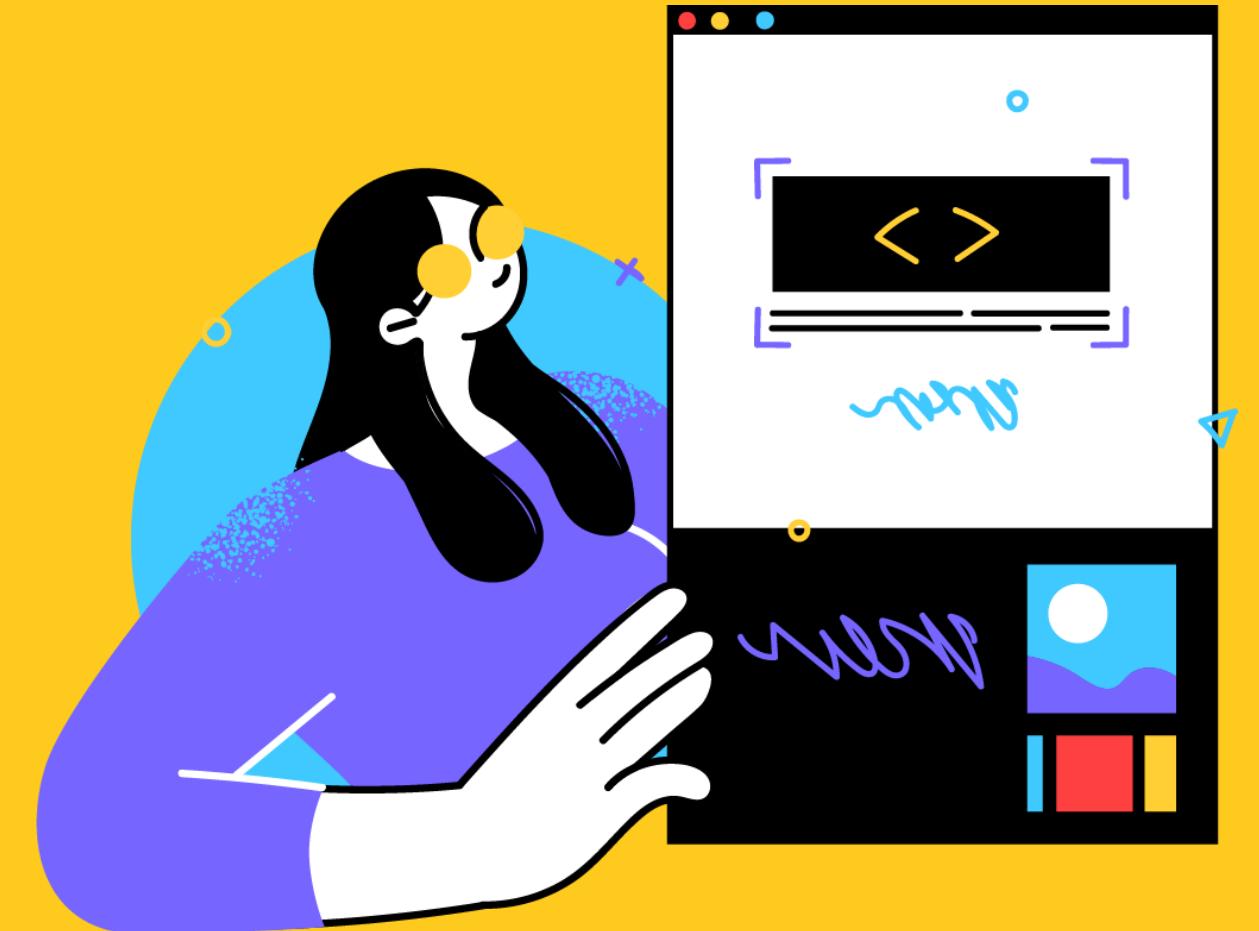


Entregar Negociação



Perfis e Estilos de Comunicação



Para se desenvolver o fungo (no caso a trufa), precisa de condições específicas de solo, temperatura e umidade.

Da mesma forma, negócios hoje florescem em ambientes abertos, conectados e que favorecem a comunicação.

