

LISTA DE PRESENÇA

Aproveite esse momento para atualizar
ou corrigir seu nome e e-mail no **zoom**

Iphone Claudio

Claudio Humberto



Maria

Maria Antônia



clarsouza

Clarice de Souza



Tomaz

Sergio Tomaz



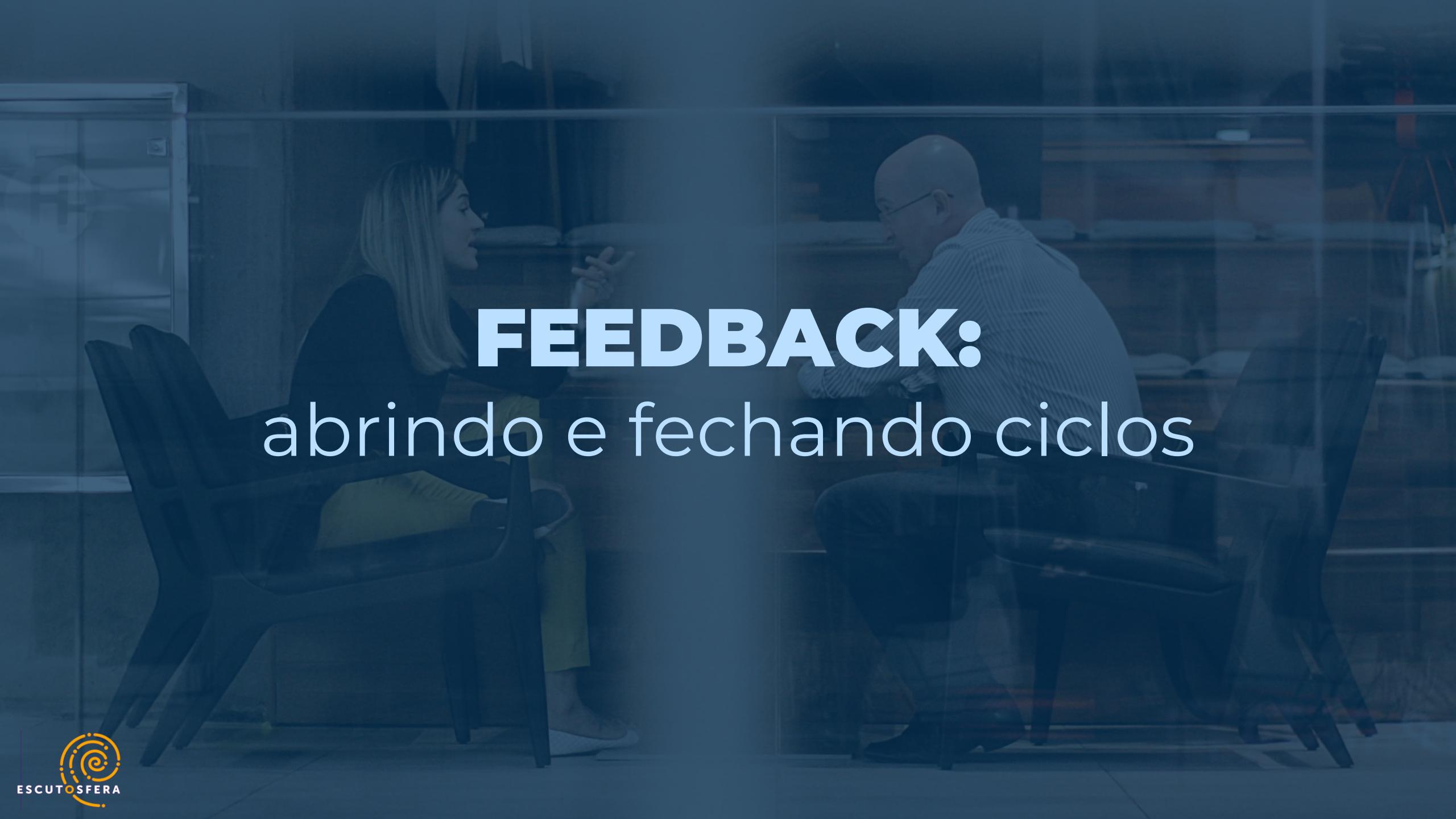


FEEDBACK E A ESCUTATÓRIA

Encontro 4: Feedback: abrindo e fechando ciclos

Por: Rodrigo Leite

16.11.2022

A photograph of a woman with blonde hair and a man with glasses and a striped shirt sitting in a conference room, engaged in a conversation. The room has large windows in the background.

