enfadonha e hesitante em uma secretária eletrônica e esperam ser chamados de volta. Aparentemente ninguém

explicou a eles que os grandes rebatedores selecionam seus correspondentes ouvindo suas mensagens da mesma forma que um produtor seleciona seus atores, cantores ou figurantes. Se sua voz for agradável, você terá a chance de despertar o interesse de seu correspondente. Caso contrário, você já não existe mais para ele.

Seja você um vendedor, um pretendente, um candidato ou um concorrente, deixe uma mensagem clara, inteligente e otimista e você será chamado de volta. Os pessimistas, aqueles que deixam uma mensagem desconexa com voz maçante, sempre podem esperar. Certifique-se de seguir a regra dos três Cs: confiança, clareza e credibilidade. Saiba também como atrair, divertir ou interessar o seu correspondente. Um simples "É o Michael, me ligue de volta" não vai dar certo.

Fique ligado…

Para manter os ouvintes sintonizados, os locutores de rádio dão dicas. Os melhores vendedores usam truques semelhantes para fazer com que seus clientes em potencial voltem a entrar em contato com eles. Aqui está um, chamado de cliffhanger. Para garantir que seus ouvintes não mudem de estação durante o comercial, o apresentador termina seu discurso com um suspense:

“… E logo após o comercial voltamos a anunciar quem será o vencedor… pode ser você… fique ligado! Ao deixar uma mensagem na secretária eletrônica ou no correio de voz de alguém, tente sempre incluir um suspense: "Olá, Kevin, aqui é o André." Eu tenho a resposta para a pergunta que você fez na semana passada. Ou: "Olá Diane, é a Betty." Tenho ótimas notícias para contar sobre nosso projeto. Harry e Diane, portanto, têm um bom motivo para chamar de volta Andre e Betty.

Também coloque algo pessoal em sua mensagem. Tente imaginar quem vai ouvi-la e despertar sua curiosidade ou fazê-la sorrir. A mensagem que você vai deixar são os seus dez segundos de audição. Tente ter sucesso.

TÉCNICA N ° 67

Dez segundos para convencer

Limpe a sua voz enquanto disca o número do seu correspondente. Se você se deparar com a caixa postal dele, diga a si mesmo que um produtor está prestes a ouvi-lo e que o "Biiip" que você está prestes a ouvir significa "próximo!" " Depende de você, você tem dez segundos para convencer a pessoa de que é do interesse dela ligar de volta para você.

Aliás, se alguma vez se surpreender ao ouvir uma mensagem de boas-vindas e não estiver preparado, desligue rapidamente (antes do sinal, para que a secretária eletrônica não grave o seu "gancho"). Reserve um tempo para planejar o que vai dizer para divertir, atrair ou interessar seu interlocutor. Repita com confiança, clareza e carisma, depois disque o número novamente para deixar uma bela mensagem.

O engraçado é que, desta vez, se algum dia você tiver seu correspondente online, ficará surpreso e desapontado.

68

Faça o cerberus acreditar que você é amigo do chefe

Como eu faço todos os dias

A técnica do telefone que vamos estudar agora foi inspirada em minha própria experiência dos banheiros públicos em Manhattan (certamente não é muito romântica). Apesar de toda a fama de Nova York, há uma área em que esta cidade fica atrás de muitas capitais europeias. Banheiros públicos são escassos aqui, e nenhuma dessas charmosas e populares amenidades urbanas de estilo europeu.

Quando fazia prospecção em Nova York, isso era um problema para mim. Muitas vezes me vi à mercê das cafeterias, que zelosamente zelavam por seus banheiros. Às vezes, eles até colocavam a mensagem raivosa "Banheiros reservados para clientes" em suas janelas.

Muitas vezes, eu presumi que jogar limpo e pedir permissão para usar o banheiro iria me desqualificar. Sem dar uma única olhada no caixa, entrei no café, parecendo confiante, e fui direto para o banheiro. Passei pelo segurança de plantão

olhos fixos no acesso aos armários. Tivemos então que dizer a nós mesmos que, depois de almoçar no estabelecimento, simplesmente voltei para buscar minhas luvas que devo ter esquecido. Esperei o momento certo para correr para uma das portas.

Estava tudo na minha atitude, de uma pessoa que parece dizer
“Como de costume, venho aqui almoçar”.

Vamos adaptar esse subterfúgio às comunicações telefônicas para obter uma técnica que permitirá que você derrote as suspeitas da secretária e passe no teste de triagem de chamadas. Em vez de mencionar o nome da pessoa com quem deseja falar, pergunte: "Ele está aí?" Esse uso do pronome, vai ser como se indicasse "como sempre: você sabe muito bem, eu ligo pra ele todos os dias".

TÉCNICA N ° 68

Como sempre

Em vez de mencionar o nome de quem ligou, use o pronome ele ou ela casualmente. Esqueça "Uh, posso falar com o Sr. Grossehuile, por favor?" E apenas diga: "Olá, (seu nome) para a máquina, ele está na mesa dele?" Um conhecido que fará com que a secretária sinta que você e o chefe dela são velhos amigos.

69

Mostrar sensibilidade

" Recebesterealmente precisa cuidar desse fogo na sua cozinha? "

Quando você liga, ouve muito mais do que a voz do seu correspondente. Ao fundo, você pode ouvir, por exemplo, um cachorro latindo, um bebê chorando ou estalando. Pelo que você pode imaginar, o cachorro deve estar com o rabo preso na porta da geladeira, o bebê está com fome ou a casa está pegando fogo. Ao expressar sua preocupação e indagar sobre a possível emergência, você colocou seu interlocutor em boa forma.

Se você ligar para a outra pessoa no trabalho e ouvir o som de outro telefone tocando no monofone, diga a eles imediatamente: "Eu ouço sua outra linha tocando." Você precisa respondê-los? Mesmo que ele não estivesse planejando seguir a outra linha, ele apreciará sua atenção. Caso contrário, se ele tiver que atender a outra chamada, você pode ter certeza de que, a partir do momento em que o outro telefone começar a tocar, ele não ouvirá nada que você possa dizer a ele. Ele só tem uma coisa em mente: "Como vou conseguir interromper essa tagarelice?"

sem ser muito frágil, para que você possa atender a outra chamada? É como se você o estivesse impedindo de fazer o que tem que fazer.

A técnica que estou sugerindo aqui certamente o impedirá de se encontrar nessa situação desconfortável.

TÉCNICA N ° 69

"Eu ouço sua outra linha tocando"

Assim que ouvir um telefone tocando ao fundo, interrompa-se - no meio da frase, se aplicável - e diga ao seu interlocutor: "Eu ouço sua outra linha tocando" (ou seu cachorro latindo, seu bebê chorando, sua esposa chamando você, etc.) se ele precisar cuidar de isto. Quer ele precise ou não, ele o verá como um campeão de comunicação.

Claro, a ideia por trás disso é que você é sensível e atento ao que pode estar acontecendo no ambiente do seu correspondente. Se você está se comunicando com alguém que está no exterior, ajuste suas referências em termos de tempo. Se você deixar uma mensagem, diga algo como: "Estarei acessível entre três e cinco horas do seu horário de casa." "

Pense também nos feriados públicos em outros países. Recentemente, liguei para um cliente na Austrália em 1º de julho. Fiquei surpreso que ele me desejou um feliz "Dia da Independência". Isso me deu a ideia de consultar uma tabela de feriados estrangeiros. Anotei em meu diário que precisava ligar para meus correspondentes australianos em 25 de abril para desejar um feliz “Dia Anzac”. Se você tem contatos de negócios no exterior, não se esqueça de considerar as férias deles e incluí-los em seus votos de felicidades. Esqueça suas próprias festas se elas também não forem as deles. Ainda estou mortificado de vergonha quando penso naquele dia de novembro passado, quando estava em uma teleconferência com um cliente canadense e sete de seus vendedores e desejei-lhes um
"Feliz Dia de Ação de Graças".

70

"Leia nas entrelinhas" no telefone

É muito melhor na segunda vez

A primeira vez que vi o filme O Mágico de Oz, fiquei realmente fascinado. Na segunda vez, fiquei impressionado com os efeitos especiais. Na terceira vez, admirei a qualidade da fotografia. E você, já viu o mesmo filme três vezes? Isso permite que você observe as sutilezas que você perdeu da primeira vez.

No telefone, é a mesma coisa. Sabendo que as comunicações da sua empresa são mais sérias para você do que os filmes que você vai ver no cinema, deve ouvi-los duas ou até três vezes. Muitas vezes, não temos uma ideia clara do que realmente aconteceu durante nossa conversa ao telefone até que tenhamos a chance de ouvi-lo novamente. Ao ouvir de novo, muitas vezes descobrimos detalhes que falam mais alto do que ouvimos da primeira vez.

Como ouvir suas conversas profissionais importantes? Você só precisa registrá-los, é fácil e legal. Eu chamo essa técnica de Replay Now.

Se minha amiga Laura tivesse gravado suas conversas ao telefone, sua carreira teria tomado um rumo totalmente diferente. Nutricionista, Laura havia desenvolvido uma bebida saudável e excelente que merecia ser comercializada nacionalmente.

Um dia, enquanto eu estava em seu escritório discutindo seu projeto, eu disse a ele: “Laura, tenho a pessoa certa para você. Alguns meses antes, conheci Fred, um homem que dirigia uma rede de supermercados. Fred me devia um favor porque eu havia concedido gratuitamente, a seu pedido, uma conferência ao clube ao qual ele pertencia. No setor de supermercados, Fred era um tamanho grande e bastava levantar um dedo para que o produto de Laura estivesse nas prateleiras de seus supermercados. Isso seria o suficiente para lançá-lo em nível nacional.

Disquei o número e rapidamente falei com Fred. Melhor ainda, mostrou interesse pela bebida de Laura: “Passe para mim”, acrescentou.

Encantado, entreguei o fone a Laura. Eu a ouvi dizer: "Sim, claro, vou enviar-lhe uma amostra." Em que endereço? Então "Uh, espere um minuto, deixe-me pegar algo para escrever" (eu rapidamente deslizei uma caneta e um bloco sob seu nariz). "Uh, espere, o que foi isso?" Você disse 4201 ou 4102? (Gemi interiormente). "E como está escrito o nome da rua?" (Meu gemido se tornou audível). " Droga ! Esta caneta está sem tinta. Leil, você vê outra caneta na minha mesa? (Eu vi um, e por um tempo, eu teria jogado na cara dele). "Desculpe, você pode repetir isso para mim?" "

Naquele momento, tive vontade de arrancar o telefone da mão dela. Como ela poderia perder muito tempo com tantas ninharias! Ela deveria ter chamado a secretária posteriormente para obter os esclarecimentos necessários. Mas nem teria sido necessário se ela tivesse usado a técnica que chamo de Replay Now. Teria sido o suficiente para ela especificar que iria gravar a conversa.

(os grandes eruditos geralmente não se importam), e ela poderia ter ouvido o discurso novamente à vontade.

Naquele dia, Fred estava chique com Laura. Só que ela nunca mais ouviu falar dele e, até hoje, ela se pergunta por quê. Ela nunca vai entender que algo estragou tudo.

Fred estava sendo injusto só porque Laura não conseguia ser rápida e eficiente o suficiente no telefone? Absolutamente não. Ele disse a si mesmo: "Se no início de uma possível relação de negócios essa mulher não perceber que meu tempo é precioso, o que será a seguir?" Pensamento sábio, Fred. Ainda amo Laura, ela continua sendo uma grande amiga. Mas estou disposto a apresentá-lo a outra figura de alto escalão que poderia lhe dar um grande impulso? Não: não posso correr esse risco.

Como usar a técnica
Ouça novamente imediatamente

A técnica Replay Now é simples e barata. Dê uma volta em uma loja de eletrodomésticos e peça algo para gravar suas conversas telefônicas. Usar este sistema pode render muito. No entanto, certifique-se de estar em conformidade com a lei ao usar essa técnica (a lei pode variar dependendo do país em que você está). Obviamente, você nunca deve usar a gravação para qualquer outro propósito que não seja para reproduzi-la você mesmo. Não apenas seria ilícito, mas também seria inconsciência. Para ficar do lado seguro, não deixe suas gravações espalhadas. Mantenha a mesma fita e reutilize-a todas as vezes.

Ao usar essa técnica, será como se você pudesse pegar várias bolas atiradas em você na mosca. Suponha que você esteja na linha com seu chefe e eles lhe dêem os nomes de quatro ou cinco pessoas para as quais você precisa enviar um e-mail, então

endereço e código postal. Percebendo que pode ter sido um pouco rápido, ele perguntará se precisa ensaiar. Responda-lhe com orgulho:
“Não, obrigado, eu anotei tudo. Ele ficará impressionado.

TÉCNICA N ° 70

Ouça novamente imediatamente

Grave suas conversas telefônicas profissionais e ouça-as novamente. Na segunda ou na terceira vez, você notará sutilezas que não percebeu. Os entusiastas dos esportes, por exemplo, costumam usar essa técnica para entender melhor o fluxo das competições.

Outra vantagem dessa técnica é que ela permite que você não mostre sua ignorância. Recentemente, falei ao telefone com um especialista para negociar o preço de uma sessão de gravação de vídeo. Felizmente, gravei a conversa, porque caso contrário, ouvindo-o falar repetidamente sobre Super-8, VHS, Super VHS, Beta SP e U-matic de ¼ de polegada, eu teria procurado por um buraco nele. Sorria para tentar e desaparecer rapidamente. Ouvindo a conversa, anotei quaisquer termos que não entendi e então pedi a um amigo que estava no vídeo para explicá-los para mim. Pude ligar de volta para o meu correspondente e dizer-lhe: “Gostaria de uma segunda olhada em Beta SP. Você pode fazer uma dublagem em VHS para mim também? Você pode imaginar que consegui um preço muito melhor do que se tivesse pedido a ele:
"Uh, o que Beta SP significa?" "

Esqueça o que dissemos a você e ouça o que queríamos dizer a você

A técnica Re-escutar agora também permite que você ouça seu interlocutor além das palavras e detecte, por exemplo, seu entusiasmo ou hesitação em relação a uma ideia.

