

# **SEJA UM CONQUISTADOR DE AMIGOS**

**O Entusiasmo para vender mais**

Pedagogia Empresarial

Maria Luiza Marins Holtz

MH 2002

Copyright © 1999 2000 **2002** by MH ASSESSORIA EMPRESARIAL S/C  
LTDA.

Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei 5.988 de  
14/12/73. É proibida a reprodução total ou parcial, por  
quaisquer meios, sem autorização prévia, por escrito da  
editora.

<i>Projeto Gráfico e Capa</i>	Sergio Vieira Holtz Filho
<i>Ilustrações</i>	Márcia M H Guerreiro
<i>Revisão</i>	Marília M H Giannone
<i>Impressão</i>	<b>MH Assessoria Empresarial</b>
<i>Acabamento</i>	MH Assessoria Empresarial

Navegue pelo nosso site na Internet  
[www.mh.etc.br](http://www.mh.etc.br)

SEJA UM CONQUISTADOR DE AMIGOS

---

MH Assessoria Empresarial S/C Ltda.  
Rua Ubirajara, 446  
18090-520 – Sorocaba – SP  
Fone (15) 224 1266 – Fax (15) 224 3104  
e.mail: [atdo@mh.etc.br](mailto:atdo@mh.etc.br)  
ano 2002

## Sumário

Introdução .....	5
O cliente é um amigo .....	7
Necessidades humanas e a compra .....	15
Quais são as nossas necessidades naturais? .....	17
Auto-estima e produtividade nas vendas .....	23
Atividades equilibradoras da produtividade .....	33
Exercícios da auto-estima .....	34
Motivações humanas para comprar .....	43
O atendimento ao amigo cliente .....	50
Um segredo .....	54



# Introdução

Estou convencida de que somos bons vendedores quando conseguimos demonstrar que somos bons amigos.

Sei que somos bons vendedores desde a infância, (como toda criança) quando aprendemos muito bem, vender nossas idéias e nossos desejos, aos mais velhos, pai, mãe, avós, tios, professores...

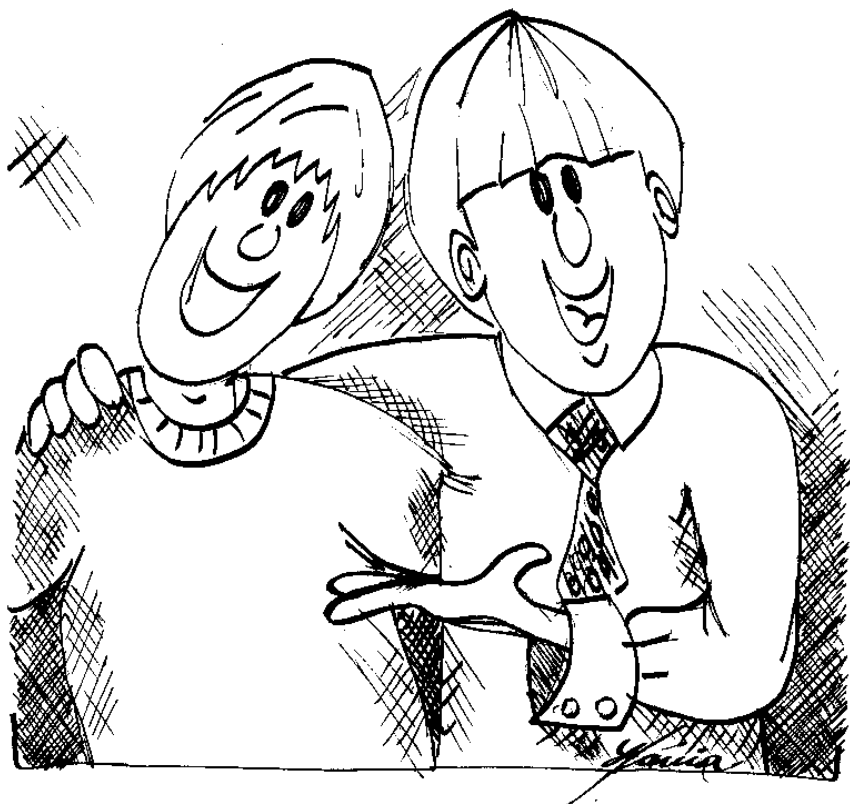
Percebemos desde cedo, que para convencer alguém do que queremos, precisamos antes conquistá-lo. Então, procuramos **agradar** aos mais velhos, antes de pedir alguma coisa.

Sabemos que primeiro temos que ser bonzinhos e agradáveis, para depois conseguir, com facilidade, satisfazer o nosso desejo.

Através de alguns conhecimentos de Psicologia Educacional, quero mostrar às pessoas de vendas, as bases científicas do processo de conquistar, para depois vender.

Vamos ver, o que determina o nosso comportamento e como podemos usar esses conhecimentos para conquistar amigos e vender melhor. Quero ajudá-lo no seu dia a dia.