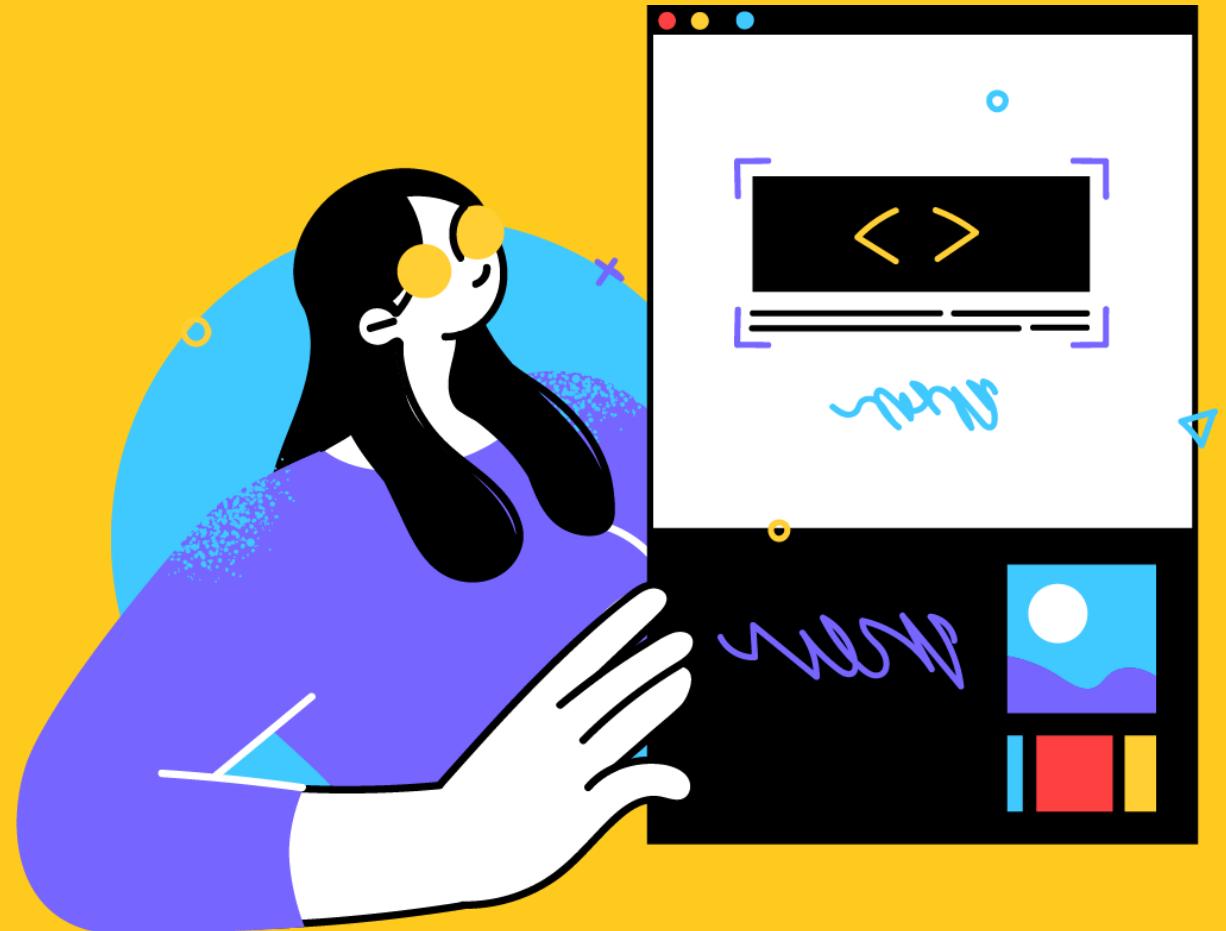


As 3 Palavras Mágicas

SIMPLICIDADE

RESILIÊNCIA

ASSERTIVIDADE



Perfis

Autoconhecimento

Dinâmica dos Perfis – Auto Avaliação (1-6)

1	Eu gosto de um trabalho onde...	nota
<input type="checkbox"/>	Eu possa ganhar bastante dinheiro	vermelho
<input type="checkbox"/>	Lealdade traz mais segurança	azul
<input type="checkbox"/>	Um desempenho de sucesso faz minha carreira avançar	laranja
<input type="checkbox"/>	Sentimentos e necessidades humanas vem em primeiro lugar	verde
2	Estas frases me descrevem melhor...	nota
<input type="checkbox"/>	Alguém que ama o poder	vermelho
<input type="checkbox"/>	Alguém que crê num futuro melhor	laranja
<input type="checkbox"/>	Uma pessoa com grandes convicções morais	azul
<input type="checkbox"/>	Alguém que acredita que os seres humanos devem ter oportunidades para se desenvolver	verde

Dinâmica dos Perfis – Auto Avaliação (2-6)

3	Eu prefiro uma Organização que...	nota
<input type="checkbox"/>	Se importa com o bem estar de seus funcionários	verde
<input type="checkbox"/>	Dá o respeito que eu mereço	vermelho
<input type="checkbox"/>	Age de forma competitiva para obter sucesso no seu nicho	laranja
<input type="checkbox"/>	Trata todos sob as mesmas regras	azul
4	Pagamentos e bônus devem ser determinados por...	nota
<input type="checkbox"/>	Sucesso, ambição e iniciativa pessoal	vermelho
<input type="checkbox"/>	Necessidades de todos os colaboradores	verde
<input type="checkbox"/>	Conhecimento e experiência	azul
<input type="checkbox"/>	Criatividade e cultura	laranja

Dinâmica dos Perfis – Auto Avaliação (3-6)

5	Minhas próprias prioridades de carreira são determinadas por...	nota
<input type="checkbox"/>	Aquilo que eu pragmaticamente possa atingir	vermelho
<input type="checkbox"/>	Aquilo que é justo, imparcial e racional	azul
<input type="checkbox"/>	Meu auto-interesse de crescimento e desenvolvimento	laranja
<input type="checkbox"/>	Contribuir para o bem estar dos outros	verde
6	Em um mundo ideal...	nota
<input type="checkbox"/>	Todos obtém sua parte de forma justa	azul
<input type="checkbox"/>	Eu atingiria sucesso material	laranja
<input type="checkbox"/>	Todos vivem em paz e coletivamente	verde
<input type="checkbox"/>	Eu seria reconhecido e respeitado	vermelho

Dinâmica dos Perfis – Auto Avaliação (4-6)