Sempre que queremos algo, nossas mentes pregam peças engraçadas em nós. Quando estamos desesperados para obter um "sim" de nosso interlocutor, geralmente ouvimos rapidamente, mas um "sim" nem sempre significa o que parece significar. Entre um
Frank e decidiu "SIM" e um hesitante "sim-sim", há tanta diferença quanto entre o dia e a noite. No mês passado, perguntei a uma cliente com quem eu tinha que trabalhar se ela poderia reproduzir meu folheto de dez páginas. Eu havia obtido a resposta esperada, um "sim", mas depois, ouvindo nossa conversa que havia gravado, percebi que seu "sim" havia sido muito hesitante. Liguei para ele e disse: “A propósito, não se preocupe com essas apostilas. "

“Oh, estou tão feliz! Ela respondeu. “Na verdade, não temos orçamento para esse tipo de coisa. Ao colocar meu cliente na melhor posição possível, ganhei muito mais do que o preço de duplicar algumas folhas de papel.

De volta aos seus benefícios. Veremos não só como brilhar em uma festa, mas também como ter sucesso com quem você quiser: como um político.

PARTE VIII

COMO FAZER O MELHOR DE UM CONVITE

A lista de verificação de seis pontos para políticos

Quando somos convidados para algum lugar, tendemos a pensar nisso. Dizemos uns para os outros: "Hmm, que pode ser um bom momento ... Haverá o suficiente para fazer uma refeição de verdade? ... Espero que seja bom ... Pode haver algumas pessoas interessantes ... pergunte se meu amigo Fulano também estiver lá ... Droga, o que vou fazer? Para me colocar? "

Um político não se pergunta essas questões. Instintivamente, políticos, grandes empresários e defensores das relações humanas adotam uma forma diferente de ver as coisas. Antes de responder a um convite, fazem-se seis perguntas, as mesmas da perspetiva de uma campanha de imprensa: Quem? Quando ? O que ? Porque ? Onde ? e como ?

Vamos responder a essas perguntas uma por uma.

quem estará presente nesta noite?

Mais especificamente, quem serão as pessoas presentes que terei de encontrar? Os campeões de RP se perguntam:
"Quem devo encontrar para o meu negócio?" Quem devo encontrar por razões políticas ou sociais? “E se forem solteiros, também se perguntam:“ Quem eu quero encontrar para um possível relacionamento amoroso? "

Quando eles não sabem quem estará lá, eles descobrem. Um político não hesita em telefonar para o anfitrião e perguntar quem estará presente. Conforme a outra pessoa menciona nomes na conversa, ela escreve os nomes das pessoas em quem está interessado. Ele então promete encontrar cada uma dessas pessoas.

Quando devo chegar?

Os políticos não deixam isso ao acaso: eles calculam cuidadosamente sua hora de chegada e sua hora de saída.

Se sentirem que haverá uma série de contatos interessantes, chegarão cedo o suficiente para deixar sua marca. Os VIPs geralmente chegam cedo para que possam resolver suas coisas antes que alguém que odeie ser o primeiro a chegar comece a desembarcar. Assim, aqueles que encontram são aqueles que, como eles, chegam cedo, ou seja, aqueles que são eles próprios VIPs.

Você também não os verá demorar até ser o último a partir. Depois de fazerem o que tinham que fazer, tudo o que resta é ir para o próximo local de caça. Se é principalmente para socializar, eles não marcam um horário de jogo. Assim, eles poderão permanecer à vontade no caso de um encontro particularmente interessante, ou convidar a pessoa que encontrarem para estender a noite em outro lugar.

naquela devo levar comigo?

A “lista de verificação” de um político não é a de todos. O que ele tem o cuidado de não esquecer de trazer é algo diferente de um pente, uma garrafa e pastilhas para manter o hálito fresco.

Quem planeja se encontrar com executivos de negócios tem o cuidado de encher o bolso com um bom pacote de cartões de visita. O mesmo é válido para as noites de gala, exceto que, neste caso, os cartões de visita simplesmente mencionarão o nome da pessoa e os detalhes de contato. Mas o mais importante é levar um caderninho e uma caneta para poder registrar contatos importantes.

Por que esta noite ?

Aqui, a abordagem do político consiste em tentar ver além das aparências. Ele primeiro se pergunta qual é a razão aparente do evento ser realizado. Talvez seja um empresário dando uma festa para sua filha que acabou de se formar, ou um empresário recém-divorciado comemorando seu aniversário, ou mesmo uma empresa próspera comemorando seu décimo aniversário?

Muito bem, disse o político para si mesmo. Essa é a razão aparente. Mas qual é o verdadeiro motivo? Talvez o empresário se preocupe em ajudar a filha a encontrar um bom emprego, e é por isso que ele convida vários empregadores em potencial. A divorciada, solteira de novo, sem dúvida terá convidado várias moças atraentes e talentosas. Quanto à empresa, com certeza precisa cuidar de suas relações públicas para poder durar mais dez anos. Ela terá, portanto, convidado a imprensa e uma série de figuras-chave.

Um político experiente sabe ver a verdadeira razão além das aparências. É claro que ele não falará sobre isso, mas compartilhará esse nível superior de consciência com seus colegas.

Em virtude de seu conhecimento, ele também é um hóspede precioso para o anfitrião. Ele saberá como apresentar a filha de seu anfitrião aos líderes. Ele saberá como "vender" o solteiro à mulher mais sedutora ou apresentar o negócio de seu anfitrião aos jornalistas em sua melhor luz. Isso permitirá que ele seja cada vez mais amado e apreciado e, sem dúvida, pensaremos em convidá-lo novamente.

Ou eu vou colocar os pés?

Freqüentemente, a maioria dos convidados tem uma indústria ou interesse comum. Um político nunca aceitará um convite sem considerar que tipo de pessoa estará presente e o que discutirão. Ele vai se informar e se atualizar, só para mostrar que está na moda.

Como? 'Ou' o quê vou manter contato?

E agora para o grand finale. Trata-se de consolidar os novos relacionamentos. Não basta ter dito aos seus interlocutores “Foi bom ter discutido convosco. Nós permanecemos em contacto. "

A intenção é real, mas não chega a lugar nenhum sem um esforço hercúleo. Os políticos sabem como manter contato. No dia seguinte, eles espalharam os cartões de visita das pessoas que conheceram em suas mesas. Usando a técnica que chamo de Cartões de Visita Anotados, descrita posteriormente nesta seção, eles decidem quem contatar, quando e como (por telefone, correio ou e-mail).

O elemento-chave de sua estratégia é a lista de verificação de seis pontos dos políticos. Agora entraremos em detalhes.

71

Faça amizades em vez de festejar

Por que ninguém está interessado em mim?

Como o convidado comum em uma festa se comporta? Vamos chamá-lo de Charlie. Chegando lá, ele vai direto para o bufê comer. Então ele encontra alguns amigos com quem começa a conversar.

Enquanto mastiga e conversa com seus amigos, Charlie ocasionalmente olha ao redor, procurando por alguém interessante. Ele espera ser chamado em um momento ou outro da noite.

Por que o método de Charlie não é bom? Se ele quiser aproveitar ao máximo esta noite, seu método é ruim o tempo todo. Comecemos com seu primeiro erro: correr para tomar uma bebida e fazer um lanche assim que chegar.

Aqueles que fazem amizades úteis em uma festa avaliam os prós e os contras, muitas vezes inconscientemente, sobre quem abordar. Você já morou em uma fazenda? Ou você já teve um gato ou um cachorro? Nesse caso, você sabe que nunca deve perturbar um animal enquanto ele está comendo. Da mesma forma, aqueles que te virem mastigando vão

sinta-se desconfortável se aproximando de você e siga em frente. Mais ou menos inconscientemente, dizem a si mesmos: “Vamos deixar esse lobo faminto comer até se fartar e talvez possamos conversar um pouco mais tarde. »Mais tarde, é melhor dizer nunca, porque não demorará muito para que simpatizem com outra pessoa que não está com a boca cheia.

Os políticos sempre comem antes de ir a uma recepção. Eles sabem que para poder apertar as mãos, trocar cartões de visita, segurar um copo e levar biscoitos e queijo à boca, tudo com as duas mãos, precisariam do talento de um acrobata de circo.

TÉCNICA N ° 71

Conheça pessoas em vez de confusão

Os políticos querem se sentir confortáveis com seus interlocutores. Como todas as relações humanas, eles sabem que qualquer objeto, além da fivela do cinto, seria um obstáculo à comunicação. É por isso que, nas recepções, eles nunca têm comida ou bebida nas mãos.

Entre conhecer pessoas e se divertir, você tem que escolher. Não espere fazer as duas coisas. Como conhecedores, coma antes de ir para lá.

72

Faça uma entrada inesquecível

Contemple a sala

Loretta Young fez história na televisão quando apareceu no topo de uma enorme escadaria com um olhar circular no palco, antes de descer para começar seu show.

Em Roma, o Papa, de sua varanda, contempla a multidão na Praça de São Pedro antes de iniciar sua bênção.

A partir de um determinado programa de televisão, qualquer quadrinho da telinha americana avança até o meio do palco e contempla o público que o aclama. Só então ele explica por que está com um sorriso pequeno e satisfeito.

O que todos esses exemplos têm em comum? Este momento de pausa e observação que antecede a ação. No mundo do entretenimento e do cinema, já nos cansamos desse hábito de apontar a câmera para a porta da frente enquanto a música fica mais intensa e todos os olhos se fixam na estrela que aparece na abertura. Ela vai entrar correndo na sala como um cachorro jovem? Será que ela, como várias pessoas, vai direto para o primeiro rosto conhecido, para não aparecer

marginalizado? Certamente não. Ela ficará parada por um momento, o tempo em que todos notaram sua presença.

Quem conhece essas coisas tem o que se chama de "presença de palco". Não pense que é um presente e que as estrelas o herdaram ao nascer. Essas são coisas que podem ser cultivadas. Claro, os políticos também sabem fazer sua entrada.

Usando uma técnica simples, você também pode fazer uma entrada notável. Meu nome para essa técnica é Contemplar a Sala. Antes de entrar, pare enfaticamente na soleira e olhe lentamente ao redor da cena. Nesse ponto, é importante que você não tente se destacar. Seu objetivo não é chamar a atenção, mas fazer um balanço da situação em que você está prestes a se encontrar. Preste atenção à iluminação, ao bar e, o mais importante, aos rostos. Ouça a música de fundo, o rebuliço da multidão, o tilintar de copos. Olha quem está falando com quem. Ao mesmo tempo, você também estará usando a próxima técnica que estudaremos, seja aquele que escolhe, não aquele que é escolhido. Isso o ajudará a escolher seu primeiro alvo, bem como o segundo e possivelmente o terceiro. Agora, como um leão governante na selva, prepare-se para varrer o seu olhar e fazer uma entrada digna.

TÉCNICA N ° 72

Contemple a sala

Quando você chegar a algum lugar, pare na porta e faça uma pausa com um estrondo. Então contemple o lugar lentamente. Seus olhos devem percorrer o espaço, como se você fosse um esquadrão de lutadores pronto para atirar em qualquer coisa que se

Em conjunto com a técnica Contemple the room, use também a seguinte técnica ...

73

Seja aquele que escolhe, não aquele que escolhemos

Vamos ver, com quem devo falar?

Um político não espera que alguém se aproxime dele. Se o anfitrião da festa ou o gerente da campanha não preparou uma lista de VIPs para ele conhecer, ele escolhe seus alvos enquanto contempla a sala. Enquanto examina a multidão com um olhar especialista, ele se pergunta com quem ele mais gostaria de conversar, quem poderia trazê-lo mais e com quem ele poderia aprender mais.

Como ele faz sua escolha? Observar as pessoas da mesma forma que meu amigo Bob, o cartunista, faz. Mantendo os olhos fixos por alguns momentos, você pode aprender mais sobre eles do que imagina. Por trás de cada brilho em seus olhos e por trás de cada ruga em seu rosto, há uma história: a história de sua vida. Quem disse que aos trinta você tem a cara que merece ter? No entanto, raramente olhamos os outros nos olhos com essa atitude de despertar. Paradoxalmente, para onde as pessoas estão olhando

ao fazer contatos, eles geralmente não ousam entrar em contato visualmente com pessoas que não conhecem.

Durante o seminário que organizo, treino os participantes a olharem nos olhos dos seus interlocutores. Para isso, peço que formem um grande círculo e andem em círculos. Eu digo a eles: “Olhe seu parceiro nos olhos. Observe seus movimentos. "

Enquanto caminham, explico a eles: “Seu contato de negócios mais importante, seu amigo mais querido, o amor da sua vida provavelmente não está nesta sala. Mas um dia, talvez muito em breve, você se encontrará em uma sala onde encontrará alguém que você sente que pode mudar o curso de sua vida. Eu quero que você esteja preparado para conhecer essa pessoa. Quero que você tenha a coragem de se aproximar dela, em vez de esperar em vão que ela se aproxime de você. Em seguida, peço que escolham, em suas cabeças, as quatro pessoas com quem mais querem falar durante o próximo intervalo.

"Só as mais bonitas serão escolhidas, certo?" "

Encarregados dessa tarefa desconhecida e desconfortável, os participantes tendem a pensar que todo mundo vai correr para as pessoas mais atraentes. No entanto, isso nunca acontece. Quando as pessoas reservam um tempo para se observar, algo místico acontece. Cada um descobre em um ou dois outros participantes uma beleza particular, muito pessoal e muito específica, que só é visível aos seus próprios olhos.

O amigo mais querido que já tive foi um carinha doce chamado Eric. Ele não tinha mais de um metro e meio de altura. Ele tinha um nariz grande e olhinhos engraçados que brilhavam por trás de óculos grossos. Naquela noite, eu provavelmente nunca teria notado Eric se ele não tivesse falado. Enquanto eu deliberadamente olhava para ele e seguia o movimento de seus lábios, fiquei impressionado com a beleza

subjetivo que emanava de seu rosto. Ele foi meu melhor amigo por doze anos depois disso, até morrer de uma doença trágica. Isso não o impediu de permanecer bonito aos meus olhos até o último dia, porque embora a doença aos poucos deformasse seu corpo, essa beleza continuava a irradiar em sua mente.