*Maria Luiza Marins Holtz*



*Meu amigo-cliente*

# O CLIENTE é um AMIGO

Vamos focalizar o cliente como o amigo que  
compra o “nosso” produto.

Vamos também lembrar que somos um cliente, e gostamos de comprar os produtos que as pessoas que se mostram amigas oferecem.

Pensando bem. Somos muito mais que meros compradores ou vendedores de produtos. Somos pessoas, que temos dentro de nós, um “mundo”, contendo necessidades naturais, motivações, emoções positivas e negativas, pensamentos, inteligência.... Temos que considerar que todo esse “mundo” está envolvido, no processo de comprar e vender alguma coisa.



Se conseguirmos **sentir e compreender** esse “mundo” do cliente, enquanto nos relacionamos com ele, nossa conduta o conquista, porque ele sente que somos amigos.

E se isso não acontece, frequentemente o decepcionamos e desestimulamos a compra.

Para isso, temos que saber, que somos diferentes uns dos outros.

Temos gostos diferentes, desejos diferentes, nos vestimos diferente, nos relacionamos diferente, temos valores e opiniões diferentes...

E também somos semelhantes em alguns aspectos.



*Repouso maravilhoso*

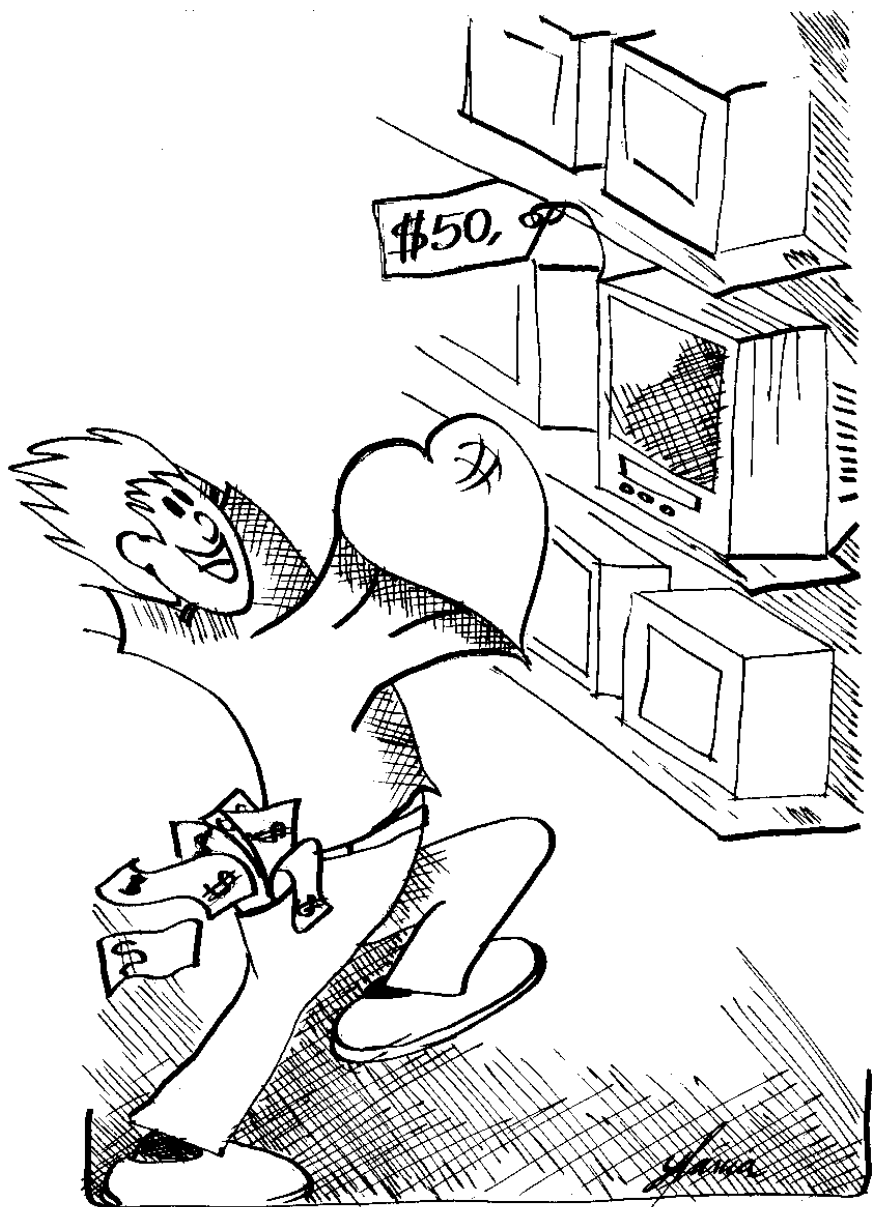
A Psicologia Educacional, ajuda a compreendermos as diferenças e semelhanças entre as pessoas, ensinando sobre os ***"determinantes do comportamento humano"***: as nossas **necessidades** naturais e as nossas **motivações**.