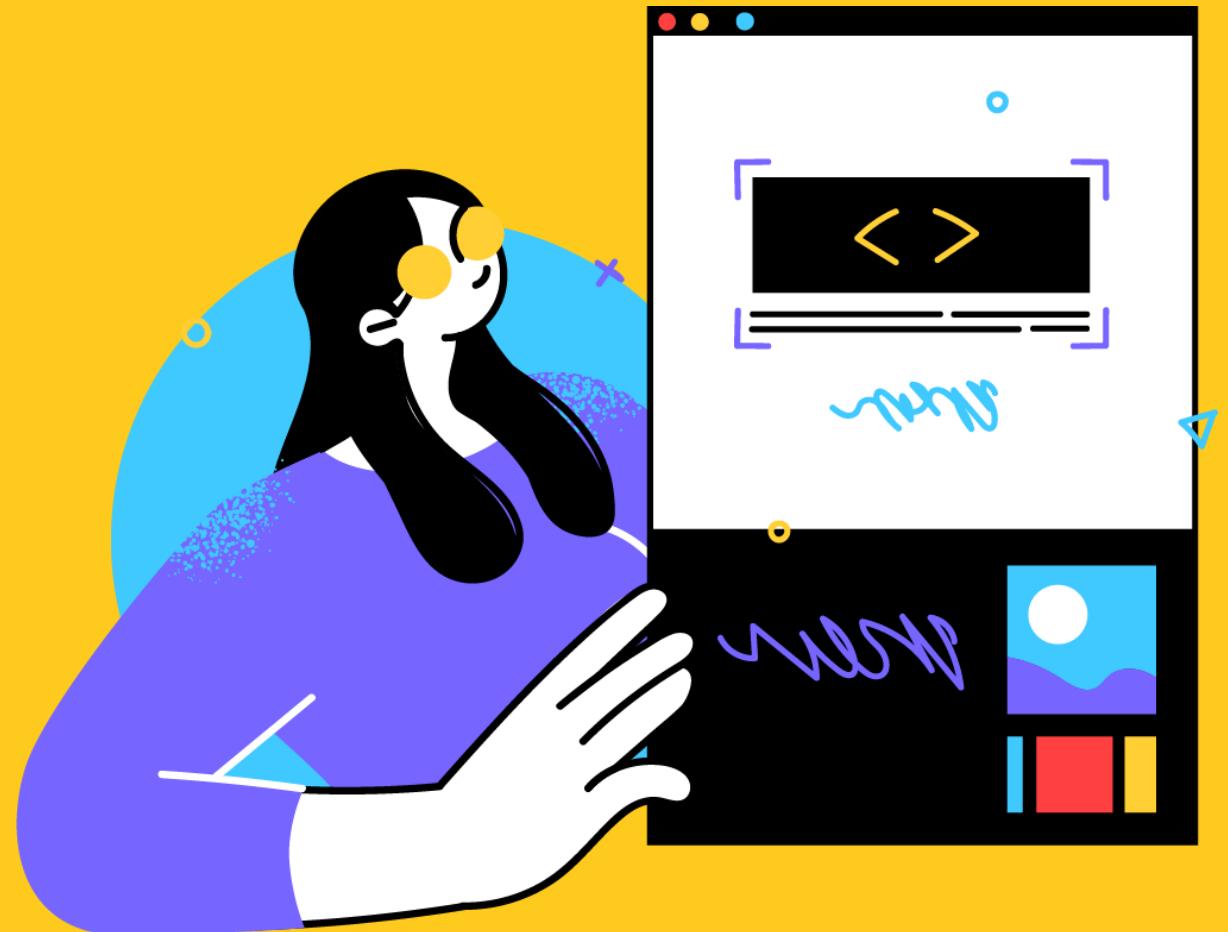
7	Quando sou criticado, geralmente é por ser...	nota
<input type="checkbox"/>	Muito ambicioso e influenciável	laranja
<input type="checkbox"/>	Egocêntrico e arrogante	vermelho
<input type="checkbox"/>	Onisciente e julgador	azul
<input type="checkbox"/>	Sou diplomata e compassivo	verde
8	Quando estou sob grande estresse, eu normalmente...	nota
<input type="checkbox"/>	Revido	vermelho
<input type="checkbox"/>	Analiso a situação	azul
<input type="checkbox"/>	Sigo o fluxo	laranja
<input type="checkbox"/>	Diplomata e compassivo	verde

Dinâmica dos Perfis – Auto Avaliação (5-6)

9	Minhas crenças e valores mais profundos...	nota
<input type="checkbox"/>	Devem serem adaptados para situações diferentes	laranja
<input type="checkbox"/>	São baseados em uma visão clara do que é certo	azul
<input type="checkbox"/>	São baseados em nossas necessidades por independência e partilha	verde
<input type="checkbox"/>	Não são da conta ninguém, somente minha	vermelho
10	Este é meu tipo de AUTO-CONFIANÇA:	nota
<input type="checkbox"/>	Eu vencerei pois conheço minhas habilidades	vermelho
<input type="checkbox"/>	Eu vencerei pois jogo com as regras	azul
<input type="checkbox"/>	Eu vencerei pois considero os problemas como desafios	laranja
<input type="checkbox"/>	Eu venço pois eu me preocupo e colaboro com os outros	verde

Dinâmica dos Perfis – Auto Avaliação (6-6)

11	Meu estilo de INFLUENCIAR os outros e exercer PODER pode ser descrito da seguinte forma:	nota
<input type="checkbox"/>	Eu influencio os outros respondendo as suas necessidades	azul
<input type="checkbox"/>	Eu influencio os outros através da minha posição na empresa	vermelho
<input type="checkbox"/>	Eu influencio os outros através da minha positividade	laranja
<input type="checkbox"/>	Eu influencio os outros através do oferecimento de ganhos mútuos	verde
12	O mais importante para mim com relação a Trabalho Em Equipe e Cooperação:	nota
<input type="checkbox"/>	É ter as coisas feitas	vermelho
<input type="checkbox"/>	É agir de acordo com os papéis	azul
<input type="checkbox"/>	É apreciar a minha criação	laranja
<input type="checkbox"/>	É cuidar uns dos outros	verde



Qual o seu estilo?