Observando os rostos e os movimentos dos outros, os participantes do meu seminário descobrem esse tipo de beleza subjetiva do rosto e da mente. Ninguém pode explicar como um indivíduo escolhe outro, mas no final do intervalo todos fizeram um novo amigo - e todos foram escolhidos. Ninguém é deixado para trás.

Quem, ao observar uma pessoa, procura as suas qualidades especiais, com certeza as encontrará. Se você deseja enriquecer sua existência toda vez que encontrar pessoas, passe tempo com as pessoas que você escolher, não apenas com aquelas que escolheram você. Escolha e não espere que os outros o escolham.

TÉCNICA N ° 73

Seja aquele que escolhe, não aquele que escolhemos

Quando você é convidado para algum lugar, não há garantia de que encontrará um amigo para toda a vida, o amor da sua vida ou o contato que determinará o seu futuro. Porém, um dia ou outro, aqui ou ali, essa pessoa estará presente. Faça de cada encontro uma repetição do grande evento.
Não fique aí parado, esperando o momento em que essa pessoa excepcional venha até você. Cabe a você fazer isso acontecer, observando todos os rostos. Chega de acasos e encontros fugazes: cabe a você agir para encontrar quem você deseja

“Num seminário é fácil, mas numa situação real? "

Acontece que no final do intervalo um dos participantes faz esse tipo de coisa comigo. Recentemente, um certo Thomas me fez esta pergunta na frente do resto do grupo: “Lá, era fácil abordar a pessoa com

que eu queria discutir, porque foi esse o exercício que você nos pediu para fazer. Mas em uma situação real? "

Eu perguntei a ele por sua vez: "Thomas, como você fez isso desta vez? "

“Bem, eu simplesmente me aproximei e disse: 'Olá, meu nome é Thomas. Eu queria falar com você. " "

" E daí ? "

Foi então que percebeu que poderia muito bem usar essa fórmula para encontrar qualquer pessoa. Para evitar o silêncio constrangedor que pode se seguir, basta fazer uma pergunta inócua como "Como você conheceu nosso anfitrião?" " Onde
"Você mora na vizinhança? " E aqui está você, como se o anfitrião tivesse feito as apresentações.

Claro, haverá outras pessoas ao seu redor que farão o mesmo. Mais cedo ou mais tarde alguém, depois de olhar para você, escolherá conhecê-lo. Vou agora mostrar-lhe como tornar as coisas mais fáceis para ele e confirmar, graças a uma técnica subliminar, que ele acaba de fazer uma escolha acertada.

74

Atraia outros convidados como o mel atrai as abelhas

Sua postura pode significar “Vamos! "Ou pelo contrário" Vá embora! "

Você não percebeu que, em alguns casos, fica bastante confortável ao chegar a algum lugar? Talvez as poltronas tenham sido dispostas da forma mais acolhedora possível, como se para convidá-lo a sentar-se ali. Ao contrário, pode acontecer que você tenha que se espremer entre as mesas e os bufês antes de finalmente encontrar um lugar livre.

Da mesma forma, as pessoas podem imprimir no próprio corpo, nos braços e nas pernas, uma postura acolhedora, como se dissessem "Venha, discutiremos", ou, pelo contrário, adotem uma atitude corporal de fechamento, quanto a diga a você "Fique longe!" Se você se aproximar, será por sua conta e risco! " Cruzar os braços, em pessoas tímidas, por exemplo, é uma forma inconsciente de manter os outros afastados. Segurar um saco com firmeza, pegar uma bebida ou fumar um cigarro são formas de dar um sinal indesejável.

Estudos controlados mostram que as pessoas se sentem mais confortáveis ao abordar quem adota uma postura aberta: braços ao lado do corpo, pernas ligeiramente afastadas e um leve sorriso. Qualquer coisa que se interponha entre você e os outros é um obstáculo subliminar, incluindo sua bolsa. Uma mulher será abordada com mais frequência se ela estiver carregando uma bolsa atrás do ombro do que se ela estiver abraçando uma bolsa de mão.

Um estimulante sexual

Chegamos ao prato principal. Depois do rosto, os elementos mais expressivos do corpo são as mãos e os antebraços. Nada como as palmas das mãos para expressar bons sentimentos.

Quando o Papa diz as palavras “Vinde a mim, meus irmãos”, suas mãos e antebraços estão voltados para o céu. O mesmo acontece com o inocente e o criminoso que se entrega à polícia. Mãos abertas e vulneráveis significam que você não tem nada a esconder.

É também um sinal de aceitação. Quando quiser ter certeza de que um colega de trabalho concorda com você, certifique-se de virar as palmas das mãos para cima. Sempre que você conversa com alguém, certifique-se de verificar a posição da sua mão. Tenha cuidado para não apontar suas juntas para a outra pessoa. Deixe-o confortável, adote uma postura acolhedora.

Senhoras, Senhoras, se você está procurando por amor, deixe suas mãos falarem por você. Uma mulher que se sente atraída por um homem tende instintivamente a virar os antebraços e as palmas das mãos para o céu (este movimento constitui até para o homem um estimulante sexual inconsciente).

TÉCNICA N ° 74

Mãos que dizem “Vamos! "

Seja um ímã, não uma folha. Quando estiver de pé, adote uma postura de boas-vindas. Isso diz respeito principalmente aos braços e mãos. Instintivamente, as pessoas são atraídas por pessoas que colocam suas mãos e antebraços em uma posição aberta, como se significassem "Venha". Eles têm

tendência ao contrário de evitar pessoas que os apresentem com os nós dos dedos das mãos, como se quisesse dizer "afasta-te ou eu bato". Use a linguagem das mãos e antebraços para dizer "Não tenho nada a esconder", "Bem-vindo e aceito o que você diz" ou "Acho você sexy".

Esteja visível para aqueles que o acham particularmente atraente

Os animais medrosos se escondem atrás de pedras ou tocos para não serem avistados por predadores. Na selva social, os tímidos fazem o mesmo. Instintivamente, eles procuram cantos e se sentam onde podem passar despercebidos.

Assim como os leões vagam destemidamente sob o sol, pessoas influentes e ases da comunicação não têm medo de ser vistos por todos. Como políticos, fique perto da entrada para que todos cruzem seu caminho em algum momento da noite.

Vamos agora descobrir uma técnica usada por todos os políticos. Diz-se até que John Kennedy e Bill Clinton foram eleitos graças a essa técnica, que chamo de Recordar um ou dois detalhes.

75

Observe um ou dois detalhes importantes

Faça seu entrevistador se sentir uma estrela

Houve uma época em que livros e filmes sempre contavam uma história. Nos filmes americanos da década de 1940, por exemplo, quase invariavelmente, um herói e uma heroína se encontraram, se apaixonaram, triunfaram sobre obstáculos aparentemente intransponíveis, se casaram e o resultado sugeriu que agora, finalmente, viveriam felizes (e teriam muitos filhos). Claro, cada história era um pouco diferente das outras, mas sempre havia pelo menos um personagem principal, e geralmente dois, um homem e uma mulher. E então havia o resto do mundo. Os outros personagens do elenco poderiam viver ou morrer sem criar muita bagunça, mas tudo o que acontecesse com o personagem principal importava muito.

A literatura e o cinema podem ter evoluído desde então, mas a natureza humana não. Todo mundo ainda se comporta como a estrela de um filme dos anos 1940. O evento mais trivial em nossa existência é de suma importância: existe EU, então existe o resto do mundo.

O cardápio do café da manhã, a escolha dos sapatos que usará hoje e a possibilidade de se contemplar no espelho podem ser mais importantes para você do que o colapso de um país a quinze mil quilômetros daqui ou a crise climática global.

Esse tipo de preocupação pode se estender à pessoa com quem você mora:

"O que você comeu ao meio-dia, querida?" "

"Afinal, você não saiu com esses sapatos, me tranquiliza? "

"Você não se esqueceu de escovar os dentes?" "

Para criar um certo grau de intimidade, os ases da comunicação se preocupam em gravar na memória pequenos detalhes da existência de seus contatos importantes.

Faça o mesmo. Não finja estar interessado nas preferências culinárias dos seus clientes potenciais, mas se um deles mencionar em uma conversa que eles estão acostumados a comer peixe, lembre-se desse detalhe e indique-o mais tarde. Se na conversa seu chefe mencionar um par de sapatos desconfortável que o preocupou, encontre uma maneira de se referir a ele depois. Se você aprender com seu cliente que ele cultiva uma higiene bucal rigorosa, elogie-o alguns dias depois. Ele terá assim a impressão de que esses pequenos acontecimentos em sua existência são uma preocupação séria para você, que ele é uma estrela memorável no meio da galáxia de pessoas que já passaram por você. Isso é o que chamo de A recordação de um ou dois detalhes.

Não conte com sorte

Os políticos estão transformando essa técnica em uma ciência real. Registram em arquivo, no computador ou na memória, a última preocupação, o último tema de entusiasmo ou o último acontecimento que discutiram com cada interlocutor. Eles se certificam de que podem

lembre-se de onde aconteceu, o que a pessoa disse e o que estava fazendo naquele momento. Então, quando se encontram em contato com a pessoa, por telefone ou em algum lugar, suas primeiras palavras se referem a ela:

“Olá, Jacques. Como foi sua viagem para a Inglaterra? "

“Olá, Serge. Seu filho foi admitido no clube de tênis? "

“Olá, Sandra. Então, seu cliente se apresentou? "

“É bom ouvir de você, Robert. Suponho que você sobreviveu à refeição no restaurante chinês que visitou da última vez que conversamos. "

Quando você expõe ao seu interlocutor o último acontecimento de que teve conhecimento sobre a experiência dele, seja algo essencial ou trivial, você lhe confirma o que ele sempre soube: que ele é a pessoa mais importante do mundo.

Um dos exemplos mais eficazes dessa técnica é lembrar os aniversários de eventos. Se seu chefe foi promovido há um ano atrás ou se seu cliente está comemorando o aniversário de fundação de sua empresa, uma pequena palavra de parabéns terá mais efeito do que um cartão de aniversário.

Outro exemplo é lembrar o que excita a pessoa fora do trabalho. Há alguns anos, escrevia regularmente artigos para uma revista. A editora, Carine, estava obcecada por seu novo gatinho, Cookie. Recentemente, em uma convenção de escritores, encontrei Carine. No início de nossa conversa, perguntei a ela: "Cookie já deve ter atingido a altura de adulto, certo?" Quantos anos isso o faz? "

O sorriso surpreso de Carine foi minha recompensa.

"Não acredito que você se lembra de Cookie." Sim, ele está crescido agora e ... ”Carine continuou por dez minutos a falar comigo sobre seu gato.

TÉCNICA N ° 75

Um lembrete de um ou dois detalhes

Como um controlador de tráfego aéreo, acompanhe os menores detalhes da vida de seus interlocutores. Na conversa, refira-se a ele como se fosse um grande acontecimento do nosso tempo. Isso criará uma sensação de privacidade.

Ao evocar os últimos acontecimentos da existência do seu interlocutor, quer se trate de algo essencial ou trivial, você confirma a ele essa convicção profundamente enterrada em sua mente de que ele é uma espécie de herói dos tempos antigos e o mundo gira em torno disso. Ao reconhecer sua importância desta forma, você com certeza se tornará querido para ele.

Uma semana depois, Carine me ligou e se ofereceu para escrever um artigo para sua revista. Se ela pensou em mim, foi por causa da maneira como usei essa técnica? Impossível saber, mas tenho uma ideia. Tenho visto sua eficácia com tanta frequência que não acredito mais em coincidências.

Como os políticos fazem para lembrar detalhes sobre tantas pessoas diferentes? Eles usam a técnica que vamos descobrir agora.

76

Surpreenda com sua capacidade de memorizar

"Como você conseguiu se lembrar disso?" "

Há alguns anos, durante uma reunião, fiquei intrigado com o comportamento de um dos participantes. Às vezes, ele estava imerso em uma discussão acalorada, às vezes se isolava para anotar algo em um pequeno cartão antes de voltar para conversar com outra pessoa, e assim por diante. Por mais de uma hora, ele perseguiu esse carrossel e minha curiosidade só aumentou. Quem foi este homem?

Um pouco depois, quando eu estava sozinho perto do bufê, ele veio até mim com um grande sorriso e apertou minha mão efusivamente: “Meu nome é Joe Smith. Ele me perguntou o que eu estava bebendo. Eu disse a ele que era vinho branco e começamos a conversar. A certa altura, disse-lhe que preferia Sancerre. Enquanto falava com ele, achei difícil não perguntar o que ele havia anotado várias vezes.

Depois de alguns minutos, vendo um amigo do outro lado da sala, pedi desculpas. Ele pediu meu cartão. Enquanto me afastava, me virei. Eu teria apostado! Ele estava escrevendo algo no verso do meu cartão. Aproveitando esse pretexto, voltei a ele e disse, brincando: "Mas eu não lhe dei minhas medidas." Sobre o que você está escrevendo? "

Ele riu e exclamou: “Você me pegou em flagrante! "Ele virou o cartão e eu pude ler esta palavra:" Sancerre. Então ele tirou um monte de cartões de visita do bolso e me mostrou o que havia escrito no verso de cada um. Acho que ele estava usando esse sistema para se lembrar melhor de certos detalhes sobre as pessoas que conheceu. Alguns meses depois, pude medir o interesse por esse método.

Certa manhã, encontrei um cartão-postal de Joe em minha caixa de correio. Ele me escreveu que era candidato às eleições para o Senado. No final do cartão, ele acrescentou: "Você teve um bom Sancerre ultimamente?" Aqueceu meu coração. Se eu tivesse vivido no mesmo estado que ele, isso poderia ter me feito votar nele.