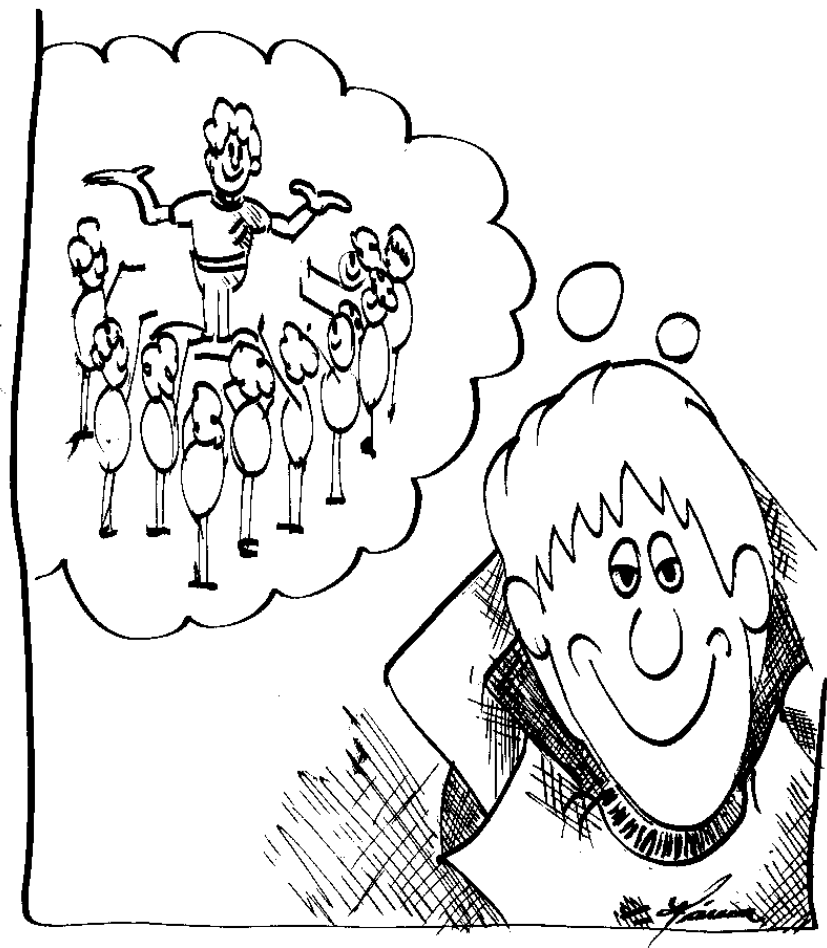
A Psicologia Educacional ensina também que as **frustrações**, são aqueles sentimentos de busca da satisfação das nossas **necessidades naturais**, fisiológicas e psicológicas.

Ensina ainda que esse anseio natural de satisfazer as nossas necessidades, (o estado de frustração), gera um **“impulso”** que determina a direção do nosso comportamento.

Esse **“impulso”** pode ser dirigido para a compra de produtos. E frequentemente fazemos isso.

**Compramos por impulso.** O impulso de satisfazer necessidades naturais.





*Meu status*

# Necessidades humanas e a compra

Repetindo o que foi dito acima. A Psicologia Educacional ensina que quando sentimos necessidades naturais, temos a sensação de frustração.

A sensação de frustração produz um “**impulso**”, gerado pelo anseio de satisfazer uma ou mais necessidades naturais, ora insatisfeitas.

No momento em que conseguimos satisfazer as necessidades, desaparece a sensação de frustração. Isso poderá acontecer, momentaneamente, no ato da compra de um produto que nos agrada.



## Quais são as nossas necessidades naturais?

Para facilitar o conhecimento, a Psicologia Educacional classificou, as necessidades humanas, em 2 grupos:

- *necessidades fisiológicas e*
- *necessidades psicológicas.*

1 - As **necessidades fisiológicas** -  
são as mais simples de serem satisfeitas.

**necessidade de alimento**  
(fome)

**necessidades de líquido**  
(sede)

**necessidade de sono**  
(recarregar energias)

**necessidade de repouso**  
(atividades relaxantes, recreativas...)

**necessidade de atividade**  
(ocupação com atividade produtiva, com utilidade)

**necessidade de abrigo e temperatura**  
(roupas e habitações adequadas)

**necessidade sexual**  
(convivência natural e espontânea com o sexo oposto)

2 - As **necessidades psicológicas** -  
são mais complicadas de serem satisfeitas, e  
frequentemente,  
**procuramos satisfazê-las através da compra  
de objetos ou produtos, que nos agradam.**

**necessidade de afeto**  
(atenção, compreensão, carinho, calor humano...)

**necessidade de ser aceito**  
(segurança emocional, sentir a aceitação do nosso  
jeito de ser, pelas pessoas importantes da nossa  
vida)

**necessidade de independência**  
(ter opiniões, desejos., idéias próprias...)

**necessidade de realização**  
(dos próprios planos e sonhos... )

**necessidade de aprovação social ou status**  
(de ser reconhecido e admirado pelos grupos da  
nossa convivência)

**necessidade de Auto-Estima**  
(gostar de si mesmo)  
**a mais forte de todas as nossas**  
**necessidades.**



*Minhas necessidades*



# AUTO-ESTIMA E PRODUTIVIDADE nas VENDAS

Produtividade é a faculdade humana de ser **produtivo**, ser **rendoso**, ser **proveitoso**, ser **criativo**, ser **elaborador** e ser **realizador** em tudo que sabe fazer.