O VERMELHO QUER ESTAR NO CONTROLE

Descrição do perfil

COMPORTAMENTO TÍPICO

- Assertivo e orientado ao presente
- Gosta de utilizar força (autoridade) e controle
- Pensa em “ganhar” ou “perder”
- Busca recompensas tangíveis e imediatas
- Melhor desempenho com a sensação que ele/ela irá ganhar e que é mais forte que as outras partes
- Gosta de atenção e elogios

O AZUL AGE DE ACORDO COM SEUS PRINCÍPIOS

Descrição do perfil

COMPORTAMENTO TÍPICO

- Raciocínio Polarizado : falso ou verdadeiro, certo ou errado, moral ou imoral, amigo ou inimigo
- Mantém o diálogo controlado
- Focado em detalhes
- Sabe seus direitos e deveres, é comprometido com seus superiores
- Age de acordo com as regras da sua empresa, e em concordância com as ideias de seus superiores
- Procura evitar riscos sempre

O LARANJA ENXERGA O NEGÓCIO A LONGO PRAZO

Descrição do perfil

COMPORTAMENTO TÍPICO

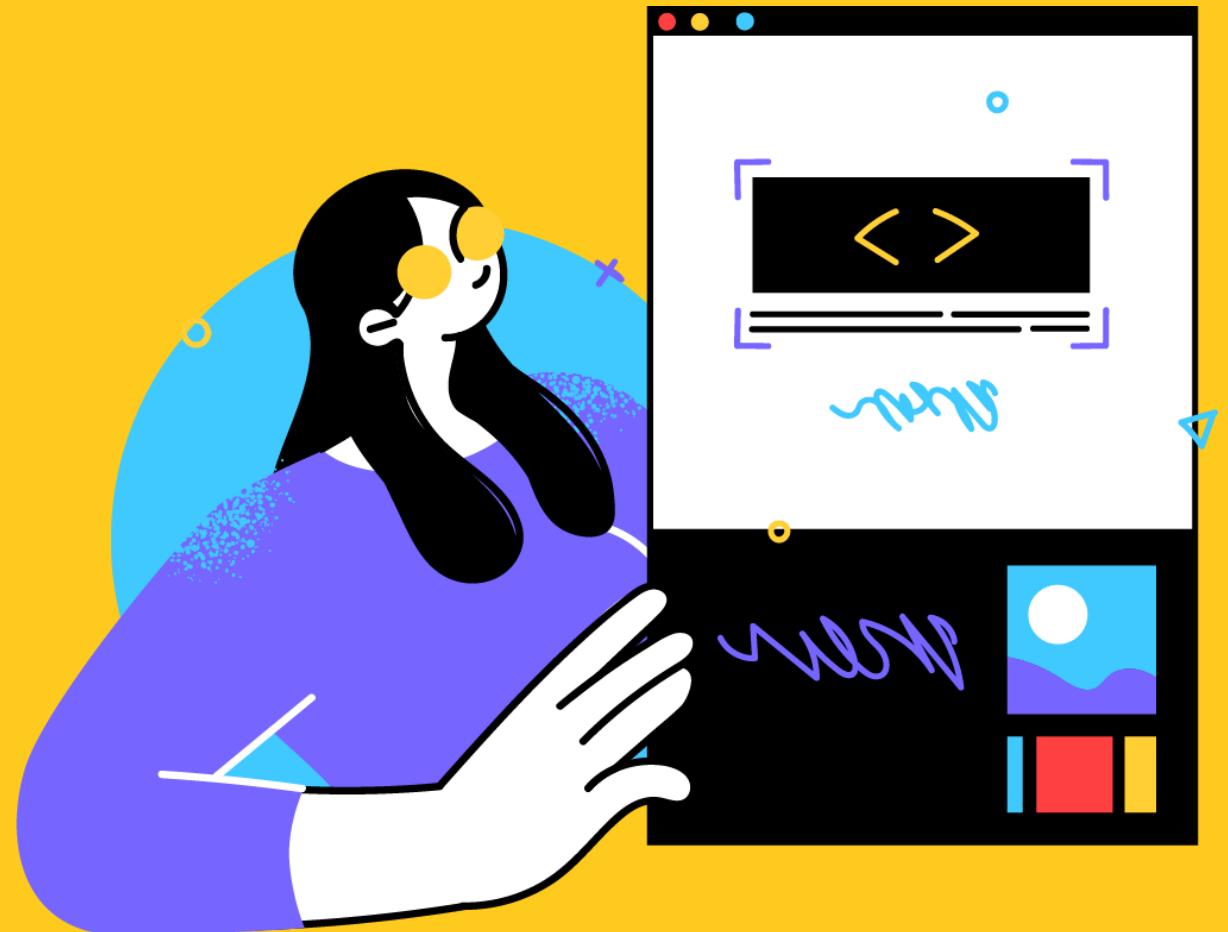
- Busca convencer pelo envolvimento, fala bastante
- Gosta de novidades, produtos, serviços
- Busca caminhos inusitados para atingir seus objetivos e resultados
- Busca as melhores opções
- Usualmente é confiante,
- Acredita em ganhos no longo prazo
- Ligado em tecnologia e ficção

**VERDE ESTÁ
EM HARMONIA
COM AS
PESSOAS**

Descrição do perfil

COMPORTAMENTO TÍPICO

- Coopera para construir consenso
- É preocupado com os ganhos mútuos
- Focado em responsabilidade social
- Sente-se confortável compartilhando sentimentos
- Focado em pessoas
- Não gosta de conflitos
- Sente desconforto ao ser pressionado



Como Descobrir o Estilo de Cada Um



Fazendo Perguntas



Lidando com perfis distintos

Vermelho
Azul
Laranja
Verde

VERMELHO QUER ESTAR NO CONTROLE

Descrição do perfil

COMO LIDAR
MELHOR COM
ESTE PERFIL

- Demonstrar o poder da empresa e suas forças
- Ênfase na sensação que ele/ela está fazendo um grande negócio
- Ser objetivo
- Permita-lhe “estar no comando” da relação

O AZUL AGE DE ACORDO COM SEUS PRINCÍPIOS

Descrição do perfil

COMO LIDAR
MELHOR COM
ESTE PERFIL

- Valorizar o comprometimento e o dever
- Minimizar riscos
- Refira-se a sua empresa como uma ótima parceira de longo prazo, valorizando seus pontos fortes
- Mostre lealdade para com ele/ela