FEEDBACK:

abrindo e fechando ciclos

COMPRA

(ANTES/DURANTE/DEPOIS)

- Pensar/Saber no que a pessoa gosta
- Saber a necessidade da pessoa
- Analisar o perfil da pessoa
- Conhecer um pouco da pessoa
- Pesquisar preços, target (alvo) preços
- Utilidade do presente
- Escolher o presente
- embrulhar, embalagem
- Pagar, forma de pagamento, negociar;
- Cartão

FESTA

(ANTES/DURANTE/DEPOIS)

- Preparar uma maneira bacana
- Tomar banho, se arrumar, perfume
- Planejar o dia da festa, vestimenta específica
- Não esquecer o presente
- Ir à festa
- Chegar no horário
- Procurar a pessoa
- Entregar o presente
- Espera a reação,
- abraça, desejar felicidades
- Foto, selfie, registrar o momento.
- Curtir a festa



Os 4 passos (feedback + feedforward)

Feedback do **SABER**



1

- Em pé
- Aperto de mão firme;
- Contato visual;
- Postura aberta e receptiva



2

- Podem estar sentados
- Evitar postura de confronto (frente a frente);
- Contato visual;
- Postura aberta e receptiva;
- Pergunte sobre o que era para ter sido feito;
- Escute atentamente (ditos e não ditos);
- Atenção ao Não verbal: seu e da pessoa.
- Faça anotações se precisar.



3

- Podem estar sentados
- Mudar para postura “ombro a ombro”
- Olhos na construção da solução;
- Postura aberta e receptiva;
- Pergunte sobre a pessoa sugere para resolver o caso em questão;
- Escute atentamente (ditos e não ditos);
- Atenção ao Não verbal: seu e da pessoa.
- Faça anotações se precisar.
- Formule novas perguntas até chegarem a um consenso.
- Registrem acordo e prazo.



4

- Em pé
- Aperto de mão firme;
- Contato visual;
- Postura aberta e receptiva



Os 4 passos (feedback + feedforward)

Feedback do **QUERER**



1

Local Reservado;
Sem interrupções;
Sem visibilidade dos **demais**.
Atenção ao **seu emocional** sobre o assunto

- Em pé
- Aperto de mão firme;
- Contato visual;
- Postura aberta e receptiva



2

- **DEVEM** estar sentados
- Evitar postura de confronto (frente a frente);
- Contato visual;
- Postura aberta e receptiva;
- Pergunte sobre qual é o comportamento que a pessoa teve sobre o assunto em questão.
- Escute atentamente (ditos e não ditos):
- Atenção ao Não verbal: seu e da pessoa.
- Faça anotações se precisar.
- Mantenha presença emocional.



3

- **DEVEM** estar sentados
- Mudar para postura “ombro a ombro”
- Olhos na construção da solução;
- Postura aberta e receptiva;
- Pergunte sobre a pessoa sugere para resolver o caso em questão;
- Escute atentamente (ditos e não ditos):
- Atenção ao Não verbal: seu e da pessoa.
- Faça anotações se precisar.
- Formule novas perguntas até chegarem a um consenso.
- Registrem acordo e prazo.



4

- Em pé
- Aperto de mão firme;
- Contato visual;
- Postura aberta e receptiva



A dark, semi-transparent background image of a group of people in a meeting room. One person in the foreground is speaking into a microphone. The overall mood is professional and focused.

SEGREDO

DAR Feedback: Presença de Corpo e Alma

Receiveber Feedback



Receber Feedback

Controle Emocional: sem Interromper, sem completar frases, sem se justificar, atenção ao não-verbal, respire!

Postura
Aberta e Receptiva





Receber Feedback

Anote fatos, exemplos e valide se entendeu repetindo trechos do que escutou. Atenção ao poder das palavras.

Mente
Aberta e Receptiva



Receber Feedback

Escute sugestões de como poderia ser realizado e agradeça!

Coração
Aberto e Receptivo

3





Receber Feedback

“O que esse episódio está querendo me ensinar?”

**Espírito
Aberto e Receptivo**



A photograph of a man and a woman in a meeting room. The man is seated on the right, wearing a blue and white striped shirt, looking down at a document. The woman is seated on the left, wearing a dark top, looking towards the man. They are in a room with large windows and a whiteboard in the background.

SEGREDO

RECEBER Feedback: Presença de Corpo e Alma



OBRIGADO!

Preencham a avaliação · Acompanhem a programação · Aguardem novidades