Basta aprendermos a fazer bem um trabalho e a nossa produtividade é natural.

Porém, **a nossa produtividade sofre as influências do nosso estado emocional**. Se estivermos alegres e satisfeitos, a nossa produtividade é excelente. Se estivermos tristes e insatisfeitos, a nossa produtividade é baixa.

Todas as pesquisas confirmam que a nossa produtividade é diretamente proporcional à nossa Auto-Estima.

As pesquisas sobre a necessidade de Auto-Estima nunca estiveram tão intensas. Principalmente depois das descobertas da PNI – Psiconeuroimunologia, constatando a força positiva e revitalizadora das pessoas que gostam de si mesmas, que reconhecem suas próprias qualidades e valores.



São pessoas que apresentam excelente produtividade profissional, saúde equilibrada, ótima qualidade de vida, estilo sadio de viver e são bem sucedidas em seus empreendimentos.

A PNI descobriu que antes dos 6 anos de idade, nós temos excelente auto-estima.

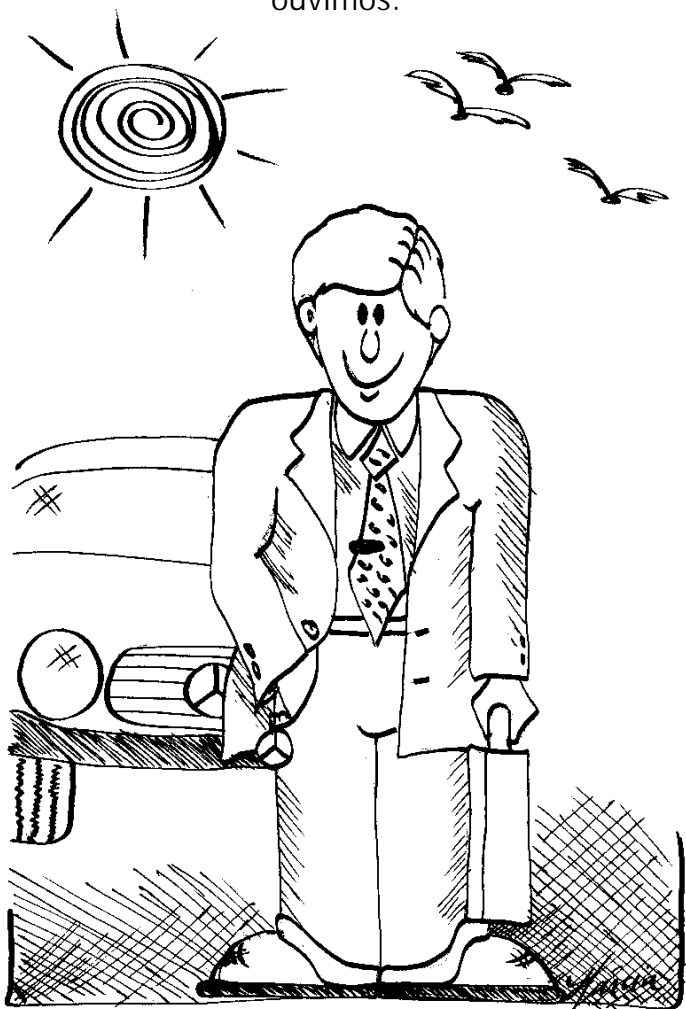
Somos felizes conosco, acreditamos nos elogios que recebemos e nos aceitamos como somos, de maneira maravilhosa, apesar das críticas, acusações e condenações dos adultos.

Até essa idade somos sempre alegres.

As “broncas” dos adultos nos atingem apenas momentaneamente e não guardamos mágoas nem ressentimentos.