O LARANJA ENXERGA O NEGÓCIO A LONGO PRAZO

Descrição do perfil

COMO LIDAR
MELHOR COM
ESTE PERFIL

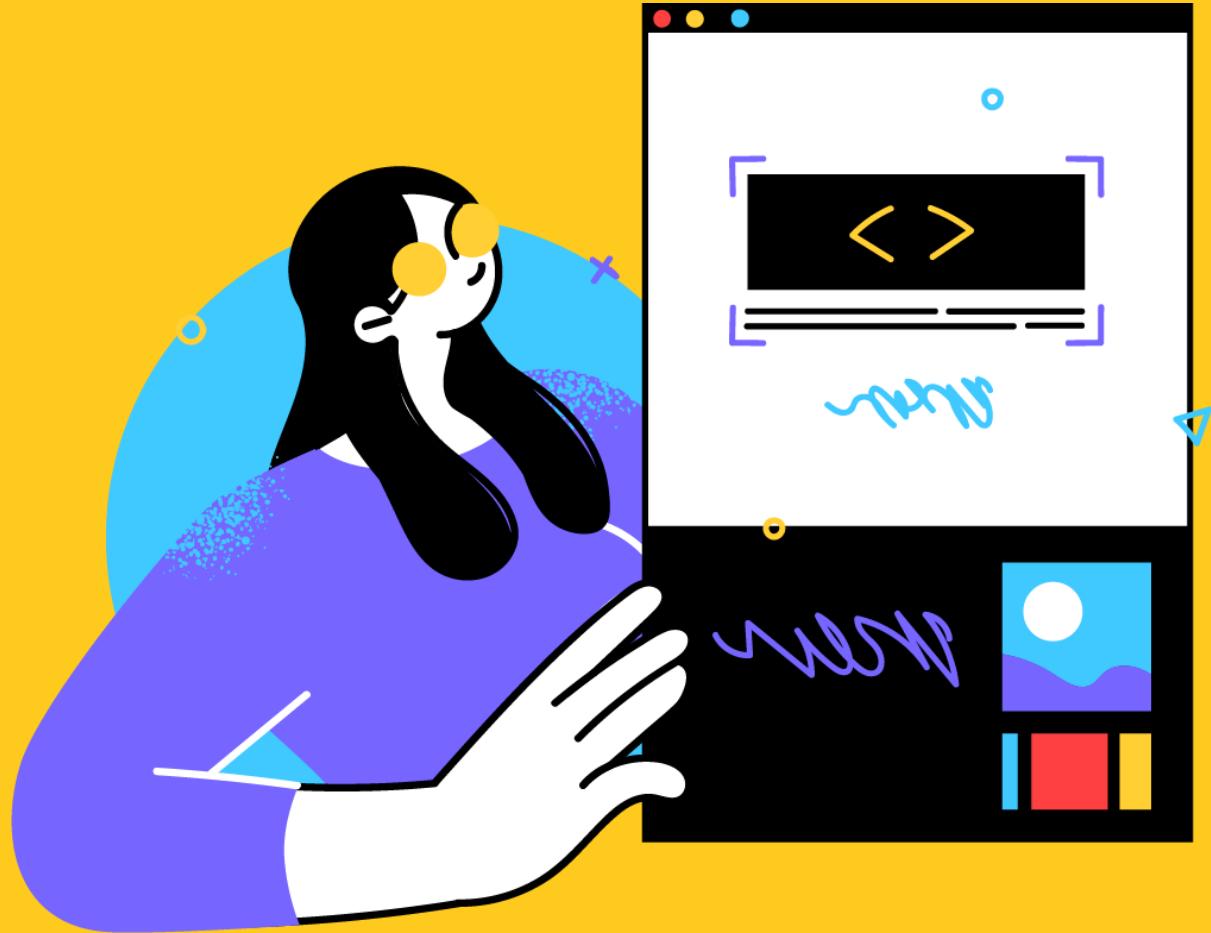
- Seja criativo ao apresentar, traga novas abordagens e solução
- Evite o uso de regras e normas
- Deixe-o falar mas mantenha o foco durante a negociação
- Não use o poder hierárquico para obter concordância

O VERDE ESTÁ EM HARMONIA COM AS PESSOAS

Descrição do perfil

COMO LIDAR
MELHOR COM
ESTE PERFIL

- Ênfase no relacionamento
- "Estamos no mesmo barco"
- Ênfase em ganhos para a comunidade
- Foco em harmonia
- Suscetível a parcerias e outros tipos de cooperação



Cases
8 Personas

01.

Você acaba de assumir a posição de Gerente de Negócio PF (pessoa física) de uma agência do BARNEYS, da qual o Seu Paulo é um dos CLIENTES. Seu Paulo é bastante introspectivo, facilmente considera questionamentos alheios como invasivos (por mais discretos que sejam), e fala apenas o essencial para atingir seus objetivos – levando-o a cultivar uma postura considerada como antissocial por muitas pessoas. Num processo de compra, ele normalmente faz prévia pesquisa sobre vantagens e benefícios dos diversos produtos e marcas, anotando e questionando aos vendedores apenas algumas dúvidas pontuais sobre aspectos técnicos dos produtos.

Recentemente ele comprou uma pequena lancha para passear com a família em uma represa próxima a sua casa durante os finais de semana, e achou conveniente adquirir uma apólice de seguros para o novo patrimônio. Contatou sua agência do BARNEYS – com quem já realiza o seguro automotivo –, e você ficou de lhe apresentar uma proposta de bens diferenciados (como a lancha de Seu Paulo).

Dante destas informações, responda:

- a. Qual o perfil de comportamento predominante que Seu Paulo apresenta, e por quê?
- b. Que argumentos você deve utilizar com Seu Paulo na visita que ele te fará na agência, para que você lhe apresente a proposta de seguro da lancha?

