



ÁREA COMERCIAL

## INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA VENDAS: A IMPORTÂNCIA DOS QUATRO PILARES

A área comercial descobriu que a inteligência emocional é uma habilidade que será cada vez mais valiosa para as vendas. O tema inteligência emocional com foco nos negócios foi introduzido pelo psicólogo Daniel Goleman na década de 1990, quando ele realizou um estudo em mais de 200 empresas de grande porte e identificou algumas habilidades em comum em gestores de sucesso.

**D**e uma forma, que foi possível provar que a inteligência emocional está diretamente ligada aos bons resultados das empresas. Esse mesmo estudo, apontou que a inteligência emocional é responsável por 67% das habilidades consideradas necessárias para um desempenho superior em líderes.

Sendo até 2x mais importante que o conhecimento técnico ou o QI. Ricardo Vasco, Head de Aquisição da Leads2b (www.leads2b.com), startup focada em automatização de vendas B2B lembra de um estudo sobre o tema realizado pela AT&T.

“Em todos os níveis de gerenciamento, os funcionários que possuem inteligência emocional são 20% mais produtivos que os demais, por isso, desenvolver essa soft skill é tão importante no mercado de trabalho”, explica Vasco. O termo inteligência emocional é a capacidade do profissional de reconhecer e gerenciar suas próprias emoções e os sentimentos. São divididas em quatro pilares fundamentais.

**Autoconsciência:** a autoconsciência é o pilar da inteligência emocional relacionado a estar ciente de suas emoções e reconhecer como elas se manifestam conforme surgem. Por exemplo, uma emoção como nervosismo pode ser uma mistura de certos pensamentos (“Não sou bom nisso” ou “Estou com medo de cometer um erro”) e certas sensações em nossos corpos (arrepios, taquicardia, suor frio, entre outros).

“Conhecer a si mesmo é uma forma de entender de verdade o que e quais são os seus limites e também analisar de que maneira eles podem ser maximizados para você ter um resultado profissional cada vez melhor. Existem testes, planilhas e meditações guiadas que podem auxiliar nessa busca interna”, comenta o especialista da Leads2b.

**Autogerenciamento:** o autogerenciamento é a parte da inteligência emocional que se relaciona ao gerenciamento das suas emoções e a busca de maneiras melhores ou positivas de expressá-las. Dependendo da situação, existem muitas estratégias diferentes que podemos usar para regular melhor nossas



emoções. Vamos vê-las a seguir.

Boas maneiras de desenvolver esse pilar é prestar atenção em como você se sente no momento, é o primeiro passo para um autogerenciamento mais eficaz de seu comportamento, ou criando uma lista de situações ou eventos que geram emoções negativas, como raiva ou frustração. Então, desenvolva e escreva uma forma para lidar com essas situações de um jeito positivo e eficiente. Sempre revise essas estratégias para estar preparado para colocá-las em prática.

**Consciência social:** existe uma grande diferença entre os nossos sentimentos e pensamentos, com as emoções e pensamentos dos outros. A consciência social, nesse caso, é a parte

da inteligência emocional que nos ajuda a fazer essa distinção. “Ou seja, a consciência social é a capacidade de ver as coisas do ponto de vista de outra pessoa, considerando seus pensamentos e sentimentos individuais sobre uma experiência.

Claro que nunca vamos poder entender exatamente como outra pessoa se sente. Mas é possível aprender sobre os pensamentos e sentimentos do outro, prestando atenção à forma como ele se comunica – seja verbal ou não verbalmente”, ressalta Vasco. Para desenvolver essa skill é válido praticar a empatia, se colocando no lugar das pessoas que estão ao seu redor e praticando suas habilidades de escuta ativa.

**Gerenciamento de relacionamentos:** o gerenciamento de relacionamentos é a parte da inteligência emocional onde respondemos às emoções das outras pessoas. Para um bom gerenciamento de relacionamentos, é preciso estar sintonizado com as emoções das outras pessoas, principalmente como elas respondem às nossas ações e comunicação. “Ou seja, nossas emoções afetam as outras pessoas assim como as emoções delas nos afetam.

Como quando, por exemplo, você entra em um lugar onde as pessoas estão deprimidas ou muito agitadas e começa a se sentir assim também, sem nem saber o porquê”, comenta o Head de Aquisição da Leads2b. O mais importante é desenvolver a consciência e habilidades nos três primeiros domínios da inteligência emocional.

Ter consciência das emoções (autoconsciência), para ser capaz de gerenciar essas emoções (autogerenciamento) são habilidades essenciais que sustentam um bom gerenciamento de relacionamentos.