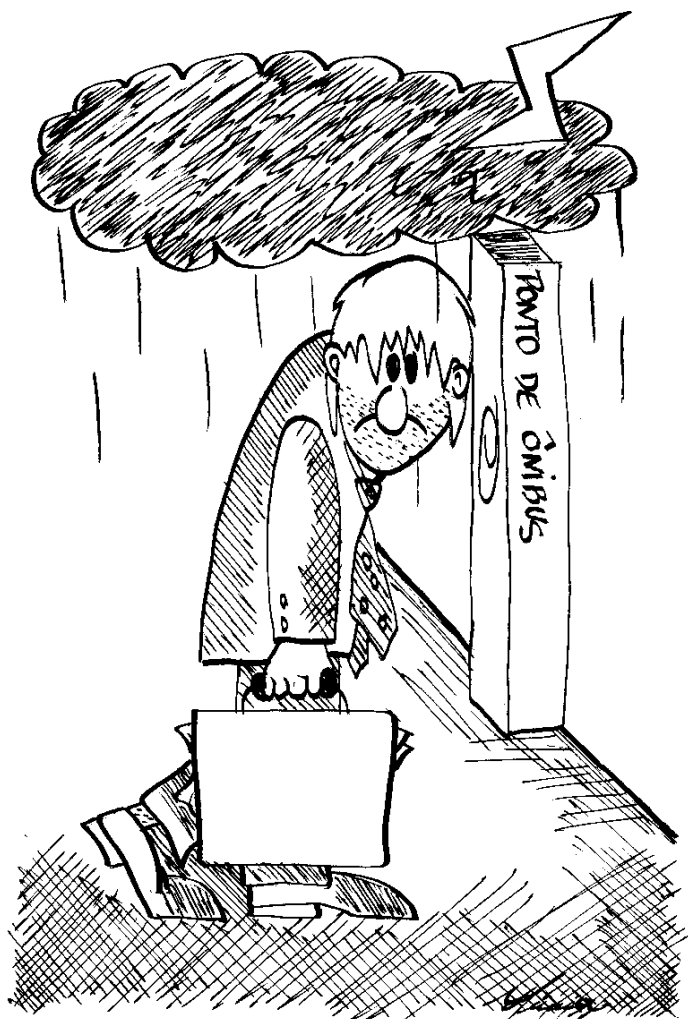
Sabemos perdoar verdadeiramente e por isso esquecemos as “broncas” com facilidade e voltamos rapidamente a ser alegres com todos.

Depois de 6 anos aparece em nós, o sentimento  
de Auto-Rejeição.  
Parece que é somente nessa idade, que passamos  
a acreditar nas acusações e condenações que  
ouvimos.



*Tudo dá CERTO*

É nessa idade que começamos a nos sentir mais  
tristes conosco e passamos a nos acusar.



*Nada dá CERTO*

Esse sentimento de Auto-Rejeição faz com que nos sintamos culpados e merecedores de “castigos”.

Passamos então, a atrair situações que nos “castiguem”.

Segundo a PNI, essas situações de “castigos” que atraímos podem ter várias formas:

dificuldades na escola,  
doenças,  
dificuldades de fazer amigos,  
dificuldades financeiras,  
relacionamentos humanos difíceis,  
dificuldades nas atividades profissionais,  
etc...

Como a Auto-Estima é uma necessidade psicológica, gera um impulso forte no nosso interior, fazendo com que busquemos sempre gostar de nós mesmos.

A maior dificuldade, depois de 6 anos, é encontrarmos uma razão forte para conseguirmos com segurança,  
**voltar a gostar de nós.**

A solução  
que tem dado excelentes resultados no  
restabelecimento da nossa Auto-Estima, na  
solução de dificuldades de produtividade pessoal e  
profissional, na cura de doenças resistentes  
causadas pela auto-rejeição, é o reconhecimento  
da nossa origem divina.

### **O auto-conhecimento.**

O reconhecimento de que somos criaturas feitas à  
imagem e semelhança de Deus e que temos as  
qualidades divinas.

Que dentro de nós existe um potencial imenso,  
uma centelha de Deus.

Os conhecimentos sobre Deus e as manifestações  
de Deus em nós, e a consciência de que somos  
uma centelha Dele, restabelecem a Auto Estima  
através de **atividades equilibradoras da nossa  
produtividade.**

São exercícios diários que promovem a satisfação da Auto-Estima e ao mesmo tempo, anulam a Auto-Rejeição.

São atividades que **produzem o estado de alegria**, proporcionando equilíbrio das nossas funções mentais e físicas, melhorando o nosso estado de saúde, estimulando o cérebro a liberar hormônios benéficos, como as endorfinas, que produzem bem estar, aumentam nossa defesa orgânica, fortalecem o nosso sistema imunológico, anestesiam as dores e proporcionam intensa oxigenação de todo o corpo.

Como consequência, nossa produtividade e nossas qualidades ficam desbloqueadas, e a nossa “LUZ” volta a brilhar.

É a reconquista da Auto-Estima.

## **Atividades Equilibradoras da Produtividade**

(\*) Os exercícios seguintes devem ser praticados  
diariamente.

# EXERCÍCIOS DA AUTO –ESTIMA

(extraídos de livros de auto terapia)

Apagando do nosso cérebro, gravações negativas  
de auto-rejeição.

