

02

Controle das Emoções I

Leia o cenário abaixo:

Uma das primeiras negociações que eu participei foi de grande aprendizado.

O representante da companhia que eu visitava estava extremamente insatisfeito com o tratamento recebido e estava furioso. Além disso, ele tinha porte de arma e estava armado! Ele sentou-se a minha frente, tirou a arma, colocou-a em cima da mesa e começou a esbravejar dizendo que a companhia que eu representava era péssima, que ele não sabia o que eu estava fazendo ali, que fazia meses que ninguém aparecia. Foi ficando vermelho, gesticulava e esbravejava. Eu deixei ele falar por uns 15 minutos sem interrompê-lo.

Perguntei se ele teria um copo de água para me oferecer, fomos até um lugar que era como uma copa. Eu perguntei se também tinha café. Bebi café e água e puxei assunto sobre café, que minha família era do interior de São Paulo. Saí do assunto da empresa. Ele pode então relaxar um pouco, falou da filha que estudava fora. Pedi para dar uma volta com ele pelo local, demos uma volta, ele me mostrou que pretendia fazer uma obra, que um equipamento tinha quebrado, que ele tinha começado aquele ponto do zero quando ainda era mato. Quando voltamos ao escritório ele estava mais brando. Falou que sabia que a culpa não era minha, disse que entendia que eu estava tentando ajudar.

Ofereci para ele o pacote de premiação de vendedores. Ele achou caro. No final acabou levando quatro.

Quando me despedi ele me deu um conselho. *“Minha filha, cuidado aqui é Av. Brasil, trânsito muito pesado, pode ser perigoso, presta bastante atenção, tá?”*

Selecione o que reação emocional provavelmente aconteceu quando o representante comercial decide comprar 4 pacotes de premiação para seus vendedores.

Seleciona uma alternativa

A Raiva

B Medo

C Proteção

D Arrependimento

E Vergonha