

Artigo **O INCRÍVEL PODER DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL** **Não permita que sua linguagem não-verbal** **desminta o que sua boca argumenta.**

Maurício Góis

Um menino estava na UTI de um hospital entre a vida e a morte. Os familiares olhavam para a distante porta da cirurgia, ansiosos, todos esperando a comunicação do médico. Será que nosso querido morreu ou viverá? De repente, eis que a porta se abre, o médico surge e começa a dançar imitando os passos nas escolas de samba. Os parentes se abraçam, choram e riem. O menino estava salvo. Por que o médico, sem abrir a boca, fez todos entenderem que tudo estava bem? Algum médico comemoraria a morte? O poder da comunicação verbal não tem limites. – Eu quero carne de porco! – dizia em vão um cliente para o garçom num restaurante em Moscou, mas não sabia como se diz “porco” em russo. Aí teve uma idéia: desenhou o rabo do animal num guardanapo. O garçom sorriu e, sem trocarem uma palavra, se entenderam. Será que na vida e na venda a coisa é diferente?

Já ouviu falar de vendedor deficiente físico mudo? Um campeão de vendas mudo usava de fichas coloridas para refutar objeções. Quando o cliente dizia que o preço estava alto ele retirava da pasta uma ficha amarela e entregava sorrindo para o cliente. O cliente lia: “O meu produto não tem preço e sim valor, pois ele se paga por si só por causa dos 4 benefícios diferenciais que são...” O cliente se comovia, se convencia e comprava.

O que fazer para você vender mais quando o assunto é linguagem não-verbal? Entenda que há duas pessoas em você. Há aquela que diz uma coisa com a boca e outra com o corpo. E o cliente intui: - Ora, vou acreditar na pessoa que estou vendo ou na que estou ouvindo? Você diz que seu produto/serviço vai aumentar o lucro do cliente e deixá-lo feliz com os resultados, mas você diz esses argumentos com os ombros caídos, olhando para o chão e com a voz quase afônica. O cliente não tem problemas de visão, mas olha para você e vê dois. Como resolver isto? Ora, frases como “ganhar dinheiro”, “lucro à vista”, “o senhor vai aumentar sua satisfação” devem ser ditas com voz de ouro, olhos brilhantes e entusiasmo saindo pela pele. A incoerência e a incongruência produzem baixas vendas. Imagine a seguinte cena. Você está apresentando seus produtos/serviços a um cliente e alguém bem detrás de você diz que tudo é mentira. Bem, não se assuste, pois isto pode acontecer a cada entrevista que você faz. A linguagem não-verbal desmente a comunicação verbal. Exemplo: quando um profissional diz que está feliz por estar visitando o cliente, mas seu rosto parece que saiu de um funeral, claro que algo errado fica no ar e é decodificado pelo inconsciente do cliente como uma mentira.

Outras vezes, você diz a verdade, mas seu interlocutor enxerga a insegurança. Se você fala sobre seus produtos/serviços, mas o cliente vê que seu rosto está suando e suas mãos tremendo há a possibilidade dele pensar: “Ele está preocupado em não perder a venda, ele orbita nele mesmo e não em mim, não confia no que vende”. Quase sempre a comunicação verbal é produto de uma decisão, isto é, você decide se comunicar e escolhe as adequadas palavras e frases. Já a linguagem não-verbal é involuntária, pois pode partir do inconsciente do emissor que não entende o que está acontecendo, isto é, que sua boca diz uma coisa e seus gestos, tom de voz e postura corporal dizem outra. Mas veja que curioso: algumas vezes é útil ser incongruente, isto é, sentir uma coisa na mente e mostrar no corpo outra. Exemplo: seu filho está preso num local em chamas. Você sente que ele corre gravíssimo perigo, mas você tem que passar para a mente dele um cenário: ele não pode saber que você está apavorado. Do mesmo modo se, numa negociação, ou numa venda simples, seu interlocutor faz uma objeção difícil, não é útil

e nem saudável que ele perceba que você está apavorado. É preciso ser profissional-ator para se ter mais sucesso no mundo dos negócios.

Maurício Góis

É empresário, palestrante, escritor e estrategista.

Site: www.mauriciogois.com.br

contato@mauriciogois.com.br

Siga no Twitter/[mauriciogois1](https://twitter.com/mauriciogois1)