## **1 - Lista de qualidades -**

*FAÇA UMA LISTA ESCRITA DE 10 DAS SUAS  
QUALIDADES,*

*INICIANDO CADA UMA COM "EU SOU"*

(repita a escrita dessa lista **diariamente**, até  
sentir-se bem consigo mesmo)



Minhas virtudes:

1. Eu Sou .....

2. Eu Sou .....

3. Eu Sou .....

4. Eu Sou .....

5. Eu Sou .....

6. Eu Sou .....

7. Eu Sou .....

8. Eu Sou .....

9. Eu Sou .....

10. Eu Sou .....



*“Eu Sou um Soccesso!”*

*Amor*

## **2 - Exercícios no espelho -**

Praticar diariamente ao levantar, em frente ao espelho, sorrindo abertamente.  
Escolha aquele que mais lhe agrada, para repetir todos os dias durante 5 minutos

*"EU SOU CRIATURA DE DEUS.  
DEUS É PERFEIÇÃO.  
TUDO QUE ELE FAZ É PERFEITO."*

*"EXALTO A PERFEIÇÃO ( DEUS) EM MIM,  
CAPAZ DE CURAR,  
RESTAURAR, E  
AMPLIAR  
O MEU BEM DE INCONTÁVEIS MANEIRAS "*

*"EU SOU FILHO DO UNIVERSO (DEUS) .  
A VITÓRIA É MINHA. O TRIUNFO É MEU.  
O SUCESSO É MEU. A RIQUEZA É MINHA.  
A HARMONIA É MINHA.  
DEUS É MEU PARCEIRO.  
**É MARAVILHOSO!***

*"EU SOU FILHO DO INFINITO.  
EXALTO DEUS EM MIM.  
SOU SAUDÁVEL,  
PERFEITO, HARMONIOSO E AMÁVEL.  
SOU INSPIRADO DO ALTÍSSIMO!  
DEUS OPERA MARAVILHAS ATRAVÉS DE MIM.  
DEUS ME AMA E CUIDA DE MIM."*

*"EU SOU ENERGIA E PODER.  
EU SOU A ALEGRIA E A FELICIDADE.  
EU SOU A HARMONIA E A PAZ.  
EU SOU A BELEZA E A PERFEIÇÃO.  
EU SOU A JUSTIÇA E A VERDADE.  
EU SOU A LUZ E A INTELIGÊNCIA.  
EU SOU A NATUREZA E A VIDA.  
EU SOU VOCÊ E O AMOR.  
EU SOU A UNIDADE COM DEUS."*

*"EU SOU UM PROFISSIONAL EXCEPCIONAL  
.....(seu nome)....., EU SOU UM  
SUCESSO TREMENDO ..... (seu  
nome)....., EU GANHO R\$..... POR  
MÊS."*

*" SOU FILHO DE DEUS PERFEITO.  
IMAGEM E SEMELHANÇA DIVINA.  
SOU FORTE, CORAJOSO, DESTEMIDO.  
SOU ALEGRE, FELIZ, SATISFEITO.  
SOU ABSOLUTAMENTE SADIO.  
SOU AMOROSO, CARINHOSO E BONDOSO.  
SOU GENEROSO, PORTANTO PRÓSPERO E RICO.  
SOU DINÂMICO E INDEPENDENTE.  
**SOU MARAVILHOSO!"***

**3 - Esvaziamento do espírito -**  
Eliminando as emoções negativas.  
**Faça pelo menos 1 vez ao dia (ou mais).**

Posição sentada ou deitada confortavelmente.  
Solte todos os músculos. Deixe os braços soltos para baixo em direção ao chão, mãos soltas como se fossem "fios terra". Imagine a energia negativa (cor de cinza), escoando para a terra e desaparecendo. Feche os olhos.

Diga: *"COM A AJUDA DE DEUS EU ESVAZIO O MEU ESPÍRITO DE TODAS AS PREOCUPAÇÕES, MEDOS, ANSIEDADES, INSEGURANÇAS, DÚVIDAS, CULPAS E RESSENTIMENTOS.*  
**( 5 vezes)**

*Agora, imagine uma lua branca e diga: SEI QUE DEUS JÁ ESVAZIOU COMPLETAMENTE O MEU ESPÍRITO DE TODAS AS PREOCUPAÇÕES, MEDOS, ANSIEDADES, INSEGURANÇAS, DÚVIDAS, CULPAS E RESSENTIMENTOS.*  
**(5 vezes)**

Agora, levante as mãos abertas em direção à cabeça, imagine uma luz dourada entrando em você e diga:

*"AGORA, DEUS ENCHE O MEU ESPÍRITO DE  
MUITA FÉ, FORÇA, CORAGEM, VITALIDADE,  
ENERGIA INCANSÁVEL, PLENITUDE, BELEZA E  
ALEGRIA INFINITA!"*  
**(10 vezes)**

Atenção. Faça o exercício completo. Esvaziar e encher.

#### **4 - Treino do riso -**

Provoca oxigenação do sangue, ativa a liberação de endorfinas pelo cérebro, produz equilíbrio físico e mental, elimina as dores, produz bem estar. Funciona como remédio para restabelecer a alegria. Ria , quanto mais triste estiver.