TÉCNICA N ° 76

Cartões de visita anotados

Assim que terminar de falar com um novo conhecido, puxe sua caneta. No verso do cartão de visita, escreva alguns elementos-chave da conversa que você acabou de ter com essa pessoa: seu restaurante favorito, seu esporte, seu filme favorito, seu hobby ou seu ídolo, sua região natal, seu diploma, etc. ou mesmo uma piada que essa pessoa contou.
Na próxima vez que você encontrar essa pessoa, consulte seu restaurante favorito, ídolo etc. ou lembrá-la da boa piada que ela contou.

A pessoa com quem você está falando pode não exclamar de espanto. “Como você pode se lembrar disso? », Mas é ele quem então se lembrará de você. Mesmo que seja um VIP, ele experimentará uma proximidade especial com alguém que lhe mostrou que o conhece além do que geralmente é conhecido.

Um político continua se vendendo (se você está se perguntando por que os Estados Unidos são chamados de "terra das promessas", pense em nossas campanhas eleitorais que duram um ano). É claro que, para saber o que prometer a seus eleitores, os políticos também usam a notável técnica de vendas que vamos estudar agora, Olhos Abertos.

77

Preste atenção aos sinais

Mantenha seus olhos abertos para ver o que não foi dito

Você não pode imaginar o volume de negócios que Jimmy, um bom amigo meu que trabalha com vendas, pode atingir. Mesmo seu gerente de vendas não entende como ele faz isso. Mas eu sei disso. Ele me disse.

Jimmy diz que qualquer habilidade de vendas que ele foi capaz de aprender com o tempo empalidece perto do que ele chama de Eyes Open.

A técnica Olhos Abertos não se trata de aprender uma série de técnicas de vendas, nem de lidar com as objeções dos clientes. Consiste simplesmente em manter os olhos abertos, observar as reações do seu interlocutor e adaptar o tom aos movimentos corporais deste.

Ao aplicar essa técnica, Jimmy se concentra mais na maneira como seu cliente se balança, se contorce e fica tenso do que no que ele está dizendo. Ele observa com atenção os movimentos involuntários da cabeça de seu interlocutor. Ele estuda os gestos que descreve com as mãos, a rotação de seu corpo, as expressões de seu rosto - e até mesmo o

movimentos de seus olhos. Jimmy me explica que seu cliente, mesmo que não diga uma palavra e tente manter uma máscara impenetrável, não consegue se comunicar. Suas reações são visíveis, mesmo que ele não as expresse em palavras. Jimmy me disse que saber o que deixa seu cliente em potencial animado, o que o desativa e o que o deixa indiferente pode ser a chave para uma venda bem-sucedida.

Como Jimmy determina quem toma a decisão

Jimmy vende equipamentos de iluminação. Este é um equipamento caro. Ele frequentemente tem que apresentar seus produtos para grupos de dez, vinte ou mais. Para ele, “a primeira dificuldade, com o método Olhos Abertos, é determinar quem é o verdadeiro tomador de decisões”.

Para resolver essa dificuldade, Jimmy recorre a um meio não muito ortodoxo (e talvez não recomendado). Depois de cumprimentar sua audiência, ele disse algo um tanto confuso. Portanto, seus ouvintes surpresos não sabem exatamente como reagir, então Jimmy vê todas as cabeças se virando como cata-ventos em direção - adivinhe - o grande chapéu, o grande óleo, em suma, o chefe. A partir de então, Jimmy sabe quem tomará a decisão de comprar ou não. Ele, portanto, sabe com quem deve continuar a manter os olhos abertos.

O que fazer depois de interpretar um sinal?

“Há sinais que são óbvios”, explica Jimmy. “As pessoas encolhem os ombros para expressar sua indiferença, dedilham para expressar sua impaciência, afrouxam os colarinhos quando se sentem mal.

confortável. Mas existem centenas de outros gestos inconscientes que procuro.

Por exemplo, observo o ângulo exato da posição da cabeça do meu cliente potencial. Se ele me encarar completamente, e especialmente em um ângulo bastante pequeno, significa que ele está interessado. Nesse caso, continuo falando. Mas se ele colocar a cabeça ligeiramente para o lado, isso é um mau sinal. Interpreto isso como um convite para mudar de assunto e mencionar, por exemplo, outra vantagem do meu produto. "

Jimmy não apenas adapta sua fala no local às reações de seu cliente, mas também se certifica de que este mude a posição de seu corpo se parecer muito indiferente: "O corpo deve ser aberto antes que o mental não possa acompanhá-lo. Assim, por exemplo, "se o seu cliente está cruzando os braços sobre o peito, entregue-lhe algo para examinar, então ele tem que descruzar os braços e pegá-lo." Jimmy sempre carrega consigo uma pasta cheia de acessórios que lhe permitem quebrar obstáculos: fotos de sua esposa e filhos para a atenção de futuros casados, fotos de seu cachorro para mostrar a quem tem um, um relógio antigo para captar a atenção dos amantes de antiguidades e um computador de mão para exibir malucos por gadgets.

Jimmy também ajusta seu fluxo de acordo com as reações não reconhecidas de seu interlocutor. Se a criança estender a mão para pegar um objeto, é um sinal de que ela deve falar menos rapidamente. Se ele pegar um clipe de papel ou raspar um arquivo na mesa, significa “Estou pensando nisso”.

Naturalmente, Jimmy está constantemente à procura de um sinal de que o cliente está pronto para comprar: se ele agarra o contrato ou uma caneta, ou se vira as mãos para o teto. Se isso acontecer, Jimmy se apressa em embrulhar. Há outro sinal de que agora é a hora de assinar o contrato: quando seu cliente em potencial começar a balançar a cabeça como um animal de plástico. É como se ele dissesse silenciosamente “Sim! Eu compro! Vendedores incompetentes continuam falando até que tenham

terminou de falar sobre o que foram ensinados a dizer. Isso os serve. Por outro lado, se seu cliente potencial acena com a cabeça "não", será "não" o que quer que eles digam.

Olhos abertos, não é só vender

Seus amigos e parentes também mostram seus desejos, mesmo sem dizer uma única palavra. No dia em que minha amiga Deborah ficou noiva de Tony, era óbvio para todos - exceto ela - que ela estava no caminho errado. Alguns meses antes de seu casamento, perguntei a ela: "Deb, você tem certeza de que Tony é alguém para você?" "

" Oh ! Sim ", disse ela, balançando a cabeça," gosto muito dele. O casamento nunca aconteceu. Seu corpo admitiu o que sua mente ainda não havia percebido.

Como um político faria, pense nas conversas como se estivessem vendendo. Mesmo que você não tenha nenhum produto, ainda tem uma ideia para vender. Se a outra pessoa está desviando o olhar enquanto você está falando com ela, em vez de lamentar sua falta de educação, pergunte-se, como um profissional de vendas, que tópico você deve abordar para recuperar a atenção dela. Se ele começar a virar todo o corpo em outra direção, use o bom e velho truque do questionamento pessoal. Chame-o pelo nome e pergunte sobre seu assunto favorito: "George, aquele peixe que você pescou semana passada, qual era o tamanho dele?" Ou "Qual é o nome do seu clube de tênis, você me disse?" "

Vimos apenas alguns exemplos aqui. As pistas para interpretar a linguagem corporal das pessoas podem servir para escrever um livro inteiro. Existem também vários livros sobre este assunto, não hesite em consultar alguns. Sempre que você quiser vender algo, obter votos ou se convencer de que é a pessoa certa, seja para um emprego ou um relacionamento

apaixonado, saiba decifrar e interpretar a linguagem corporal. Se pudéssemos, com nossos próprios interlocutores, realizar as mesmas performances de Jimmy, não seria maravilhoso? Mas podemos fazer isso muito bem. Precisamos apenas manter nossos olhos abertos.

TÉCNICA N ° 77

Olhos abertos

O corpo humano está constantemente dando sinais que significam “você me interessa”, “você me irrita”, “Eu gosto dessa característica do seu produto”, etc.
Abra os olhos e observe cuidadosamente todos os sinais que seu interlocutor envia inconscientemente, e adapte imediatamente sua fala e seu fluxo de acordo.

Pequeno resumo

Não tenho nada a acrescentar. Não se esqueça de comer sua refeição antes de ir para a sua festa (esta é a técnica Conhecer pessoas ao invés de bombardear), para que você possa manter as mãos livres. Você não terá muito das duas mãos para desenvolver seus contatos. Ao chegar, pare na soleira da entrada e contemple a sala para avaliar a situação. Seja aquele que escolhe, não o escolhido. Você também terá o cuidado de aplicar o método Mãos que Dizem.
" Vir ! "

Claro, você também não se esquecerá de usar as técnicas de namoro explicadas nos capítulos anteriores. Se você notar alguém com quem gostaria de conversar, leve um gadget. Como alternativa, pergunte ao anfitrião "Quem é esta pessoa?" Ou se não, saiba escutar às portas.

Se você está batendo papo com alguém que já conhece, é claro que usará a técnica chamada Recordando Um ou Dois Detalhes para cortejar essa pessoa ou obter seu voto e todas as técnicas da Parte 2, para que ela encontre seu caminho.

Por fim, você manterá Seus olhos abertos para se certificar de que nunca estará fora de sintonia com os sentimentos de seu interlocutor. Ao sair, não se esqueça de usar imediatamente a técnica denominada Cartões de visita anotados.

A sensação de ter feito tudo certo é particularmente agradável. Continue a usar esses métodos que os políticos usam e você não terá mais vontade de perder tempo em reuniões sociais. Se você seguir o conselho dado neste livro, ninguém mais pensará em você como uma pessoa insignificante.

Passaremos agora para a parte mais avançada deste livro. Você pode ficar confuso com algumas das técnicas a seguir. Dê-lhes atenção especial, pois significa que, mais cedo ou mais tarde, você corre o risco de ficar perplexo com uma situação muito mais difícil: o obstáculo de um teto de vidro, um remendo ruim no campo profissional ou sentimental, etc. Se você não ler este livro, talvez nunca perceba que suas próprias falhas de comunicação podem ter algo a ver com isso.

PARTE IX

COMO QUEBRAR O TETO DE VIDRO: PEQUENOS TRUQUES DE AS DE COMUNICAÇÃO

O teto de vidro mais traiçoeiro de todos

Quando eu era uma garotinha, minha mãe me levava para ver um documentário sobre a natureza todas as semanas. O filme do tigre me pegoutão marcado que continuei por muito tempo a fazer pesadelos à noite. Neste filme, vi uma tigresa dar à luz três tigons. Um nasceu com uma perna atrofiada. Os outros o rejeitaram e o torturaram até a morte, bem na frente das câmeras. Lembro-me de chorar. Esses pequenos tigres intolerantes me lembravam de algumas crianças da minha escola, que às vezes podia ser muito cruel também.

Na escola, minha melhor amiga era Stella, uma garota cuja beleza exterior era igualada apenas por sua beleza interior, mas exibia um

defeito de fala: seu palato estava partido. Vários de meus colegas a insultaram e a excluíram de seus jogos.

Não mudou muito. Quando falo para faculdades, quando estou lidando com crianças ou adolescentes, a discussão geralmente é sobre popularidade. Todos gostariam de ser amados pelos outros. Algumas pessoas às vezes me dizem que essa ou aquela garota tem um pequeno defeito físico, por exemplo, um estrabismo ou um tique nervoso, e de que riem dela. Outras vezes é um menino que ninguém quer colocar em um time de jogo porque ele manca. Ele pode correr tão rápido quanto os outros, mas eles não gostam da ideia de se juntar a um "manco".

Os anos passam e as crianças crescem, mas não mudam fundamentalmente. Felizmente, os adultos não são tão cruéis com as pessoas com deficiência física, mas podem ser brutais com as pessoas com deficiência social. As consequências de uma deficiência social são mais insidiosas: muitas vezes não reconhecemos esse tipo de deficiência em nós mesmos, mas isso não nos impede de ser rápidos em percebê-la nos outros.

Quantas vezes você já viu um de seus colegas cometer um grande erro? Quantas vezes você rompeu relacionamento com alguém por causa de um gesto estúpido? Essa pessoa estava ciente do que estava fazendo? Claro que não, ela não sabia que estava cruzando a linha além da qual você se sentiria agredido ou traído. Sem dúvida ela não estava ciente das sutilezas que serão discutidas nesta última parte.

Todos já ouvimos falar do tecto de vidro que existe em certas empresas em detrimento das mulheres ou de algumas minorias. Aqui está outro de que raramente falamos, mas que é ainda mais formidável porque não é possível legislar para fazê-lo desaparecer e só os ases da comunicação sabem identificá-lo. Muitos indivíduos brilhantes se deparam com ela ao tentarem subir o último degrau da escada e se juntar aos campeões. Para ser capaz de cruzar esse teto de vidro, você tem que conhecer as regras não ditas que veremos agora.

Pense em cada uma das seguintes técnicas. Se alguma dessas coisas parece óbvia para você, parabenize-se por já estar no seu melhor com essa técnica, mas cuidado com as situações em que você diz a si mesmo: “Bem, o que há de errado? "

Tome cuidado ! Mais cedo ou mais tarde, você corre o risco de cometer um erro. Se um grande tamanho responde friamente para você, não liga de volta, não dá a promoção que você esperava, não o convida ou concorda em conhecê-lo, você nunca saberá por quê. Estude cada uma das técnicas a seguir para certificar-se de não correr o risco de cometer um daqueles erros sutis que o matarão ao lidar com um jogo pesado.

78

Conquistando seu afeto, ignorando sua falta de jeito

Saúde !

Há alguns anos, quando estava estudando um projeto para uma empresa cliente, os quatro maiores caras dessa empresa me convidaram para almoçar no centro da cidade: Eu estava absolutamente dentro disso. Eles queriam me informar sobre os problemas de comunicação que estavam enfrentando.

Era hora do rush e o restaurante escolhido estava lotado. Executivos seniores em ternos de três peças comiam em algumas mesas, em outras executivos de nível médio de terno e gravata, aqui trabalhadores de macacão e secretárias de minissaias. Todas essas pessoas bonitas conversavam alegremente.

