

## A Comunicação Eficaz do Promotor de Vendas

A parte mais importante da prestação de serviços às pessoas da linha de frente, as quais têm autonomia para exercerem suas funções com inteligência e criatividade. Ou seja, trata-se do Promotor de Vendas, o qual deve saber comunicar-se com eficiência com os varejistas que comercializam seus produtos. Quando se fala em comunicação pensa-se primeiramente na transmissão por qualquer meio – através de sons ou imagens. Mas, toda e qualquer mensagem deve ser simples e clara para que o receptor da mensagem entenda-a perfeitamente. Porém, isso não é tão simples assim, pois se as pessoas percebessem a realidade como uma máquina fotográfica – isto é, registrando fielmente todos os elementos presentes na situação – não haveria problema algum. Na verdade, ocorre que no ato da recepção da mensagem algumas pessoas registram alguns dados, ignoram outros, alteram alguns e até introduzem elementos pessoais seus. Que palavras, ideias ou sentimentos podemos utilizar para os clientes varejista? E para o nosso chefe? E nosso (a) companheiro (a)? Dessa forma, devemos aprender a perceber como essa pessoa recebe nossa mensagem. Que reação ela tem a medida que nos está ouvindo? E, principalmente, se ela está realmente nos ouvindo. Sendo assim, visando a melhoria da emissão (de quem emite a mensagem) e da recepção (quem a recebe) das mensagens, alguns aspectos devem ser considerados:

**Utilização do Feedback:** Feedback significa verificar o próprio desempenho e corrigi-lo, se necessário. Como está agindo? Vocês me entendem? Estou sendo claro? Através do feedback pode-se verificar o desempenho através da obtenção de respostas / retornos que obtemos dos outros aos nos comunicar. Uso apropriado dos muitos canais de comunicação: Através da observação do comportamento não verbal e da expressão oral do nosso interlocutor pode-se perceber se o canal de comunicação utilizado, está sendo eficiente ou não. Pois, se assim for, devemos buscar o mais apropriado, pois assim poderemos realmente nos comunicar. Saber ouvir: Saber ouvir é uma qualidade que o Promotor de Vendas pode desenvolver para facilitar sua comunicação com os varejistas. Também devemos controlar nossos impulsos de falar sem ouvir e refletir sobre o que ouvimos, pois como sabemos, pode-se facilmente cometer enganos ao nos precipitarmos e interpretarmos mal a mensagem. Colocar-se no lugar do receptor: Neste momento devemos usar a empatia, pois dificilmente nos entendermos com um ouvinte quando o que estamos comunicando contradiz seus ideais, o encontro das suas expectativas, ou não corresponde à sua realidade de vida. Adequar-se ao receptor: O Promotor de vendas deve tentar utilizar uma linguagem adequada a cada tipo de cliente, partindo da realidade cultural e intelectual de cada um. A mensagem deve ser simples, direta e sem redundância: Mensagens confusas, recheadas de palavras eruditas e estilo rebuscado provocam distorções de comunicação. Portanto, o Promotor deve ser simples, claro e objetivo, pois esses são os meios mais eficazes de fazer-se entender sem muito esforço.

### Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Comercio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administração em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administração, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complemento pedagógico. Contatos: [jcss\\_sc@click21.com.br](mailto:jcss_sc@click21.com.br) (21) 2233-1762 / (21) 9423-9433 [www.profigestao.blogspot.com](http://www.profigestao.blogspot.com) <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>