*OLHANDO NO ESPELHO (de preferência),  
INSPIRE PROFUNDAMENTE, E AO EXPIRAR, RIA  
EM GARGALHADAS, com som alto ou sem som.  
(de 5 a 10 vezes)*

Atenção. Para eliminar as dores, as gargalhadas devem durar pelo menos 3 minutos



## **5 - Recreação -**

São atividades espontâneas que têm a propriedade de recriar novamente o nosso estado natural de alegria, e bem estar.

Estão classificadas em tres grupos:

***As Atividades Religiosas - todas as atividades que fazem a nossa ligação com Deus: orações, cerimonias religiosas, leituras espirituais.. durante pelo menos 30 minutos por dia***

***As Artes - todas as atividades que exaltam o belo das coisas: dançar, cantar, ouvir música alegre, praticar jardinagem, desenhar, bordar, fazer artesanatos... ..durante pelo menos 1 hora por dia.***

***Os Esportes - todas as atividades que exercitam o nosso físico: caminhar, jogar bola, dançar, nadar, atividades ao ar livre que movimentem o físico (jardinagem)...***  
devem ser praticadas **1 hora por dia**, porque promovem descarga de energia negativa, equilibração orgânica, oxigenação plena do sangue e músculos, produzindo energização positiva.

## 6 – Prática do Elogio -

Diariamente, procure ***observar as coisas boas nas pessoas da sua convivência, e expresse diretamente à elas o que está sentindo.***

Você estará proporcionando o ***retorno de elogios para si***, melhorando sua auto-estima. Além disso, quando exaltamos uma qualidade em alguém, essa qualidade se fortalece.

Atenção. Está comprovado que depois de 30 dias consecutivos de exercícios, já sentimos benéficas mudanças

# MOTIVAÇÕES HUMANAS PARA COMPRAR

Ao sentirmos as necessidades naturais durante a  
nossa vida e em busca da satisfação delas,  
criamos dentro de nós, motivos para a ação,  
- **motivações** -  
que determinam o tipo de comportamento que  
vamos assumir.

A grande motivação humana é o  
**desejo de felicidade**  
(paz de espírito, serenidade, alegria de viver...)

Para satisfazê-la criamos outras motivações  
interiores que, para facilitar, foram separadas em 3  
grandes grupos.

São basicamente:

**desejo de saúde**  
(ânimo, disposição, beleza física...)

**desejo de riqueza**  
(conforto material, bens móveis e imóveis,  
dinheiro, qualidade de vida, lazer...)

### **desejo de sucesso**

( admiração, liderança, aplausos, status,  
importância, reconhecimento...)

Tudo que nos parece capaz de atingir esses  
motivos (desejos) nos levam à ação.  
É para nós, motivação.

Reveja as necessidades naturais (acima) e note  
que existe uma ligação íntima entre as nossas  
**necessidades naturais** e as nossas  
**motivações.**

Através de um “bate-papo” agradável,  
consequimos descobrir, do nosso amigo-cliente,  
qual das três motivações é a mais forte e quais as  
suas necessidades mais urgentes de satisfação.

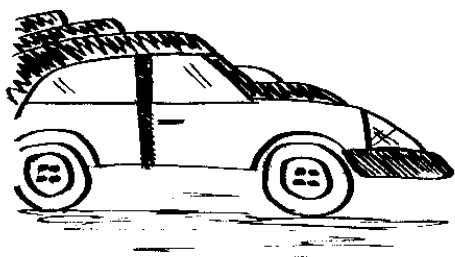
Por exemplo: As motivações para a **Riqueza ou Sucesso** estão ligadas às necessidades psicológicas de **aprovação social** (status, reconhecimento...),  
necessidade de **ser aceito** (segurança emocional do próprio jeito de ser),  
necessidade de **realização** (dos próprios planos),  
necessidade de **independência** (de decisões e opiniões),  
necessidade de **auto estima**. ( gostar de si mesmo)

Podemos oferecer nosso produto como um meio dele se sentir mais satisfeito e melhor.

Esses conhecimentos ajudam o profissional de vendas a vender melhor. Dá a ele condições de compreender e respeitar, durante o processo da venda, do bate-papo, os sentimentos envolvidos no relacionamento com o cliente-amigo.



*“Ela vai adorar!”*



*“Meu amigo veio comprar de Você!”*



# O ATENDIMENTO AO AMIGO CLIENTE

Considero atendimento ao amigo-cliente, a nossa **conduta de amizade** em relação a ele, nos momentos **antes** da venda e **depois** da venda.

Afinal ele comprou de nós e poderá continuar comprando. Poderá ainda, nos apresentar à outras pessoas suas conhecidas.

São os momentos em que dedicamos a ele a nossa

### **ATENÇÃO**

(necessidade psicológica de afeto),  
fazendo-o sentir-se compreendido nos seus  
sentimentos

(necessidade psicológica de ser aceito),  
sem julgá-lo, certo, errado, bom, mal,  
(necessidade de aprovação social).