Resposta 01.

a) Seu Paulo apresenta Perfil Azul, pois ele:

- Mantém o diálogo controlado (introspectivo, pode considerar questionamentos alheios como invasivos e fala apenas o essencial para seus objetivos);
- É focado em detalhes e procura evitar riscos sempre (realiza pesquisa sobre vantagens e benefícios dos produtos, anotando e questionando aos vendedores algumas dúvidas pontuais sobre aspectos técnicos dos produtos).

b) Os principais argumentos a serem utilizados são:

- Valorizar o comprometimento e o dever do banco em lhe apresentar uma excelente proposta de seguros, ressaltado pelo fato do Seu Paulo já ser um cliente, demonstrando lealdade para com ele;
- Minimizar riscos de decisão de Seu Paulo – evite meio termos, não demonstre insegurança, venda-lhe valor (fazendo comparações da apólice de bens diferenciados com as convencionais), tangibilize a proposta (mencionando outros associados com apólices similares e/ou lhe entregando material impresso para leitura).

Estilo secundário: Verde, pois também é focado em pessoas (tem preocupações com os momentos entre família e seus ganhos de experiência conjunta).

02.

Você está atendendo Rita de Cássia, uma mulher na faixa dos 35 anos, casada, reservada e discreta, mãe de dois filhos e microempresária. Ela recentemente obteve o registro de sua empresa na Junta Comercial (cuja atividade será produção e venda de bolos de pote), e neste momento está sondando instituições de crédito para abertura de sua conta corrente como PJ. Já esteve em alguns grandes bancos e ouviu atentamente o que os Gerentes de Relacionamento deles lhe apresentaram, sempre que possível anotando suas vantagens em uma espécie de tabela comparativa improvisada (numa folha de papel sulfite) – fato que você observou enquanto a recebia em sua mesa para conhecê-la e entender suas necessidades. Não parece estar afoita para abrir a conta de sua empresa... Pelo contrário, aparenta calma e tranquilidade para se decidir sobre a instituição que mais lhe convém!

Agora, como Gerente de Negócio PJ (pessoa jurídica) do Barneys, responda:

- a. Qual o estilo de comunicação predominante da Rita de Cássia, e quais comportamentos te sinalizam sua conclusão?
- b. Cite três atitudes ou comportamentos que você deve evitar, a fim de convencê-la de que o Barneys é a melhor opção para sua abertura de conta.

Resposta 02.

a) Rita apresenta Perfil Azul, sinalizado por:

- Ela é focada em detalhes e tem raciocínio polarizado (anotando e comparando as vantagens das instituições de crédito);
- Mantém o diálogo controlado, sendo reservada e discreta;
- Procura evitar riscos (aparentemente está calma para abrir uma conta, depois de se assegurar sobre todas as vantagens e benefícios que as instituições lhe oferecem).

b) As atitudes ou comportamentos que você deve evitar são:

- Demonstrar alguma insegurança ou risco de ela abrir conta no Barneys;
- Pressioná-la com o tempo (prazos curtos e/ou tarifas por tempo limitado), ou desejar abrir a conta de imediato – respeite o tempo dela!
- Vender a parceria com o banco como uma conta comoditizada – venda-lhe valor (fazendo comparações do Barneys com os outros grandes bancos, ressaltando que você terá com ela um relacionamento com resultado, para o futuro e sucesso de seus negócios).

Estilo secundário: Verde, pois pode se sentir desconfortável quando pressionada (característica comum com o estilo Azul), e evita conflitos.

03.

O Gerente de Negócio PF (pessoa física) de uma agência recebeu nesta manhã o telefonema de um prospect (possível cliente), que lhe solicitou informações sobre Previdência Individual e suas opções de planos – PGBL e VGBL. Pela ligação, o gerente percebeu que o prospect – que mal respondeu à sondagem do gerente, demonstrando muita impaciência –, preocupa-se especialmente com aspectos práticos e objetivos da previdência, e que está tentando assegurar o complemento de renda de seus filhos adolescentes e esposa. O gerente coletou informações básicas do prospect e lhe pediu alguns minutos de seu tempo para lhe apresentar as opções viáveis ao seu perfil, acordando que ele fosse pessoalmente à agência do Barneys no final da tarde.

Pela percepção que o gerente obteve do prospect na ligação, responda:

- a) Qual o perfil de comportamento predominante do prospect? E o secundário? O que te leva a pensar desta forma?
- b) Como o Gerente de Negócio deve agir durante seu encontro pessoal com o prospect?

Resposta 03.

a) O perfil predominante é Vermelho, pois o prospect é objetivo e assertivo (impaciente e se preocupa com aspectos práticos da previdência). O perfil secundário é Laranja, pois ele pensa no futuro financeiro de sua esposa e filhos.

b) **Ele deve agir ressaltando as seguintes condutas:**

- Permita-lhe “estar no comando” da relação, conduzindo a reunião e evitando o confronto;
- Ser rápido e objetivo, e só esticar o assunto se houver interesse por parte do prospect;
- Confirme o combinado/entendido por ele, e escreva os valores apresentados;
- Dê ênfase na sensação que ele está fazendo um grande negócio com a Previdência Individual do Barneys, trazendo os resultados para o presente;
- Responda às suas dúvidas e objeções com segurança, não levando uma possível “agressividade” para o lado pessoal.

04.

Letícia é Gerente de Negócio PF em uma agência do Barneys, e há 45 minutos está atendendo o Sr. Alberto, um cliente bastante elegante, simpático e reservado, com cerca de 60 anos de idade. De forma discreta, ele falou sobre seus filhos e netos, suas viagens com a esposa e hobbies que pratica – observação de pássaros e fotografias de natureza. Em sua conversa, Letícia descobriu que ele pretende presentear a esposa com um automóvel, em comemoração às suas bodas de 35 anos de casamento – o que deve acontecer nos próximos 2 anos. Ele está em dúvida entre adquirir um consórcio de automóveis novos ou seminovos, e está contando com a ajuda de Letícia para se decidir.

