

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



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 woman with blonde hair and a man in a striped shirt are seated at a table in a meeting room, engaged in conversation. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The word "SEGREDO" is prominently displayed in large, bold, yellow capital letters at the top center. Below it, the text "DAR Feedback: Presença de Corpo e Alma" is written in a smaller, bold, yellow font.

SEGREDO

**DAR Feedback:
Presença de Corpo e Alma**

A photograph of two men in a meeting, overlaid with a blue tint. The man on the left is gesturing while speaking, and the man on the right is listening. In the background, there is a 'CERTIFICATE OF MEMBERSHIP' on the wall and a rack of brochures including 'Opera', 'Canto Touch', 'Canto', 'Samba Range', and 'Sinfonia'.

Receber Feedback

Receber Feedback

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

Postura
Aberta e Receptiva

1





Receber Feedback

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

2

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?”

4

Espírito
Aberto e Receptivo





SEGREDO

RECEBER Feedback: Presença de Corpo e Alma



OBIGADO!

Preenham a avaliação • Acompanhem a programação • Aguardem novidades