Nesses momentos nos mostramos amigos dele e  
ele se torna nosso cliente-amigo de sempre.

Com os conhecimentos vistos acima, conseguimos  
entender, respeitar e compreender a pessoa  
humana como cliente.

Também temos condições de entender porque,  
algumas vezes, não só o cliente, mas também nós,  
compramos produtos e muitas vezes, não.

Sabemos quais são os verdadeiros “**motivos**” que  
nos levam a comprar.

Sabemos quais os argumentos que podemos usar para que uma compra seja feita, sem conflitos.

Agora, estamos preparados para entender que um cliente pode ser uma pessoa sentindo frustração em alguma(s) necessidade(s) natural, buscando satisfazê-las, através da compra do produto que vendemos.

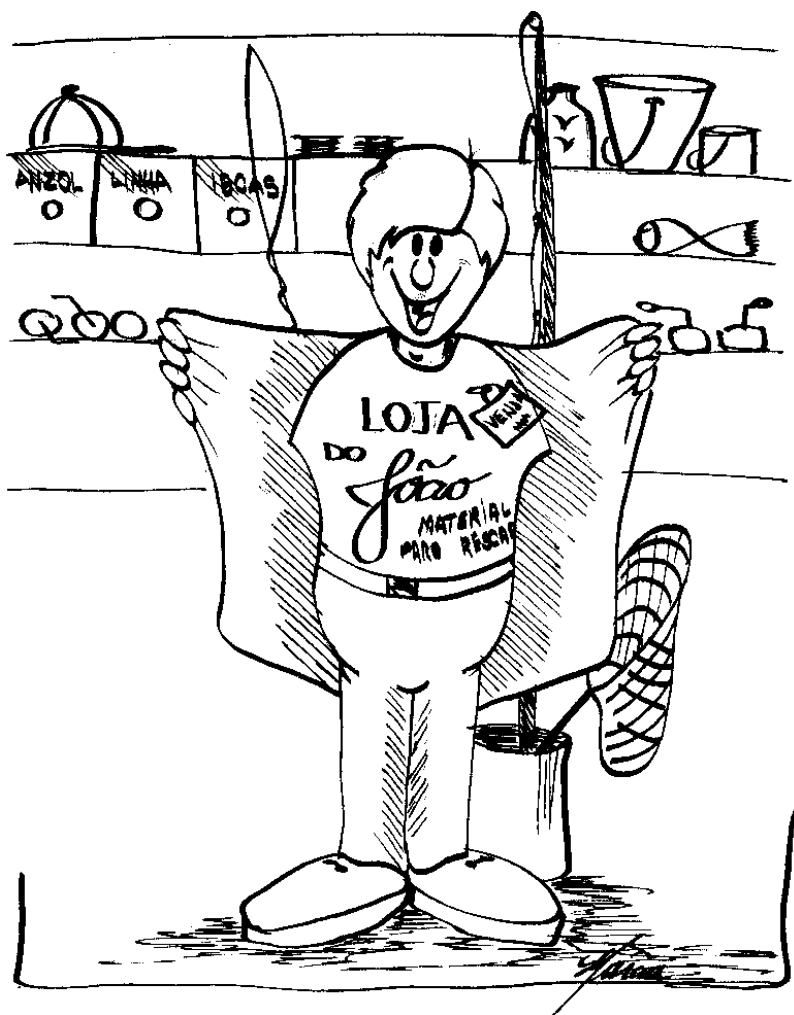
Se tivermos o cuidado de identificar durante a conversa, qual é a sua maior necessidade, psicológica ou fisiológica, **podemos mostrar, com sucesso, como o nosso produto poderá satisfazê-lo.**

Conseguiremos tudo isso, quando formos **peritos em ouvir mais** do que falar.

**Ouvindo a maior parte do tempo**, temos facilidade de identificar as suas necessidades frustradas. Se o produto apresentar possibilidade de satisfação, seguramente ele o comprará.



*“Estou percebendo a necessidade do cliente.”*



*Vestindo a camisa*

# UM SEGREDO

Um dos maiores segredos para vender bem,  
**é comprar o produto que vendemos.**

Já está provado que não conseguimos vender bem, aquilo que não “compramos” primeiro, porque precisamos:

1º - Sentir as qualidades do produto, quais as necessidades que poderão ser satisfeitas através dele, se fisiológicas ou psicológicas.

2º - Sentir quais as objeções que o produto pode sugerir e como as qualidades dele podem superar as objeções.

Se **comprarmos antes**, pelo menos com exercício de imaginação, mentalmente, conseguiremos facilmente resolver todas as questões que aparecem.

**Para o sucesso constante nas vendas, é essencial nos tornarmos admiradores do produto que vendemos e também da empresa que representamos. Estão intimamente ligados.**



Conseguiremos facilmente, focalizando somente os aspectos positivos, procurando ignorar os negativos.

Do contrário, ficaremos decepcionados com o nosso desempenho.

**BOAS VENDAS E  
BOAS RENDAS!**