Na hora do aperitivo, estávamos conversando sobre os problemas que essa empresa estava tendo. O CFO, Sr. Wilson, estava falando quando de repente, PLAF! Bem ao nosso lado, um garçom deixou cair sua bandeja. No meio de vidros quebrados e talheres

derrubada, uma batata quente rolou para debaixo da mesa em direção ao pé do Sr. Wilson.

Na sala, quase todos viraram a cabeça para o infeliz garçom e começaram a soar chacotas: “Ai, ai! ",
" Aviso ! ", " Desajeitado ! "," Não haverá mais lá amanhã, aquele! "

Na minha mesa, no entanto, o Sr. Wilson continuou seu monólogo e os outros nem piscaram. Foi como se nada tivesse acontecido. A calma voltou aos poucos para as outras mesas, à medida que nossa discussão continuava (depois de alguns minutos, a batata brotou de debaixo da mesa e pensei comigo mesmo que esse Sr. Wilson certamente tinha sido jogador de futebol na juventude).

Na hora do café, a diretora de marketing Sra. Dawson estava delineando os planos de desenvolvimento da empresa quando de repente ela fez um gesto um pouco grande demais e derramou a caneca. Quase exclamei “Oh meu Deus! », Mas mordi a língua na hora certa. Quando tive tempo de pegar meu guardanapo para oferecer ajuda, ela já estava enxugando o café com o dela enquanto continuava imperturbável. Nenhum de seus colegas parecia ter notado que algo havia acontecido.

Foi então que percebi que os grandes rebatedores se comportam como se não percebessem nada. Você nunca os ouvirá proferir uma exclamação ou perceber o erro de um colega de trabalho. Eles simplesmente ignoram esses incidentes. Naquele dia, tive a ideia de uma técnica que depois chamei de Não vimos nada.

Silêncio quando estou com dor!

Tenho um amigo que, assim que me ouve fungar, exclama: "Ah, parece que está resfriado!" Se eu tropeçar, tenho certeza de ouvir imediatamente:
" Tome cuidado ! E se eu o encontro no final de um longo dia de trabalho, ele me pergunta se não estou cansada. Claro, esses não são grandes erros, e o pobre homem provavelmente se imagina, com toda a sinceridade

do mundo, que ele está apenas mostrando consideração para comigo. Mas não há prazer em pegar um resfriado, tropeçar ou parecer cansado e, se estou com dor, não há motivo para adicionar som à imagem!

Se você estiver no restaurante com um conhecido e essa pessoa errar, finja que não percebeu. Ignore suas fungadas, tosses ou soluços. Quaisquer que sejam suas boas intenções, saiba que ninguém gosta de ser lembrado de suas próprias fraquezas.

"Ok, você vai me dizer, mas o que devo fazer em uma situação mais incômoda?" "

Suponha que o conteúdo de uma garrafa de Coca-Cola derrubada esteja inundando a mesa e você não pensou que poderia ignorá-la quando o líquido começou a derramar em seu colo. Tanto quanto possível, dobre agilmente a borda do lençol freático para criar uma barreira e continue a discussão. Tente não perder uma única sílaba do que estava dizendo ou ouvindo. Se a outra pessoa murmurar um pedido de desculpas, coloque elegantemente algo como “não é nada” no meio da frase e não interrompa. É nesses pequenos detalhes que se constroem os relacionamentos entre pessoas de alto escalão.

TÉCNICA N ° 78

Não vimos nada

Diante de seus amigos, companheiros, parentes e parentes, os reis da comunicação agem como se fossem, antes de tudo, sensibilidade aos erros, desajeitados e embaraçosas manifestações biológicas. Eles simplesmente ignoram as pequenas probabilidades, os pequenos erros e deslizes. Eles obviamente não estão cientes dos ruídos e outros sinais de fraqueza biológica que seus semelhantes podem emitir apesar de si mesmos. Eles nunca mostram sua surpresa quando seu interlocutor é estranho.

As pessoas odeiam ser apontadas para elas quando não são a seu favor, mas agora vamos falar sobre uma situação ainda mais desagradável, a de alguém que é brutalmente

interrompido por um incidente enquanto sua comitiva o ouvia. Ele é imediatamente esquecido.

Em tal situação, os ases da comunicação sabem como redirecionar a atenção dos outros para a pessoa que estava falando, graças à técnica a seguir.

79

Voe em auxílio do orador

"Vamos voltar ao que você estava nos dizendo"

Nos velhos tempos do Japão, se você salvava a vida de uma pessoa, ela tinha o dever de devotar o resto da vida a servi-lo. Hoje em dia, se você guardar a história que seu interlocutor estava lhe contando, ele também lhe mostrará, embora em menor grau, sua gratidão.

Estou falando de um tipo de situação que acontece o tempo todo. Alguém está falando e, quando ele estava prestes a atingir o clímax de seu raciocínio, crack! Ele é interrompido por um pequeno incidente: um recém-chegado acaba de se juntar ao grupo, alguém entrega um prato cheio de biscoitos e pedaços de queijo ou um bebê grita. De imediato, todos focam a atenção no recém-chegado, nas coisinhas para comer ou no adorável bebê. Ninguém percebe que quem estava falando foi interrompido - ninguém, exceto o infeliz orador. Muito ruim para sua conclusão.

Outro exemplo: em uma reunião de amigos, alguém conta uma piada. De repente, pouco antes da "queda", o pequeno Paul deixa cair um pires, e todos estão discutindo a estranheza da criança. Ou então, toca o telefone e, assim que termina a comunicação, iniciamos um debate sobre o casamento que está a ser preparado ou sobre o tratamento médico a que a pessoa que acabou de telefonar deve ser submetida. Todos esqueceram a piada: todos, exceto aquele que a estava contando (se você já convidou amigos para ir a um restaurante, não percebeu que o garçom invariavelmente vem para tomar o comando quando você estava prestes a contar o fim do sua história engraçada?).

Na maioria das vezes, quem contou a piada joga a toalha, correndo o risco de perder o resto da noite relembrando internamente esse fracasso. É aqui que você deve intervir para salvá-lo dessa situação, usando a técnica que chamo de Rescue the Speaker.

Graças a você, a pessoa poderá continuar de onde parou. Você percebe uma expressão de gratidão em seu olhar. Por outro lado, o resto do grupo apreciará sua atenção. E se a pessoa a quem você acabou de prestar esse favor tiver a probabilidade de contratá-lo, ajudá-lo ou se tornar seu cliente, suas recompensas podem ser ainda maiores. Os tamanhos grandes têm a memória de um elefante. Quando você presta esse tipo de serviço sutil a eles, eles encontram uma maneira de fazer isso por você.

Harvey Mackay, o mais famoso colecionador de contatos do mundo que se tornou CEO de uma grande corporação depois de começar como vendedor de envelopes, nos diz que os favores fazem o mundo seguir em frente. Como ele está certo! As três técnicas que se seguem referem-se a algumas sutilezas desse delicado equilíbrio de forças.

TÉCNICA N ° 79

Resgatar o orador

Quando uma pessoa é interrompida no meio de sua história, espere até que o incidente termine. Dê às pessoas tempo para brincar com a adorável criança, terminar de pedir sua refeição ou pegar todos os pedaços de pratos quebrados.

Então, uma vez que o grupo esteja montado, simplesmente diga à pessoa que sofreu com a interrupção: “Vamos voltar ao que você estava nos contando” ou, melhor ainda, pergunte a eles: “Então o que aconteceu a seguir?, Quando ... (repetir suas últimas palavras) "

80

Desvendando os desafios para todos

Para que todos encontrem suas contas

Homens de negócios astutos sabem que, diante de qualquer coisa nova, a pergunta que todos fazem é "o que isso vai me trazer?" " Os melhores profissionais de vendas começam seu discurso de vendas não falando sobre seu produto, mas como o cliente se beneficiará dele.

Exceto durante certas negociações delicadas, durante as quais razões táticas determinam que procedam de outra forma, os "prós" da comunicação evocam as vantagens esperadas para cada uma das partes. Freqüentemente, seria tão estranho esconder o próprio interesse do cliente quanto deixar de mencionar o seu próprio.

Sam era o chefe de uma associação de consultoria de marketing e eu perguntei a ele um dia, brincando, se ele poderia me dar uma hora de seu precioso tempo em troca de um almoço em um grande restaurante. Era uma maneira de eu dizer a ele: "Olha, Sam, eu sei que você não tem nada a ganhar com isso, exceto um almoço saboroso e talvez o prazer da minha companhia." Para tornar as coisas mais a seu favor, eu o convidei para escolher a data e o restaurante ele mesmo.

Quando chegou o dia, demorei três quartos de hora para chegar ao restaurante que ele escolhera. Ao entrar, fiquei surpreso ao ver um monte de pessoas sentadas ao redor da maior mesa da sala. Sam, todo sorrisos, era claramente o centro de suas atenções. Obviamente, não era nessas condições que eu poderia me beneficiar de sua experiência. Infelizmente, antes que eu pudesse tomar qualquer decisão, Sam já me agarrou pela lapela do meu casaco. Eu estava preso.

Foi só na hora do café que entendi por que Sam havia reunido todos. Ele queria saber o que cada um poderia trazer para ele e para sua associação. Esta raposa astuta manteve seu plano em segredo para que o encontro fosse lucrativo para ele.

Se Sam tivesse tido aula, teria me falado ao telefone: "Prefiro oferecer um almoço com um grupo de interlocutores que podem me ser úteis para minha associação, e dividiremos a conta". Claro, tentarei responder às suas perguntas sobre suas aulas de oratória, mas seremos dez. Você concorda com isso ou prefere que escolhamos outra data para ter mais privacidade? "

Eu não teria sido convidado a dar uma palestra elogiosa na frente do grupo de Sam, se ele tivesse jogado limpo comigo. Seu sistema não foi benéfico para ele ou para mim. Perdi meio dia e ele perdeu a oportunidade de obter uma palestra gratuita.

Não negue a eles o prazer de ajudá-lo

Grandes jogadores também sabem como colocar suas cartas na mesa quando têm um favor a pedir a alguém. Muitas vezes, as pessoas bem-intencionadas não ousam mostrar como é importante para elas o favor que estão pedindo. Portanto, formulam sua pergunta como se fosse um simples pedido de informação.

Um amigo meu, Stephane, perguntou-me um dia se eu não conhecia um grupo de jazz do qual a associação de que ele fazia parte pudesse

para apelar para sua festa anual. Não satisfeito com a minha resposta negativa, ele insistiu: "Você não trabalhou no passado com músicos de jazz em barcos?" Achei que tinha me safado respondendo a ele:
“Sim, mas não mantive contato com eles. Mas ele insistiu de novo, até que comecei a ficar bravo. Finalmente, perguntei a ele quem era o encarregado de encontrar os músicos, ele vergonhosamente admitiu que era ele mesmo.

“Stephane, por que você não me disse que era você quem estava encarregado disso? Nesse caso, dá-me tempo para pesquisar um pouco, vou ver se consigo encontrar um grupo que seja bom. Fiquei feliz por poder fazer um favor a ele, mas ao me deixar ignorar o quão importante isso era para ele, ele quase não conseguiu nada de mim. Ele também começou a cair em minha estima.

Quando você pede um favor a alguém, não esconda dele o quão importante esse serviço é para você. Seja justo, e a outra pessoa ficará feliz em ajudá-lo. Não negue a ele esse prazer!

TÉCNICA N ° 80

Não esconda o que está em jogo

Quando você sugerir um encontro ou pedir a eles que façam um favor, diga a eles como isso os beneficiará e a você. Diga a ele o que cada um de vocês pode ganhar. Você evitará ser visto como alguém que esconde o jogo.

O serviço mútuo apenas fortalece os laços quando ambas as partes mostram tato e sensibilidade.

81

Que o benfeitor saboreie o prazer de conceder um favor

Saiba como esperar um ou dois dias

Uma de minhas clientes, Suzanne Evans, administra uma grande agência imobiliária. Um dia, estávamos discutindo um projeto. A certa altura, sua secretária o informou de uma ligação. Suzanne pediu desculpas e atendeu. Saí de seu escritório para não atrapalhar a privacidade da conversa.

Quando voltei, ouvi Suzanne dizer “Não tem problema, diga a ela para me ligar” e depois desligar. Ela então me explicou que era seu cunhado Harry, cujo jovem primo trabalhava em um posto de gasolina, mas esperava poder começar uma carreira no mercado imobiliário: "Esse jovem vai me ligar e eu" Vou tentar fazer algo por ele. "

Obviamente, Suzanne ficou encantada com a ideia de fazer um favor ao cunhado. Retomamos nossa discussão. Cinco minutos não se passaram antes que o telefone tocasse novamente. Desta vez, o secretário anunciou-lhe o telefonema de um certo Denis Laker, apresentando-se como o

Primo de Harry. Suzanne ficou perplexa. Tive a mesma sensação que ela. Harry não perdeu um minuto, ele imediatamente anunciou a grande notícia para Denis, que imediatamente aproveitou a oportunidade para quebrar a monotonia de seus dias tristes.

Uma coisa era certa, o priminho estava ignorando essa regra tácita da qual os grandes desse mundo nunca se desviam: nunca se apresse quando alguém lhe faz um favor. Antes de forçar a pessoa que acaba de lhe prometer um favor, é importante dar-lhe tempo para saborear o prazer de ter aceitado.

Naquele dia, Harry e Denis caíram na estima de Suzanne, e tudo por causa dessa pressa. Para evitar que o jovem ligasse para sua futura benfeitora muito rapidamente, Harry deveria ter esperado vinte e quatro horas antes de anunciar a resposta dela para ele. Por outro lado, o jovem Denis deveria ter perguntado sobre a programação de Suzanne. Ligar imediatamente é às vezes a melhor coisa a fazer, mas não quando é um favor que você espera receber.

TÉCNICA N ° 81

Deixe seu benfeitor saborear o prazer de lhe conceder um favor

Quando alguém concorda em lhe fazer um favor ou um favor, dê-lhe tempo para saborear a ideia de ser generoso com você. Não tenha pressa em sacudir o coqueiro. Você deve esperar pelo menos vinte e quatro horas.

