



## As 10 estratégias de comunicação para uma equipe de vendas eficaz

As organizações perdem colaboradores e clientes todas as semanas simplesmente por falta de comunicação. A situação pode mudar quando a empresa percebe essa falha e procura fazer algo a respeito. Mas como? A resposta não está na tecnologia. Ter um blog, usar mensagens instantâneas de voz e texto e *smartphones* não serão suficientes, pois tudo isso estará ultrapassado daqui a alguns anos. A única constante é a comunicação humana.

Para que você e sua empresa cresçam, é necessário desenvolver a habilidade de usar os princípios da comunicação efetiva para criar conexões e fazer acontecer. Como saber se você e sua equipe são bons comunicadores? Através dos resultados que obtêm. Tudo começa no líder: ou ele esclarece ou confunde; ou incentiva ou desanima; ou conquista ou gera desconfiança.

De acordo com Dianna Booher, autora do livro *A voz da autoridade: 10 estratégias de comunicação que todo líder precisa conhecer*, muitos de nós se consideram excelentes comunicadores. Mas, infelizmente, nossa avaliação não é a medida mais eficaz, pois tudo o que falamos está claro para nós, senão não teríamos dito daquela maneira. Confira, a seguir, alguns indícios de uma comunicação ruim:

- Falta de discussão, questionamentos ou *feedbacks* sobre as ideias que você apresentou em uma reunião.
- Incapacidade de incentivar outras pessoas a aceitarem suas ideias ou de mudar o comportamento delas.
- Não perceber mudanças no comportamento dos indivíduos que você treinou a fim de melhorar o desempenho.
- Nervosismo ou hesitação sobre a apresentação de novas ideias ao líder, clientes ou parceiros estratégicos.
- Constantes conflitos com pessoas do trabalho e parentes.
- Contínuos lembretes para que os funcionários realizem algo.

Caso você pergunte a algum executivo se a comunicação é eficaz na companhia dele, com certeza ouvirá um sonoro “sim”. No entanto, se a mesma pergunta for feita aos seus subordinados, é provável que ouça o contrário. Observe alguns sintomas de uma comunicação ineficaz na empresa:

- Metas e objetivos opostos: João quer cortar custos, Marcos quer aumentar a receita.
- Prioridades conflitantes: Maria quer treinar a equipe de vendas antes de os vendedores atenderem os clientes, Antônio a quer atendendo o mais depressa possível, com ou sem treinamento.
- Agendas incompatíveis.
- Ausência de troca de informações.
- Disputas internas.
- Moral da equipe baixo.
- Falta de coordenação das tarefas rotineiras, pequenos detalhes importantes acabam se perdendo.
- Retrabalho.
- Fofocas, boatos.
- Conversas do tipo: “Nós contra eles”.
- Pouca empatia entre os companheiros de equipe.

Um dos grandes obstáculos é fazer com que os executivos realmente favoreçam uma comunicação eficaz, em vez de apenas afirmarem que o fazem. Dianna, como consultora, nunca encontrou um executivo que não diga: “O nosso bem mais valioso é o capital humano” e “A comunicação é essencial para obter êxito nas tarefas”. No entanto, quando o resultado de alguma pesquisa revela o colapso da comunicação, eles coçam a cabeça: “Que história é essa? Nós os bombardeamos com informações! Elas estão na intranet... Fizemos uma teleconferência sobre isso na quinta-feira passada. Eles têm um número 0800 para ligar. Fazemos reuniões mensais. Não sei como poderíamos fornecer ainda mais informações para esse pessoal? O que eles querem?”.

Informação não é comunicação nem mensagem ou conexão e muito menos se traduz em execução ou induz a vendas e lucros. Comunicação sim. A diferença entre informação e comunicação é semelhante a diferença entre o raios X e a cirurgia. A informação é apenas um elemento utilizado para que a comunicação ocorra.