De acordo com o perfil comportamental predominante do Sr. Alberto, como Letícia deve proceder para:

- a. Melhor atendê-lo e efetivar a venda de um consórcio?
- b. O que ela deve evitar, e por quê?

Resposta 04.

a) O Sr. Alberto tem o estilo predominante Verde (é focado em pessoas, sente-se confortável compartilhando sentimentos e prefere construir em consenso), portanto seu critério de decisão tende a ser mais emocional do que racional. Letícia deve invocar os bons momentos de relacionamento com a esposa, o que ela merece como presente de bodas. Também deve sempre valorizar o relacionamento entre o Sr. Alberto e o Barneys, de forma que ele jamais se sinta abandonado em seu processo de decisão, elaborando a solução em conjunto com ele – e promovendo o respeito à individualidade do associado.

b) Letícia deve evitar:

- Conflitos e confrontos de opinião;
- Objetividade e assertividade, o que pode causar uma impressão de hostilidade no Sr. Alberto;
- Abandono e/ou isolamento enquanto ele pensa e se decide;
- Pressão ou qualquer técnica de fechamento coercitiva.

Estilo secundário: Laranja, pois ele está investindo num cenário futuro, adquirindo um consórcio para ganhos a médio/longo prazos.

05.

Antônio Damaceno está numa situação difícil! Ele é um dos clientes do Barneys, na agência da qual você é Gerente de Negócio Agro. Antônio é um pequeno produtor rural, que atua no cultivo de verduras e legumes – como alface, chicória, cenoura e rabanete –, abastecendo pequenas mercearias e um mercado da sociedade local. Seu sistema é pouco mecanizado, fazendo com que seu custo de produção seja alto, e bastante dependente de parcerias com os grandes fornecedores de insumos agrícolas, como de ferramentas e defensivos agrícolas. Recentemente Antônio sofreu grandes perdas em sua produção, provenientes de uma forte geada que assolou a região por vários dias, o que impactou em prejuízos financeiros por não entregar seus produtos e, consequentemente, não poder faturar. Mas as datas de vencimento de seus pagamentos chegaram, e ele agora precisa honrar os compromissos assumidos com os fornecedores, sem ter capacidade financeira para isso, pois lhe falta capital de giro...

Nesta manhã ele te procurou em sua agência, relatando seu momento e na expectativa de que vocês possam achar uma solução viável para seus problemas. Ele te confidenciou que não está conseguindo dormir bem, pois está desconfortável com a pressão de seus fornecedores pelo pagamento e preocupado com falta de seus produtos nas mercearias e mercado local. Também aproveitou para expressar seu desejo de automatizar sua produção no futuro, ganhando em escala e produtividade.

Dante deste cenário de Antônio Damaceno, responda:

- a. Quais os perfis de comportamentos predominante e secundário de Antônio? Por quê?
- b. Que atitudes você deve lhe demonstrar para fortalecer a parceria entre ele e o Barneys, neste difícil momento de sua vida?

Resposta 05.

a) Os perfis de comportamento de Antônio são:

- Predominante – Verde, pois ele:
- Está desconfortável com a pressão de seus fornecedores;
- Compartilhou seus sentimentos de ansiedade e preocupação;
- Demonstrou responsabilidade social (preocupando-se com a falta de seus produtos nas mercearias e mercado local);
- Deseja construir uma solução em consenso com o Barneys, viabilizando ganhos mútuos – para ele, para seus fornecedores de agronegócio, para a sociedade e para você!
- Secundário – Laranja, pois ele acredita em ganhos no longo prazo, por meio da tecnologia e automação de sua produção.

b) As atitudes a serem demonstradas são:

- Ressaltar a Missão e Visão do Barneys;
- Valorização o desenvolvimento das pessoas.
- Ofereça-lhe as diversas opções de Crédito, dando ênfase no relacionamento ("estamos no mesmo barco") e nos ganhos para a sociedade;
- Deixe claro que você está suscetível a parcerias e outros tipos de cooperação;
- Seja informal, mas tenha cuidado com o excesso de intimidade e/ou promessas pessoais/profissionais;
- Não faça ameaças e seja positivo em relação à solução de seus problemas atuais e aos seus sonhos futuros (automação de sua produção).

06.

João Pedro é cliente do Barneys há longa data, desde que começou suas atividades comerciais como proprietário de um pequeno mercado de bairro, até o presente momento em que é dono de uma rede de 8 supermercados – o JP Market. Sempre em busca de inovação para apresentar aos seus clientes e rentabilizar seu negócio, João pretende ser autossuficiente na geração de energia elétrica, instalando e montando os sistemas de placas de captação e inversores em todas as suas lojas. Acredita que, com a economia que terá em seus custos fixos, poderá em poucos anos expandir sua rede para mais duas novas lojas.

Ele esteve na agência do Barneys e apresentou seus planos ao seu Gerente de Negócio PJ – sempre muito confiante, de fala eloquente e buscando convencer o gerente pelo seu entusiasmo –, mas deixando claro que a decisão por um financiamento será sua, pois ele está avaliando todas opções que lhe são possíveis, além do Barneys.

Para convencer João Pedro a tomar um crédito de Financiamento para Energia Solar, o que o Gerente de Negócio PJ do Barneys deve saber em termos de:

- a. Estilos de comportamento predominante e secundário de João Pedro? Por quais motivos?
- b. Atitudes que lhe permitam se relacionar melhor com este estilo predominante?