Você pensaria que Suzanne foi injusta ao julgar Sonny simplesmente por esse detalhe, mas temos que olhar mais longe. Na realidade, Suzanne, talvez inconscientemente, essencialmente disse a si mesma: "Se este jovem é tão insensível a essas sutilezas quando se trata de encontrar um emprego, o que é? Será quando se trata de negociar o preço de venda de um propriedade? “Por estar muito apressado e ansioso na frente de um de seus clientes, um corretor de imóveis pode fazer seu empregador perder grande parte da comissão esperada.

Os grandes rebatedores sabem como ver o seu futuro. Em cada um de seus erros, eles encontram material para prever - desfavoravelmente - suas chances de sucesso.

Agora vamos ver que outra bobagem evitar quando alguém está pronto para lhe fazer um favor.

82

Solicite (e obtenha) um empréstimo para devolução

"Eu fiz isso só porque gosto de você"

Certa vez, perguntei à minha amiga Tania, que trabalhava em uma grande agência de artes em Los Angeles, se ela conhecia alguma celebridade que eu pudesse contatar como parte de um de meus projetos. Ao me dar os nomes de que eu precisava, era óbvio que ela estava me economizando um tempo precioso.

Em resposta ao meu caloroso agradecimento, Tania respondeu:
"Oh, tenho certeza que você encontrará uma chance de devolvê-lo para mim." "

“Sim, claro,” eu disse a ele. É óbvio. Deveria ter acontecido sem dizer. Ela quis dizer que estava me prestando esse serviço não por amizade, mas porque esperava algo em troca.

Dois dias depois, Tania me ligou para dizer que viria para Nova York nos meses seguintes. Ela queria saber se eu poderia acomodá-la. Claro, eu poderia, mas essa rápida apresentação de um quid pro quo me pareceu um tanto brutal. Quando um

ninguém lhe dá um favor, você não se esquece. Você está até tentando descobrir como poderia devolver o elevador para ele. Se Tânia tivesse me ligado alguns meses ou mesmo anos depois, eu não teria me esquecido de que devia "algo" a ela. É claro que fiquei feliz por poder saldar minha dívida tão rapidamente, mas teria preferido que o aspecto contábil da coisa não tivesse sido mencionado. Essa forma de pontuar os "i" só poderia manchar o que poderia parecer pura generosidade de ambos os lados.

Ao fazer um favor a alguém, espere pelo menos algumas semanas antes de pedir algo. Faça com que não pareça um empréstimo para renderização. Ao menos deixe a agradável ilusão para a pessoa de que você felizmente concedeu a ela esse favor, sem pensar em qualquer troca. Ela sabe muito bem, no fundo, que não é, mas é mesquinho torná-lo visível.

TÉCNICA N ° 82

Separe no tempo o emprestado e o retorno

Quando uma pessoa tem uma dívida moral com você porque você prestou um serviço a ela, espere um certo tempo antes de fazê-la "pagar" o preço. Deixe-a acreditar (ou fingir que acredita) que você fez isso por pura amizade. Não tenha pressa em pedir a ele o “retorno” do que você “emprestou” a ele.

As próximas três técnicas tratam de escalonar ao longo do tempo, não mais de favores, mas de discussões importantes.

83

Respeite os momentos de festa

O primeiro dos três momentos sagrados

No passado, quando um ladrão era perseguido, ele tentava se refugiar em uma igreja. Lá ele sabia que não era possível detê-lo, enquanto ele não saísse. Da mesma forma, um coelho perseguido por lobos se refugia em um toco oco.

Na selva humana também existem refúgios: espaços e tempos que nem mesmo os predadores mais ferozes violam.

Minha amiga Christine me convida todos os anos para a festa de Natal da agência de publicidade que dirige. Um ano, o ambiente era particularmente amigável e o champanhe corria à vontade. Foi uma noite incrível.

Poucas horas depois, no entanto, enquanto a confusão continuava a aumentar, Christine me informou que pretendia fugir e se ofereceu para me deixar em casa.

Enquanto caminhávamos em direção à saída, uma alta voz feminina gritou: “Oh, Christine, Chriiiistine! Um funcionário ligeiramente embriagado tropeçou e gaguejou: "Sabe, é uma noite b-linda, uma b-linda noite". Mas fiz um cálculo. Se metade do que custou foi para abrir um berçário para os sete, você pode

Conte, sete mães de crianças no jardim de infância que trabalham aqui ... ”Christine, que era uma grande profissional, pegou as mãos de Jeanne e sorriu para ela. “Jeanne”, disse ela, “você é excelente em aritmética, isso mostra. Você está certo, metade do custo desta noite teria aberto este berçário. Vamos conversar sobre isso durante o horário de trabalho. "

Durante a viagem, Christine respirou fundo e exclamou: “Ufa, estou feliz que acabou. "

"Você não gostou da festa?" "

“Bem, sim, claro, mas você nunca sabe o que pode acontecer. Por exemplo, esta observação feita por Jeanne. Ela me explicou que a gerência já havia levantado várias vezes a questão da creche. Um projeto já estava em andamento para transformar o espaço de armazenamento não utilizado em um lindo viveiro. Ingenuamente, perguntei por que ela não havia mencionado esse fato.

“Este não era o lugar nem a hora. Christine lidou com o incidente como os ases da comunicação o fazem: nenhum confronto na época (mas provavelmente uma condenação tácita depois).

Joan, infelizmente, quebrou a primeira regra tácita sobre os tempos sagrados. Christine a sancionou por isso? Não na mesma noite, claro, mas posteriormente, o incidente pode não ter ficado sem repercussões para Jeanne, no momento de uma possível promoção, por exemplo: e isso, sem que ela suspeitasse da ligação entre esses dois fatos.

Do ponto de vista de Christine, o problema não é que Jeanne, em um dia de festa, se permitisse beber um copo a mais. É que ela não vai querer correr o risco de ver um dos seus colaboradores, colocado em posição de responsabilidade, noutra ocasião festiva, reproduzir este tipo de incidente, mas desta vez perante um importante cliente.

TÉCNICA N ° 83

Hora de festa

Na selva das relações humanas existem três momentos sagrados, durante os quais até os predadores mais ferozes se abstêm de qualquer ataque. a

o primeiro desses momentos é o momento da celebração.
A festa é um bom momento para brincar, divertir-se e conversar, não para confronto. Diante do bufê e dos cupcakes, os craques da comunicação, mesmo quando se encontram ao lado do pior inimigo, permanecem sorridentes e receptivos. Eles adiam discussões difíceis para outros momentos.

Agora vamos ver qual é o segundo desses três tempos sagrados em que peixes grandes não precisam mais temer peixes maiores e podem esperar não ser incomodados por peixes menores também.

84

Respeite os horários das refeições

Uma negociação muito difícil pode matar seu apetite

Você já se perguntou por que os almoços de negócios duram tanto e às vezes não terminam até o final da tarde? Você achou que talvez fosse porque os marmanjos gostam de sentar em volta de uma mesa, bebendo e discutindo as despesas da empresa? Pode ser um dos motivos, mas o principal é que o almoço ou o jantar é um momento sagrado, ainda mais do que uma festa. Para peixes grandes, a hora de dividir o pão também é a hora de evitar abordar os aspectos negativos do trabalho.

Como vai um almoço de alto escalão? Brindamos, depois discutimos golfe, falamos sobre o tempo, fazemos observações gerais sobre a situação ou os acontecimentos atuais da empresa. Durante o prato principal, a conversa é sobre comida ou vinho, artes, atualidades ou outros assuntos triviais.

Perda de tempo ? De jeito nenhum ! Todos observam atentamente o menor movimento de seus interlocutores e avaliam suas habilidades, conhecimentos e proezas em seus corações. Os figurões sabem que esses momentos são particularmente adequados. Enquanto riem das piadas de seus interlocutores, os dois silenciosamente fazem julgamentos críticos.

A hora do café chega. Então, chegamos ao projeto ou ao negócio do dia. É claro que evitamos ficar aliviados por finalmente poder abordar um assunto sério. Pretende-se que seja lamentável que uma empresa tão famosa precise se preocupar com assuntos tão triviais como ganhar dinheiro.

Só depois desse preâmbulo é que nos permitimos falar de negócios. Poderemos refletir, discutir e trocar algumas ideias. Discutiremos os pontos positivos da fusão, aquisição ou parceria enquanto aguardamos a liquidação do acréscimo.

No entanto, quaisquer desacordos, mal-entendidos e controvérsias devem ser imediatamente relegados para uma reunião posterior em um ambiente mais formal.

TÉCNICA N ° 84

Hora do almoço

Para peixes grandes, o momento mais sagrado é o almoço ou jantar. O momento em que partilhamos o pão é quando evitamos abordar os assuntos que nos incomodam. Durante a refeição, podemos refletir e discutir os pontos positivos da atividade da empresa, o que gostaríamos de fazer, etc. Podemos sugerir ideias. Mas evitamos tópicos críticos ou controversos.

Esta convenção é sem dúvida inspirada na ideia de evitar a todos o risco de má digestão. Nada como uma negociação amarga demais para arruinar completamente o prato principal mais saboroso.

A mesma regra também se aplica ao campo das relações sociais. Se você tiver que discutir um assunto sério que afeta seu relacionamento de amor ou amizade, espere até terminar a sobremesa antes de tocá-lo. Quer você consiga ou não resolver o problema, primeiro você deve ter conseguido saborear seu tiramisu com muita tranquilidade.

Vamos agora ver o terceiro e último momento sagrado de saber.

85

Desista de negociar durante encontros casuais

"Ah dessa vez Eu seguro você ! "

Já se passaram várias semanas desde que William apresentou seus gadgets para
Sr. Grandponte. Ele ainda não decidiu se sua empresa vai comprar essa linha de produtos, está pensando nisso e pretende ligar de volta para William, mas, por enquanto, William tenta em vão entrar em contato com ele.

Uma noite, por acaso, enquanto fazia compras, William reconhece
O Sr. Grandponte bem na frente dele na fila do caixa do supermercado.

" Que sorte ! William disse para si mesmo.

"Flauta! Sr. Grandponte disse para si mesmo. "Espero que ele não me incomode agora com seus dispositivos." "

Quem aprecia os momentos sagrados sabe que essa história pode terminar de duas maneiras diferentes. Ou William toca no assunto, com um brilho nos olhos que parece dizer "Ah, desta vez peguei você!" ", E o Sr. Grandponte nunca vai chamá-lo de volta, mesmo que os gadgets de William o interessem, ou William se contente em cumprimentá-lo sem fazer qualquer

aludindo aos seus produtos ou à resposta que espera, mostrando que também é alguém que conhece as regras.

Neste último caso, William certamente terá sua resposta - provavelmente no dia seguinte. Por ter tato, ele terá colocado seu cliente da melhor maneira possível.

TÉCNICA N ° 85

Encontros fortuitos não são uma oportunidade para negociar

Se você está vendendo, negociando ou conduzindo um negócio delicado, ESPECIALMENTE NÃO conte com um encontro casual com seu interlocutor para concluir ou levar seu caso adiante. O não cumprimento desta regra, correria o risco de ficar no esquecimento.

Se você quer "brincar com os meninos grandes", sempre proporcione momentos sagrados para seus interlocutores. Você pode acabar almoçando ou jantando com eles, encontrando-os em eventos, cumprimentando-os no saguão da empresa e concluindo algo com eles muito mais rápido do que em um escritório ou sala privada. Quem sabe se esses eventos e essas reuniões não permitirão que você suba mais rápido aos cumes? Entre figurões, convidamos nossos interlocutores para sua segunda casa ou para jogos de golfe. Os hóspedes sabem muito bem que não haverá tubarões na piscina, nem lâminas de barbear nos petit fours.

86

Prepare uma troca de qualidade

“Sua fratura no crânio, veremos mais tarde. Qual é o seu número de segurança social? "

Certa noite, há vários anos, enquanto eu caminhava por uma rua de Nova York, peguei um homem tentando abrir a porta de um carro à força. Gritei para ele parar. Em vez de simplesmente desaparecer, ele correu para mim e me derrubou com tanta força que fraturei meu crânio na calçada.

Cambaleado, arrastei-me para a sala de emergência de um hospital próximo. Ao aplicar um cubo de gelo em minha têmpora, tive que responder muitas perguntas da enfermeira da recepção, que precisava saber meu nome, endereço, número de telefone, número do Seguro Social, minha seguradora, número da minha apólice de seguro, etc.

Tudo que eu queria fazer era explicar para alguém, qualquer pessoa, o que acabara de acontecer comigo. Foi só no final desse interminável e sádico interrogatório que ela me perguntou: “Bem, o que aconteceu? "

Mais tarde, contei essa história a uma amiga, Susie, que trabalha como enfermeira na emergência de outro hospital. Ela respondeu: “Eu sei. Não acredito que imprimem formulários assim. É apenas na última linha do formulário que se pergunta ao ferido o que lhe aconteceu. A Susie então me explicou que o preenchimento desse questionário era muito difícil, para ela e para a paciente, até que teve a ideia de inverter a ordem das perguntas. O paciente contou-lhe o que havia acontecido com ela, ela ouviu com paciência e simpatia e, portanto, ele estava muito mais disposto a dar-lhe as informações que ela desejava.

Um bom chefe entende essa necessidade de as pessoas falarem. Robert, um colega que dirige um SME, me conta que cada vez que um de seus funcionários vem apresentar uma reclamação, ele primeiro permite que ele fale livremente sobre o cliente desagradável ou o colega que o irrita: “Uma vez que ele conseguiu me dizer o que estava em sua mente, ele pode me contar os fatos com muito mais clareza. "

Se você tem informações importantes para comunicar

Quando um saco está cheio, nada mais pode ser adicionado a ele. Se você insistir, os objetos que você vai colocando vão cair no chão. Da mesma forma, o seu interlocutor já tem a cabeça repleta de pensamentos, preocupações ou entusiasmos próprios. Portanto, não está em posição de acomodar suas idéias. Então, deixe-o esvaziar a bolsa primeiro.

