

NATIVE TALK #19

| Using Positive Language

A maneira com que falamos diz muito a respeito de quem somos e de como é a nossa visão de mundo. Da mesma forma, a maneira com que as outras pessoas percebem nosso jeito de falar leva a conclusões, positivas ou negativas, sobre nossa personalidade.

Logo, tentar usar uma linguagem mais positiva é uma ótima ideia para quem está tentando causar uma boa impressão.

1. Use positive language to project a helpful image.

Use a linguagem positiva para projetar uma imagem solícita.

2. Avoid using negative words.

Evite usar palavras negativas.

3. Don't act like the recipient is to blame for the problem.

Não aja como se o destinatário fosse o culpado pelo problema.

Um exemplo clássico de situação na qual a linguagem positiva faz toda a diferença é quando alguém conta sobre algum plano importante. Em vez de apontar defeitos constantemente, a melhor alternativa é oferecer uma crítica construtiva, como vimos antes, mas sem se esquecer de encorajar e parabenizar a outra pessoa.

4. We wish you success in your new endeavor!

Desejamos sucesso em sua nova empreitada!

5. Congratulations on your new business!

Parabéns por seu novo negócio!

Outro contexto no qual a positividade é essencial é o do dia a dia de quem trabalha com atendimento ao público. Seja em um ambiente de vendas ou de suporte ao cliente, a imagem que você passa é a imagem que a outra pessoa pode vir a associar à empresa em si.

6. Thank you for contacting us!

Obrigado por entrar em contato!

7. Thank you for reaching out to us!

Obrigado por nos procurar!

8. We'll be glad to help you.

Ficaremos felizes em ajudar você.

9. We're always ready to help!

Estamos sempre prontos para ajudar!

Toda pessoa que já trabalhou com suporte técnico algum dia certamente já passou por alguma situação na qual a outra pessoa está estressada, lidando com dificuldades e frustrada. Usar uma linguagem positiva para mostrar interesse e solicitude é um diferencial para transformar esse atendimento em uma boa experiência para ambas as partes.

10. We need some additional information.

Precisamos de mais informações.

11. Could you please provide more information?

Você poderia fornecer mais informações?

12. Don't worry, we'll guide you through the process.

Não se preocupe, nós te guiaremos pelo processo.

13. You can follow these instructions.

Você pode seguir estas instruções.

14. Please, follow the following instructions.

Por favor, siga as instruções a seguir.

E, para fechar bem a conversa, sempre vale a pena passar uma boa impressão, mostrando disposição de continuar ajudando a outra pessoa caso haja necessidade.

15. If you still have any questions, please let me know.

Se você ainda tiver dúvidas, por favor, me avise.

16. If you still have any questions, don't hesitate to ask.

Se você ainda tiver dúvidas, não hesite em perguntar.

17. Don't hesitate to contact us!

Não hesite em nos contatar!

! Não esqueça de fazer a prática no
MEMORIZATION
● **HACK**