Resposta 06.

a) Os estilos de comportamento de João Pedro são:

Predominante – Laranja, pois ele:

- Busca convencer pelo envolvimento, fala bastante e é confiante;
- Gosta de novidades para ofertar aos seus clientes e rentabilizar seu negócio;
- Ligado em tecnologia e procura caminhos inusitados para atingir seus objetivos e resultados (reduzir o custo fixo do JP Market por meio de autossuficiência energética);
- Busca as melhores opções no mercado para financiamento de energia solar;
- Acredita em ganhos no longo prazo (com a redução de seus custos, poderá em poucos anos expandir sua rede para mais duas novas lojas do JP Market).
- Secundário – Vermelho, pois ele demonstra força (autoridade) e controle da situação (deixando claro que a decisão por um financiamento será sua).

b) As atitudes para se relacionar melhor são:

- Evitar o uso de regras e normas;
- Deixá-lo falar, mas mantendo o foco durante a reunião – contribuir com soluções inovadoras e criativas do Barneys;
- Estimular a visão de cenários no futuro do JP Market;
- Saber que o associado João Pedro tem crenças e dogmas, evitando juízos de valor e tomando cuidado com comentários pessoais ou de seus projetos.

07.

Eliana é universitária no curso e Direito, com 21 anos, solteira e atualmente estagiando em um grande escritório de advocacia. Seu objetivo profissional depois de formada e estabilizada é oferecer serviços advocatícios acessíveis às populações mais carentes, especialmente no que diz respeito às relações dos consumidores – “algemados e dependentes das grandes corporações multinacionais para sobreviver”, segundo suas próprias palavras.

Hoje ela está buscando alternativas para abrir uma conta corrente, e agora está sendo atendida pelo Gerente de Negócio PF do Barneys, que a recebeu para dar orientações gerais. O discurso de Eliana é envolvente, rápido e dinâmico – de tal forma que o gerente se sentiu como membro do júri, quando a recebeu em sua mesa para lhe explicar as vantagens de ser uma cliente do Barneys! Ela demonstra muita criatividade e inovação para realizar seus sonhos, pois revelou ao gerente que acredita que, num futuro próximo, poderá contar a ajuda de IA (Inteligência Artificial) para defender seus clientes em ações contra as empresas.

Com estas informações sobre Eliana, responda:

- a. Qual seu estilo de comportamento predominante? E secundário? Por quê?
- b. Se quiser convencê-la a se tornar uma cliente do Barneys, o que o Gerente de Negócio PF não deve fazer ou apresentar?

Resposta 07.

a) Os estilos de comportamento de Eliana são:

- Predominante – Laranja, pois ela:
- Busca convencer pelo envolvimento, fala bastante e é confiante;
- Busca caminhos inusitados para atingir seus objetivos e resultados (ajuda de Inteligência Artificial);
- Cria cenários futuristas e acredita em ganhos a longo prazo com seus clientes consumidores.
- Secundário – Verde, pois ela é focada em pessoas e responsabilidade social (oferecendo serviços advocatícios acessíveis às populações mais carentes).

b) O gerente não deve apresentar:

- Soluções e abordagens convencionais ou comuns entre as instituições financeiras;
- O uso de regras e normas, estruturando demasiadamente sua conversa e apresentação;
- Comentários sobre a pessoa, respeitando sua individualidade com crenças e dogmas, e evitando juízos de valor.

08.

Paulo Henrique – ou simplesmente “PH”, como gosta de ser chamado – acredita que fundou a mais revolucionária empresa de TI (Tecnologia da Informação) da História do país! Nunca frequentou nenhuma faculdade, mas apenas fez um curso de programação básica, obtendo sua expertise de forma autodidata. Aos 22 anos de idade ele fundou uma startup (empresa iniciante com propostas inovadoras), convencendo investidores milionários a injetar recursos na Phoenix – trocadilho de seu apelido com a ave mitológica que renasce das cinzas...

PH já foi citado por uma importante revista da área como o “Steve Jobs brasileiro”, logo depois que ele lançou no mercado um aplicativo inovador, que permite que os usuários gerenciem todos os outros aplicativos instalados em seus smartphones por meio de uma única interface – o PH Apps, da Phoenix. Graças à sua inovação, sua empresa foi comprada por um grande grupo multinacional de tecnologia – grupo do qual PH se tornou o CEO no país. Ele se diverte contanto e se gabando de suas conquistas profissionais, deixando evidente que busca resultados contabilizáveis e imediatos, além de controle da situação por meio de sua autoridade – tanto que praticamente intimou o Gerente de Negócio PJ do Barneys a lhe fazer uma visita na Phoenix, caso o mesmo esteja interessado em abrir uma conta corrente para a mesma, sabendo que o próprio PH está realizando uma minuciosa sondagem comparativa entre bancos e fintechs, para só depois se decidir pela instituição “contemplada” para ter a conta da Phoenix!

Com estas informações sobre PH, responda:

- a. Quais seus perfis de comportamentos predominante e secundário? Por quê?
- b. Como o Gerente de Negócio PJ deve agir para abrir sua conta corrente?

Resposta 08.

a) Os perfis de comportamento de PH são:

- Predominante – Vermelho, pois ele:
- Busca recompensas tangíveis e imediatas, orientadas ao presente (buprofissionais);
- Gosta de utilizar sua força (autoridade) para controlar a situação (intimou o gerente a lhe fazer uma visita na Phoenix).
- Secundário – Azul, pois ele tem raciocínio analítico e polarizado (está realizando uma minuciosa sondagem sobre resultados contabilizáveis e imediatos);
- Gosta de atenção e elogios (se diverte contanto e se gabando de suas conquistas comparativa entre bancos e fintechs).

b) O gerente deve apresentar ou demonstrar:

- Ser rápido e objetivo na apresentação, permitindo-lhe “estar no comando” da relação;
- O poder do Barney e suas forças – não intimidando-se com possíveis ameaças do PH, mas evitando o confronto;
- Ênfase na sensação de que o PH está fazendo um grande negócio ao se tornar cliente da Barneys;
- Responder com segurança, demonstrando as vantagens para ele ser um dos clientes do Barneys;
- Confirmar o combinado/entendido, marcando o retorno, com dia e hora;
- Não levar a “agressividade” do PH para o lado pessoal, mas apenas compreendendo que este é seu comportamento natural.