O mais recente Estudo de Retorno de Investimento confirma que as companhias com hábitos eficazes de comunicação têm um lucro de 19% no mercado e um retorno 57% mais alto para os acionistas em cinco anos que as empresas com hábitos ineficazes – essa possível compensação é promissora demais para ser ignorada.

Larry Bossidy e Ram Charan, autores do *best-seller Execução: a disciplina para atingir resultados*, citam inúmeros exemplos de organizações que faliram em decorrência de um mau desempenho – e grande parte disso se deve a uma má comunicação interna. Há alguns anos, a revista *Fortune* também explorou o motivo do fracasso das empresas. Dos dez motivos citados, quatro decorreram da comunicação confusa. E esclarecê-la pode surtir um enorme impacto no êxito de sua equipe. Para que isso ocorra, você precisa estar apto a:

- Saber o que, quando e como comunicar.
- Criar conversas atraentes para incentivar as outras pessoas a agir.
- Estabelecer relações a fim de aumentar a confiança e a cooperação.
- Facilitar a compreensão de situações complexas, controversas e difíceis.
- Incentivar os indivíduos a compartilharem, em vez de reterem as informações.
- Aumentar o moral, aprimorar a química da equipe e fazer com que as pessoas sintam-se incluídas no grupo.
- Aumentar sua credibilidade e provocar impacto ao falar diante de uma plateia.
- Tornar o trabalho de sua equipe significativo para ela.
- Treinar seu grupo a fim de melhorar o seu desempenho.

Entretanto, espere um pouco antes de começar a cantar vitória, pois você precisa, primeiramente, descobrir por que você fala até ficar “roxo”, mas não consegue fazer com que seus vendedores prestem atenção? Geralmente, as pessoas rejeitam o que ouvem pelos dez motivos ou percepções descritos a seguir. Para cada um deles, existe uma estratégia de comunicação. Quando colocar essas estratégias em prática, em vez de queixas, disfarces e acusações, seu grupo irá ferver de inspiração, ideias e inovações. E, finalmente, você terá uma equipe de vendas eficaz através de uma boa comunicação, confira:

1. Seus colaboradores acham que você está mentindo ou enganando-os. Não confiam em você.  
Estratégia de comunicação: fale a pura verdade.
2. Estão recebendo informações incompletas.  
Estratégia de comunicação: forneça informações completas, fale tudo o que você sabe.

3. Não entendem o que você diz, pois sua mensagem não é clara.  
Estratégia de comunicação: escreva e fale com simplicidade e clareza.
4. Você vem sendo evasivo propositadamente, com boas ou más intenções.  
Estratégia de comunicação: seja direto e evite ambiguidades – qualquer que seja o motivo.
5. O que diz parece incompatível com o que faz.  
Estratégia de comunicação: faça com que seus atos, políticas e comportamentos combinem com suas palavras.
6. Não o consideram de confiança. Você não tem aparência ou discurso pertinente ao seu papel ou não gostam de você.  
Estratégia de comunicação: esforce-se para passar confiança – na aparência, linguagem e, sobretudo, tenha uma personalidade agradável.
7. Aham que você não se importa.  
Estratégia de comunicação: mostre que se interessa.
8. Você é lento para se comunicar. Ouviram de outra pessoa informações importantes e se sentem traídos porque você não contou primeiro a eles.  
Estratégia de comunicação: seja rápido. Comunique as mensagens importantes e, até mesmo, as notícias ruins rapidamente.
9. Aham que é incompetente devido à sua comunicação ineficaz.  
Estratégia de comunicação: escreva e fale bem. Os outros julgarão sua competência em muitas áreas por essas habilidades mais aparentes.
10. Estão trabalhando no isolamento, sem oportunidades de contribuição ou *feedback*.  
Estratégia de comunicação: incentive as discussões abertas e o *feedback* em todas as direções – para cima (superiores), para baixo (subordinados), com os clientes internos (equipe) e externos (consumidores).

**Livro:** *A voz da autoridade: 10 estratégias de comunicação que todo líder precisa conhecer.*

**Autora:** Dianna Booher

**Editora:** BestSeller