



Tenha a santa paciência!!!

Dagoberto Hajjar*

Você já deve ter tido aquele dia com vários compromissos consecutivos e agenda apertadíssima. Você sai da primeira reunião e corre para não se atrasar para a segunda, torcendo para que o trânsito esteja bom. Chega ao local, e a reunião está atrasada 30 minutos. Você pensa na agenda do dia inteiro que vai ficar comprometida. Que sufoco!

Começa a reunião. Dez pessoas na sala. Passam-se 15 minutos e você pensa “quanta abobrinha...eu estou com a agenda lotada e esse pessoal fica delirando na maionese...” Você só tem mais 5 minutos, então, resolve interromper e desata a falar suas conclusões de maneira rápida e incisiva. Encerra como se tivesse apresentado a solução óbvia e definitiva. Olha para os participantes. Todos estão perplexos, atônitos...ninguém conseguiu acompanhar sua linha de raciocínio.

As principais metodologias de vendas nos ensinam uma lição valiosa: a da “paciência artificial”.

Por mais que você já tenha ouvido, milhares de vezes, os seus vários clientes relatarem problemas e situações parecidas, você não pode simplesmente interromper o cliente com um “Ah, já entendi. Já vi este problema antes e aqui está a solução”. Você tem que aplicar a metodologia da “paciência artificial” e fazer um certo número de perguntas. As perguntas servem para criar a empatia, mostrar seu interesse, criar a confiança, e principalmente, guiar o cliente na identificação dos problemas e na criação da visão da solução e benefícios.

O mesmo conceito vale para gestão de pessoas, para liderança. O executivo deve ter, usar e praticar a “paciência artificial” com seus colaboradores.

Um alto-executivo tem muito conhecimento e experiência acumulada. Adicionalmente, tem grande exposição a novas informações e, portanto, consegue analisar e concluir mais rápido do que seus colaboradores. Nesta hora, separamos o “chefe” do “líder”. O chefe apenas manda executar, mas o líder tem a “paciência artificial” de estimular e conduzir seus colaboradores a pensarem e chegarem à conclusão do problema, respeitando a velocidade e a capacidade de raciocínio de cada um. O líder deve fazer um certo número de perguntas para incitar o colaborador que está em fase de desenvolvimento de sua capacidade de análise. Desta forma, o colaborador estará comprometido, engajado e motivado com a solução.

Prezado colaborador, na sua próxima reunião com seu chefe, diga para ele: “Chefe, tenha a santa paciência!”

(*) Dagoberto Hajjar (dagoberto.hajjar@growbiz.com.br) trabalhou 10 anos no Citibank em diversas funções de tecnologia e de negócios, 2 anos no Banco ABN-AMRO, e, 9 anos na Microsoft exercendo, entre outros, as atividades de Diretor de Internet, Diretor de Marketing, e Diretor de Estratégia.

Atualmente é Diretor da GrowBiz – empresa de planejamento e ações para empresas que querem crescer.