Quando se trata de discutir tópicos carregados de emoção, deixe a pessoa terminar antes de tentar conduzir a conversa. Conte até dez, se necessário. O tempo vai parecer longo, mas é a única maneira de fazer a outra pessoa ouvi-lo quando for sua vez de falar.

Deixe-os esvaziar suas malas

Se você precisar de certas informações, deixe a pessoa lhe dizer tudo o que ela tem a lhe dizer primeiro. Seja paciente até que ela esvazie completamente a bolsa. Essa é a única maneira de fazê-la aceitar suas próprias idéias.

Quer ser nosso cliente? Espere, não tão rápido ...

As empresas de mala direta também fariam bem em usar essa técnica. De minha parte, aprecio particularmente um catálogo de pedidos por correspondência que me permite primeiro fazer perguntas sobre roupas ou itens esportivos que me interessam. Tenho a possibilidade de consultar a qualidade, as cores, o corte, etc. Só depois de me cansar de fazer todas as perguntas possíveis e de ter apenas um desejo, de receber meu artigo, é que me pedem o número do meu cartão de crédito.

Em outro lugar, quando sou forçado a primeiro especificar o número do meu cartão, a data de validade e o número do cliente (que ainda tenho dificuldade em encontrar), isso tira o prazer de comprar.

Os ases da comunicação permitem falar à vontade, mas também utilizam a técnica que vamos descobrir agora.

87

Compartilhe a emoção

Entenda os fatos, mas saiba como ter empatia

Helen Gurley Brown, a "rainha" da revista feminina Cosmopolitan, cunhou a palavra EMO, que significa "Coloque mais emoção nisso!" "

Um dia, a Cosmopolitan me pediu para escrever um artigo sobre certos aspectos delicados da comunicação (mais especificamente sobre como aconselhar mulheres jovens a deixar seus namorados mais apaixonados). Em seguida, fui entrevistar psicólogos, especialistas em comunicação e sexólogos. A revista devolveu meu manuscrito para mim com as palavras "PLUS EMO" (mais emoção) adicionadas a cada página.

Liguei para a equipe editorial para perguntar o que isso significava. Foi-me explicado que Helen, a editora-chefe, prefere que me concentre menos nos factos apurados pelos especialistas e que prefiro falar sobre as emoções sentidas pela jovem cujo namorado não é suficientemente apaixonado, a emoção sentida pelo jovem e a emoção do jovem casal no momento da conversa. Helen Gurley Brown, uma pessoa sábia e

experiente, sabia o que ela queria e ela sabia como conseguir. Em suma, coloque um pouco de emoção nisso.

“Você deve ter se sentido terrivelmente desconfortável! "

Há alguns meses, o pessoal de uma empresa de mala direta conseguiu aplicar essa técnica muito bem em mim. Meu amigo Phil me pediu conselhos sobre como comprar calças. Eu havia mostrado a ele os itens de meu catálogo favorito e elogiei sua qualidade. Convencido, Phil encomendou calças azuis.

Phil lançou essas calças novas em um restaurante chique para onde convidou sua nova namorada. Enquanto o menino os conduzia para a mesa que havia sido reservada para eles, a jovem deixou cair sua bolsa. Phil rapidamente se abaixou para pegá-lo e crack! a costura central foi desfeita.

Atrás dele, a maioria dos clientes teve o tato de desviar o olhar, mas alguns zombaram. Phil, tendo que segurar as calças com as duas mãos, foi sentar-se de costas. A sensação de frio do assento cobrindo sua bunda pelo resto da noite nem mesmo permitiu que ela esquecesse essa humilhação.

Quando Phil me contou sobre isso, fiquei bravo com a empresa de mala direta. Liguei imediatamente para fazer uma reclamação. A senhora que me respondeu mostrou compreensão e empatia enquanto eu contava a ela a história fervendo de raiva. Ela ouviu pacientemente e até me pediu detalhes. No final, ela disse: “Oh, isso é horrível. Eu entendo, seu amigo deve ter passado um momento muito ruim. "

“Sim, de fato,” eu confirmei.

“Ele deve ter se sentido terrivelmente desconfortável! "

"Não há dúvida", respondi, surpreso com o quanto ela entendeu a situação.

“E você, quando descobriu, deve ter ficado extremamente envergonhado também, especialmente depois de recomendar nossos produtos a ele. "

“Ou seja, seus produtos costumam ser de excelente qualidade”, disse eu, já um pouco mais calmo.

"Sinto muito por termos desapontado você e se encontrado em uma situação tão embaraçosa, por nossa causa." "

“Oh, não é sua culpa. Eu estava completamente à vontade agora. "Provavelmente é apenas azar que essas calças estivessem ..."

TÉCNICA N ° 87

Compartilhe a emoção

Os fatos falam por si, mas as emoções clamam. Sempre que você precisar saber os fatos, em um contexto emocional, deixe a outra pessoa falar o dela primeiro. Ouça-o, peça esclarecimentos, mas demonstre empatia e compartilhe suas emoções o máximo que puder. Muitas vezes, essa é a única maneira de fazer com que a pessoa se acalme e esteja mais disposta a ouvi-lo.

A história ainda não acabou. Não só a pessoa encarregada de receber minhas reclamações soube me deixar esvaziar minha bolsa e compartilhar minhas emoções, mas me surpreendeu completamente graças à seguinte técnica.

88

Uso habilidoso dos próprios erros

Faça suas falhas trabalharem para eles

No dia seguinte, Phil recebeu por encomenda expressa não apenas calças novas, mas também, enfiou no pacote, uma nota manuscrita de desculpas acompanhada de um vale-presente de valor apreciável. Vou comprar outros itens desta empresa no futuro? Você pode imaginar que a resposta é sim. Recomendarei seus produtos para outra pessoa? Você pode imaginar que a resposta é sim. As melhores empresas encontram uma maneira de compensar isso com seus erros. Sempre que você magoar alguém contra a sua vontade, certifique-se de que a pessoa se beneficie. Eu chamo essa técnica de Desfrute de seus erros.

Certa vez, ao visitar um cliente importante, tropecei no tapete e me joguei em sua mesa, com a cabeça em um vaso que se despedaçou. Graças a dois tubos de cola forte e a um trabalho paciente digno de entusiastas de quebra-cabeças, o vaso logo pôde sentar-se novamente na mesa do meu cliente, e concordamos que foi um sucesso. No dia seguinte, eu ainda tenho

mande entregar outro vaso, dez vezes o valor do outro, com doze rosas nele.

Desde então, minha cliente me conta que toda vez que vê o vaso novo, ela sorri (para colocar suas clientes nas melhores condições, é melhor do que uma esferográfica com o seu nome, não imagina?). Na próxima vez que eu a visitar, talvez ela vá e coloque seus itens mais preciosos em um lugar seguro; mas graças à técnica Tire proveito de seus erros, haverá uma próxima vez.

TÉCNICA N ° 88

Aproveite seus erros

Quando você cometer um erro ou cometer um erro, tenha um resultado positivo para sua vítima. Corrigir seu erro não é suficiente. Pergunte a si mesmo o que você pode fazer para tornar seu erro um assunto agradável para a pessoa que o cometeu e, assim que encontrar a resposta, aja.

Agora, suponha que foi a pessoa com quem você está falando que cometeu um erro e foi você quem sofreu: como você pode tirar vantagem da situação?

89

Deixe o outro uma saída

Uma forma elegante de dizer "Não se mexa, seu bandido, vamos entrar e revistá-lo!" "

No Japão, algumas pessoas preferem perder a vida a perder prestígio. No Ocidente é um pouco a mesma coisa, com um detalhe: você não quer a sua morte, mas a de quem te fez perder a fama.

Por que fazer inimigos? Quem está forçando você a pegar trapaceiros em flagrante e expor os mentirosos? Em vez disso, deixe-os salvar sua aparência. Em seguida, tire-os de sua vida e da vida daqueles que dependem de você. Mesmo que a pessoa esteja presa, dê-lhe uma saída.

O melhor exemplo que conheço dessa atitude nobre vem de um de meus clientes. Ela havia sido convidada para um coquetel com uma socialite rica chamada "Lady Stephanie". Entre as belas obras de arte que decoraram a sua casa, encontrava-se uma soberba colecção de ovos Fabergé que foi a admiração de todos os visitantes.

No final da recepção, quando meu cliente caminhou até a porta enquanto conversava com outros convidados, Lady Stephanie se esgueirou até um deles e disse: “Oh, estou tão feliz que você admirou.

minha coleção Fabergé! Enquanto falava, ela enfiou a mão no bolso do casaco de vison de seu visitante e tirou um dos ovos de valor inestimável. "Você provavelmente queria ver este à luz do dia? Venha, vamos assistir juntos. Tem belos reflexos. "

O ladrão de mink engoliu em seco e olhou ao redor para ver se havia alguma testemunha. Minha cliente, como outras pessoas ao seu redor, testemunhou a cena, mas todos seguiram o exemplo de Lady Stephanie.

Lady Stephanie levou o jogo um passo adiante. Ela mostrou o ovo "à luz do dia" para seu visitante de dedos ágeis, então, delicadamente segurando o objeto em suas mãos perfeitamente cuidadas, entrou e o colocou de volta em seu lugar. A aprendiz de ladrão de ovos voltou para o carro, certa de que nunca mais seria convidada para a casa de Lady Stephanie, mas poupada em seu ego.

Ao encurralar seu ladrão, mas permitindo que ela salvasse a face, Lady Stephanie conquistou o respeito cada vez maior de seus visitantes e daqueles que mais tarde aprenderam a história.

Por que uma pessoa distinta permite que tais indivíduos duvidosos escapem impunes? Porque, como uma mãe que deve punir um filho desobediente, nesse tipo de situação ela encontra uma forma de fazer valer seu valor. Fechar os olhos ao culpado (mas também fechar a porta, definitivamente) é uma forma de lhe dizer "o teu caso nem merece que eu lhe dê importância".

Mea culpa!

Quando os grandes vencedores querem manter um relacionamento, eles próprios assumem a responsabilidade pelos incidentes. Se um amigo chegar em sua casa com uma hora de atraso porque se perdeu, diga que as instruções que você deu a ele não foram claras. Ele quebra sua bela tigela de barro? Diga: "Oh, eu não deveria tê-lo deixado

em uma posição tão precária. Com aquele velho "mea culpa", você se faz amado, principalmente se a pessoa perceber que, na realidade, você não teve nada a ver com isso.

TÉCNICA N ° 89

Deixe a pessoa uma saída

Quando você pegar alguém mentindo, roubando, exagerando, encobrindo ou enganando, evite o confronto direto. A menos que seja seu papel parar ou corrigir o culpado - ou a menos que fazendo isso você possa salvar vítimas inocentes
- dê-lhe uma saída. Só então, tire as conclusões necessárias do evento.

O povo de Toronto, Canadá, tem uma reputação de elegância. Vimos isso novamente recentemente, quando um indivíduo tentou sair de uma loja com um artigo roubado no bolso. Ouvimos então não o ruído de sirene, como é frequente neste tipo de caso, mas sim um pequeno carrilhão melodioso seguido de uma voz encantadora: «Com licença, esquecemos de desactivar o sistema de controlo de stock da loja. Obrigado pela sua paciência, um conselheiro virá ajudá-lo. "Não é uma maneira elegante de dizer" Não se mexa, seu bandido, vamos entrar e revistar você "?

Agora, vamos passar para outra técnica para evitar perder o prestígio de alguém - e obter o máximo dessa pessoa.

90

Conseguir o que deseja de um funcionário

" Você é lindo ! Qual é o nome do seu chefe? "

Uma carta de elogios sempre será apreciada pelo seu interlocutor, mas será ainda mais se você dirigi-la ao seu orientador.

Um dia, precisei de tantas fotocópias que o gerente assistente da loja de automação de escritório achou que não seria possível fazer até o final da semana. Ele ainda resmungou "Vou tentar". Empolgado, exclamei: “Você é maravilhoso! Qual é o nome do seu chefe? Eu deveria enviar a ele uma carta de parabéns por ter recrutado você, porque você realmente faz o melhor pelos seus clientes. Não apenas o trabalho foi concluído dois dias antes, mas agora, toda vez que entro nesta loja, recebo o tapete vermelho.

Achei que talvez tivesse encontrado um bom truque. Decidi então ir ao fundo da questão entrevistando alguns ases da comunicação entre meus conhecidos.

Conheço um excelente agente de viagens, Tom, o tipo de pessoa com quem tudo é possível. Se você quiser ingressos de teatro difíceis de conseguir, se lhe disser que seu hotel está lotado ou se sua companhia aérea lhe disser que não há mais assentos para o próximo voo, este é o lugar de que você precisa.

Quando lhe contei essa experiência, ele riu: “Leil, claro, vamos ver! Você está descobrindo isso hoje? Uma carta de parabéns ao seu chefe ou a promessa de enviar essa carta é melhor do que uma apólice de seguro. É como uma cláusula de garantia de futuro. "

Agora tenho uma carta padrão no meu computador:

Sr. (cargo ou nome do superior hierárquico),

Eu sei como o atendimento ao cliente é importante para uma empresa como a sua. Gostaria de recomendar (nome do funcionário) a você, o próprio exemplo de um (cargo ou função) que sabe atender particularmente bem seus clientes. Se ainda estou tão satisfeito com o desempenho da sua empresa, é em grande parte graças ao trabalho de (nome do funcionário).

Atenciosamente, (assinatura)

Já enviei essa carta aos gerentes de estacionamentos, seguradoras e gerentes de várias dezenas de lojas onde costumo fazer compras. Tenho a certeza que é por isso que nunca tenho dificuldade em encontrar lugar mesmo com o parque de estacionamento lotado, que a minha seguradora sempre me lembra e que em todas estas lojas sou atendida com zelo.

Porém, tenha cuidado: não pergunte apenas "Qual é o nome do seu gerente de linha?" " Colocada assim, a pergunta é o suficiente para deixar a pessoa tão preocupada quanto um peru em novembro. Embrulhe com um elogio. Diga, por exemplo: "Puxa, você é maravilhoso!" Qual é o nome do seu chefe? Eu escreveria uma carta para ele. Então escreva esta carta! E agora você será considerado VIP.