“Em resumo, desenvolver a inteligência emocional é uma jornada através de cada um de seus pilares, buscando melhorar um a um todos os aspectos envolvidos. Se a ideia é aprimorar essa soft skill, tenha em mente que esse processo não é automático”, completa Ricardo Vasco.

**EMPREENDEDORES COMPULSIVOS**

## #tenhacatrizes

Como tomar melhores decisões

Renata Maksoud (\*)

**B**aseado em algumas pesquisas já feitas uma pessoa tem, aproximadamente, 35 mil decisões a tomar, por dia. Isso mesmo, por dia. Não é por semana, nem por mês e nem por ano. São 35 mil decisões **POR DIA!!!!**

Muito louco isso, não é?

Se um dia tem 86.400 segundos, e considerando que uma pessoa normal dorme em torno de 7 horas por noite, teremos uma vida ativa de 61.200 segundos. A equação resulta a fazermos uma escolha a cada um segundo e meio (um pouco mais) do tempo que vivemos.

E com um número tão alto assim, como fazer para tomarmos as decisões mais assertivas, que nos levem de fato a uma vida melhor?

A resposta é: com clareza, organização e disciplina.

Clareza: ter um objetivo predefinido. Isso vale para a vida pessoal ou profissional. É só determinar o seu objetivo. Lembre-se de que "ficar rico" ou "ser feliz" ou "viajar muito", não são objetivos bem definidos. Dê aos objetivos o que costumamos

chamar de identidade: defina o que, como, onde, quando, com quem e finalmente para quê.

Tomando como exemplo um objetivo de ordem pessoal: quero viajar (o que), de navio (como), para a Itália (onde), daqui a um ano (quando), sozinha (com quem), para conhecer melhor a cultura e a história que as construções antigas tem para me mostrar. Isso é um objetivo bem construído.

Claro que também precisamos contar com plausibilidade - ou seja, levar em conta algumas variáveis para que o tempo de planejamento seja suficiente para a realização do objetivo - o que nos leva ao segundo ponto: a organização.

Tendo o objetivo definido, é preciso se organizar e organizar algumas ações para termos um caminho em direção a esse objetivo. No caso da viagem para a Itália, vou precisar guardar um valor x de dinheiro para conseguir comprar a viagem. Precisaréi também pesquisar lugares e cidades que quero conhecer e que estejam em um roteiro de cruzeiro marítimo. Caso não tenha, precisaréi procurar um roteiro aéreo e terrestre - aqui temos a primeira variável para lidar. Agora a disciplina. A disciplina nada mais é do

que as tais 35 mil decisões que tomamos todos os dias. Se você tomar uma decisão que não esteja alinhada com o seu objetivo e com a organização planejada, é muito provável que você não alcance o seu objetivo. Ou, se alcançar, certamente não vai ser no prazo que você determinou lá no início.

O que temos que manter na nossa mente o tempo todo é nosso objetivo. Se cada atitude sua ou escolha que você fizer estiver de acordo com o seu objetivo, o trajeto pode não ser fácil, mas você vai chegar aonde quer.

Na prática isso funciona da seguinte forma: para poder ir para a Itália em um ano, terei que economizar os tais x por mês. Para isso, eu tenho que deixar de almoçar fora nos meus dias de trabalho e passar a levar comida de casa. e/ou deixar de sair no fim de semana em bares e baladas etc. - claro, num cenário sem pandemia.

Transforme seu objetivo em um quebra cabeça e a cada decisão que você for tomar, pergunte-se: essa decisão é equivalente a uma pecinha do meu quebra cabeça? Se for, você está no caminho certo. Se não for, repense, reveja suas necessidades imediatas e avalie se aquilo é realmente imprescindível para você naquele



Renata Maksoud

momento, ou se vale à pena renunciar a um pequeno capricho para conquistar algo maior.

Importante ressaltar que quando fazemos uma escolha, sempre teremos como resultado um conjunto de coisas - os tais ônus e bônus - o que eu costumo chamar de pacote. Nenhum pacote é feito só de acontecimentos bons e felizes ou de ruins e infelizes. Cabe a nós, mais uma vez, analisar e ponderar qual é o melhor caminho para o ponto de chegada.

É Membro dos Empreendedores Compulsivos, Master Coach em Desenvolvimento Humano, Coautora do livro Mindset Coaching. Possui sólida formação em renomada instituições nacionais e internacionais e traz experiência de 25 anos como publicitária e chef de cozinha. Missão de vida: ajudar pessoas a serem mais felizes!