TÉCNICA N ° 90

Escreva para o chefe dele

Você conhece um vendedor, um contador, um mecânico, um garçom, um massagista, um professor ou qualquer outra pessoa que você acha que merece o reconhecimento de sua hierarquia? Envie uma carta elogiando essa pessoa ao seu supervisor. Ela ficará grata a você.

A técnica a seguir permite que você seja considerado VIP quando faz parte de um grupo.

91

Seja um ouvinte talentoso

Como distinguir um líder de um seguidor

Nos Estados Unidos, durante o macarthismo, as autoridades enviaram espiões para se infiltrar em reuniões políticas clandestinas a fim de determinar quem representava "um perigo para a segurança do país". Esses policiais foram treinados para observar a audiência. Eles fotografaram e investigaram aqueles que foram os primeiros a bater palmas, que gritaram “bravo” mais alto e que permaneceram sorrindo por mais tempo após um discurso acalorado. Para eles, esses indivíduos eram os mais perigosos porque eram seguros de si, eram capazes de convencer os outros e possuíam o carisma necessário para serem líderes.

O mesmo princípio também se aplica a outros contextos. Aqueles que são os primeiros a reagir e não começam olhando ao redor para ver como os outros reagirão, esses têm o calibre de líderes.

Os melhores são os primeiros a aplaudir

Suponha que você esteja sentado em um auditório, entre centenas de colegas, ouvindo o CEO de sua empresa apresentar uma nova ideia. Recostado na cadeira, você pode imaginar que a expressão em seu rosto não é visível para quem fala. Você está errado ! Posso dizer que, para nós, palestrantes, nenhum sorriso, nenhum brilho nos olhos de um ouvinte, nenhum olhar de aprovação nos escapa.

Da mesma forma, um líder empresarial, durante sua apresentação, monitora seus pares e subordinados e sente quem lhe é favorável e quem lhe é hostil. Entre todos os rostos que pode ver à sua frente, ele sabe imediatamente quem tem o perfil para ficar do tamanho dele. Como explicar isso?

Pessoas brilhantes, mesmo quando discordam do orador, mostram uma atitude de apoio. Na verdade, eles sabem o que é estar sob os holofotes. Eles sabem o quanto o palestrante precisa de suporte.

Quando o chefão termina seu discurso, ansioso por obter a aquiescência do público, você acha que ele não sabe quem está liderando o movimento de apoio ou hostilidade? Pense de novo ! Ele pode ver muito bem quem aplaude primeiro, quantos segundos depois de sua última palavra e com que entusiasmo. Se você for o primeiro a bater palmas, pular ou gritar “muito bem”, ele o verá como alguém importante.

Independentemente do tamanho do público e independentemente de quão formal ou informal seja o evento, seja o primeiro a aplaudir. Não espere para ver quem vai reagir primeiro ou como os outros vão reagir. Mesmo se houver apenas três ou quatro de vocês, seja o primeiro a mostrar que compartilha as idéias do palestrante. Isso provará que você confia em seus próprios instintos e lhe dará uma imagem positiva.

TÉCNICA N ° 91

Seja o líder entre os ouvintes

Seja qual for seu status e seja qual for o tamanho da estrutura que ele lidera, o palestrante no fundo está ansioso para obter a aprovação de seu público.
A partir do momento em que perceberem que você é o líder quando se trata de responder positivamente a eles, os grandes rebatedores o reconhecerão como um deles. Seja o primeiro a aplaudir ou promover publicamente o orador com o qual você concorda (ou busca favores).

92

Saber onde se encontrar e ficar no seu lugar, ou não

Quem não está em posição dominante curva-se mais e fala menos alto

A cada minuto, a cada segundo, os fãs de futebol, rúgbi ou hóquei sabem o placar. O mesmo é verdade para o bebedor pesado de cerveja afundado na frente de seu aparelho de televisão na tarde de domingo. Em todos os momentos, ele sabe quem está ganhando, quem está perdendo e por quantos pontos ou gols.

Na vida, os bons jogadores também sabem sempre onde estão em relação aos outros, incluindo amigos e família. Eles sabem quem ganha, quem perde e por quantos pontos.

Quando dois empresários japoneses se encontram, é fácil ver qual dos dois está em posição de domínio. Basta observar a distância entre o nariz de todos e o solo enquanto eles se curvam para se cumprimentar (o subordinado se inclina mais).

No Ocidente não praticamos uma codificação física e espacial tão precisa, mas os vencedores sabem muito bem, em algum momento

dado, quem está em uma posição dominante e quem está em uma posição dominada (mesmo que a situação possa ser revertida posteriormente).

Quem está em uma posição dominada deve se curvar mais. Ele deve mostrar deferência. Cabe a ele viajar para encontrar quem está em posição dominante e respeitar a agenda de seu interlocutor. Se ele não cumprir esta regra, ele arrisca suas chances de poder fazer parte dos grandes.

Foi o que aconteceu com minha amiga Laura, aquela que havia desenvolvido uma bebida saudável (Ouça novamente a capitulo 70, você se lembra ?). A última vez que falei com você sobre ela, ela havia arruinado suas chances com Fred, o grande chapéu de uma rede de mercado de massa, perdendo seu tempo porque não conseguia anotar as informações necessárias.

Ainda não contei a você a pior parte dessa história. Fred teve a gentileza de convidar Laura a enviar-lhe amostras de seu produto, e Laura encontrou uma maneira de perguntar a ele com qual operadora entrar em contato. Ele provavelmente disse a ela que ela poderia enviá-los a ele via FedEx, porque ouvi Laura dizer a ele: "Meus milkshakes precisam ser mantidos resfriados." A FedEx usa caminhões refrigerados? "

Naquele momento, eu sabia que ela tinha acabado. Ela nunca deveria ter incomodado um rei do varejo com detalhes técnicos tão triviais. Ela deveria até mesmo, perturbada com a gratidão, entregue seu produto no dia seguinte, mesmo que ela tivesse que empurrar um carrinho de compras com o nariz de uma ponta a outra do caminho. Obviamente, Laura não sabia da pontuação geral. Naquele dia, ela entendeu tudo errado.

O vencedor, antes de colocar a ponta da caneta no papel, colocar os dedos no teclado ou pegar o fone, faz um cálculo rápido. Ele se pergunta: "Quem tem mais a ganhar com esse relacionamento?" O que cada um de nós fez recentemente para poder esperar deferência do outro? O que posso fazer para igualar a pontuação? "

Entre amigos também

A pontuação acima das cabeças não é apenas para empresários. Com a família ou amigos, olhe bem para cima e você perceberá. Essa pontuação aumenta ou diminui a cada dia. Assim que você der um passo em falso, tudo o que você precisa fazer é alcançá-lo, ou seja, certificar-se de que sua pontuação sobe. No amor, é a mesma coisa: fique sempre de olho na partitura escrita acima de suas cabeças.

Há alguns meses, em uma convenção, conheci Charles, um homem que achei muito simpático. Começamos a discutir nossos gostos culinários. Ele adorava espaguete caseiro com molho pesto. Foi assim que o convidei para jantar comigo na terça-feira seguinte, às sete e meia.

Na tarde de terça-feira, iniciei os principais preparativos, sob a supervisão de meu relógio cuco suíço. Às cinco "cuco", corri para fora para encontrar alguns pinhões. Às seis horas eu estava de volta e esmagando o alho e o manjericão. Às sete horas eu estava arrumando a mesa, dobrando os guardanapos e arrumando as velas. Eu estava atrasado. Eu ainda tinha que mudar. Felizmente, na hora combinada, eu estava pronto e meu molho pesto também. Só faltou meu convidado.

Às oito horas, Charles ainda não havia chegado. Então, desarrolhei o vinho para respirar. Uma hora depois, ainda sem Charles. Os nove golpes do cuco falavam por si. Charles me deu um coelho.

No dia seguinte, Charles me telefonou e ofereceu-me um pedido de desculpas um tanto forçado. Supostamente acreditando que ele teve um carro quebrado, abstive-me de perguntar se ele havia sido capturado por marcianos e levado para um planeta sem um telefone. Como ele parecia muito chateado, pensei em perdoá-lo ... até que ele me fez uma pergunta.

Ele obviamente não percebeu a queda em sua pontuação, porque em vez de me convidar a um bom restaurante italiano para ser perdoado, ele me perguntou: "Em que dia podemos remarcar esse jantar em sua casa?" "

Nunca, Charles.

TÉCNICA N ° 92

A pontuação escrita acima das cabeças

Assim que duas pessoas se encontram ou discutem, uma partitura invisível surge acima de suas cabeças. A posição relativa de todos pode mudar, mas uma regra permanece: o jogador com a pontuação mais baixa deve mostrar deferência para com o outro jogador. Se ele desrespeitar esta regra, a penalidade é a exclusão do jogo.

Seu destino

Neste livro, conhecemos muitas pessoas. Alguns nomes foram alterados, mas todas essas pessoas existem. Não muito tempo atrás, decidi rastrear alguns
pessoas que conheci no meu caminho ao longo dos anos, só para ver o que aconteceu com elas.

Laura, minha velha amiga que sonhava em se tornar bilionária graças ao seu milkshake diet, mas que cometeu o erro imperdoável de ignorar a pontuação do rei da distribuição em massa (capitulo 92), retomou seu trabalho assalariado. Sam, que me irritou escondendo de mim sua intenção de fazer com que sua associação se beneficiasse de nosso encontro (capitulo 80), não lidera mais nenhuma associação. Denis, que havia assediado o primo de seu cunhado ligando muito rápido (capitulo 81), ainda é atendente de bomba. Tania, que estava tão ansiosa para obter o retorno pelo serviço que ela concordou em me prestar (capitulo 82), perdeu o emprego maravilhoso que tinha nesta agência. Pobre Jeanne, que se permitiu fazer um comentário para seu chefe durante a festinha de Natal (capitulo 83), não é promovido há cinco anos e continua embalando embalagens. Quanto a Dan, que havia gravado uma mensagem psicodélica e interminável de anúncio em sua secretária eletrônica (capitulo 66), já não consta do directório: para quem pretendia uma carreira na área da comunicação, é um mau sinal.

Pelo contrário, Barry, que pergunta a seus correspondentes "Qual é a cor do seu tempo?" "(capitulo 65), recebeu recentemente o título de "Apresentador de Rádio do Ano". Joe, o homem dos cartões de visita com anotações (capitulo 76), tornou-se senador. Jimmy, o campeão da técnica Olhos Abertos (capitulo 77), recentemente recebeu os favores de uma famosa revista americana. Steve, que praticava com todas as pessoas que chamavam sua empresa de técnica Ah, c'est vous! (capitulo 62), é hoje um dos players mais solicitados nos canais a cabo. Tom, o agente de viagens que sabia como conseguir tudo o que queria e que sabia de cor a técnica Write to your boss (capitulo 90), tornou-se o chefe de sua agência. Por fim, Gloria, minha cabeleireira, mencionei sobre a técnica. Em poucas palavras, o que você faz (capitulo 25), abriu recentemente um salão de cabeleireiro na Quinta Avenida, em Nova York.

Isso significa que Laura e os outros estão condenados a uma existência medíocre e rotineira apenas por causa dos erros que cometeram comigo e com algumas outras pessoas? As pessoas mencionadas no parágrafo anterior estão destinadas a alcançar novos patamares apenas porque sabem como fazer as pessoas sorrirem? Claro que não. As anedotas que relatei representam apenas momentos isolados de sua existência.

No entanto, pense bem: se fosse você que tivesse ficado tão irritado com Laura, com Sam, com Denis, com Tania, com Jeanne ou com Dan, e se uma dessas pessoas te chamasse, você estaria disposto a sair de do seu jeito? para ela? Provavelmente não. Você não teria esquecido a maneira como ela se comportou.

Pelo contrário, notícias de Barry, Joe, Jimmy, Steve, Tom ou Gloria fariam você pensar imediatamente nas conversas agradáveis que teve da última vez com eles. Por eles, você gostaria de fazer tudo o que puder.

Generalize isso para vários milhares de pessoas. Como eu disse na minha introdução, ninguém chega ao topo sozinho. Por saberem fazer, esses vencedores seduziram e convenceram

centenas de pessoas e os inspirou a ajudá-los em seu caminho escolhido.

Como você pode se tornar um vencedor em vez de um perdedor? Uma resposta muito clara a essa pergunta saltou para mim no inverno passado, quando eu estava esquiando cross-country. De repente, vi um esquiador correndo em minha direção nos mesmos trilhos. Não precisei prestar atenção em seu estilo para perceber que estava atrapalhando um profissional.

Enquanto juntava forças para tentar, com as pernas cansadas, sair da pista para deixar o campeão passar, este, com uma facilidade desconcertante, afastou-se e deixou-me aberto. Ele desacelerou um pouco, sorriu para mim, acenou com a cabeça e disse: “Olá, ótimo dia para esquiar, certo? "

Apreciei esse gesto de deferência (e essa forma de insinuar que eu era seu igual na neve!). Certamente, este não estava dizendo a si mesmo: "Ei, olhe, sou eu chegando!" Mas sim "Ah, aí está você. Não se preocupe com nada, vou abrir espaço para você ”.

Como sugeri no início deste livro, a diferença entre esses dois tipos de atitude tem consequências incalculáveis em termos de sucesso.

Como é que esse superesquiador conseguiu mudar de rumo com tanta elegância quanto velocidade? Ele herdou um presente? Certamente não. É uma questão de prática.

Também no campo da comunicação, elegância e eficiência são uma questão de prática. Excelência não é uma atividade praticada sozinha, mas o resultado de vários anos passados aplicando pequenos truques como as 92 técnicas que estudamos neste livro. É com todos esses pequenos truques que você forjará seu próprio destino.

Lembre-se de que é repetindo uma ação que se realiza uma
hábito.

Seus hábitos moldam seu caráter. Seu
personagem é seu destino.

Que o seu destino seja o sucesso.