

AUTOR
BEST-SELLER COM MAIS DE
800 MIL LIVROS VENDIDOS

EDUARDO FERRAZ

GENTE QUE

CONFERENCE



— 2.0 —

COMO POTENCIALIZAR SEUS TALENTOS,
IDEIAS, SERVIÇOS E PRODUTOS

Planeta ESTRATÉGIA

TRECHO ANTECIPADO PARA DIVULGAÇÃO. VENDA PROIBIDA.

EDUARDO FERRAZ

GENTE QUE

CONVINCE



2.0

**COMO POTENCIALIZAR SEUS TALENTOS,
IDEIAS, SERVIÇOS E PRODUTOS**

Copyright © Eduardo Ferraz, 2024
Copyright © Editora Planeta do Brasil, 2024
Todos os direitos reservados.
www.eduardoferraz.com.br

Preparação: Geisa Mathias de Oliveira
Revisão: Huendel Viana, Juliana de Araujo Rodrigues e Luciane H. Gomide
Diagramação: Anna Yue e Francisco Lavorini
Capa: Fabio Oliveira

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Angélica Ilacqua CRB-8/7057

Ferraz, Eduardo
Gente que convence 2.0 : como potencializar seus talentos, ideias, serviços e produtos / Eduardo Ferraz. - São Paulo : Planeta do Brasil, 2024.
272 p.

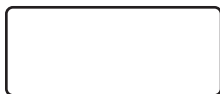
Bibliografia
ISBN: 978-85-422-2627-0

1. Desenvolvimento profissional 2. Sucesso I. Título

24-0439

CDD 658.3

Índice para catálogo sistemático:
1. Desenvolvimento profissional



Ao escolher este livro, você está apoiando o
manejo responsável das florestas do mundo

2024
Todos os direitos desta edição reservados à
EDITORA PLANETA DO BRASIL LTDA.
Rua Bela Cintra, 986 – 4ª andar
01415-002 – Consolação – São Paulo-SP
www.planetadelivros.com.br
faleconosco@editoraplaneta.com.br

TRECHO ANTECIPADO PARA DIVULGAÇÃO. VENDA PROIBIDA.

Sumário

PREFÁCIO.....	7
INTRODUÇÃO	11

PARTE 1

O AUTOCONHECIMENTO

1 QUAL É SEU POTENCIAL DE CONVENCIMENTO?	33
2 QUAL É SUA "MARCA"?	47
3 QUAL O "VALOR" DE SEUS PRODUTOS/SERVIÇOS?	91
4 COMO É SEU DESEMPENHO PROFISSIONAL?	105
5 QUAL É O SEU LUGAR? CONVENÇA-SE ANTES DE TENTAR CONVENCER ALGUÉM.	119
6 PERSEVERANÇA <i>VERSUS</i> PERDA DE TEMPO: QUAIS OS LIMITES?	127

PARTE 2

TÉCNICAS PARA CONVENCER MAIS E MELHOR

7	CARACTERÍSTICAS <i>VERSUS</i> BENEFÍCIOS: UM DESCREVE, O OUTRO VENDE	147
8	MOTIVAÇÕES DE "COMPRA": DESCUBRA O QUE AS PESSOAS DESEJAM/DO QUE PRECISAM	157
9	QUEBRE A BARREIRA INVISÍVEL	179
10	ENTENDA O MAPA MENTAL DO OUTRO E ADAPTE-SE A ELE ...	191
11	DEMONSTRE INTERESSE GENUÍNO	203
12	GERE INTERESSE/CURIOSIDADE A SEU RESPEITO	215
13	CONVENCIMENTO FINAL: FERRAMENTAS QUE FAZEM A DIFERENÇA	227
14	DAQUI EM DIANTE... ..	253
AGRADECIMENTOS		261
SOBRE O AUTOR		263
REFERÊNCIAS		265

1

Qual é seu potencial de convencimento?

Quem define um problema já o resolveu pela metade.
JULIAN HUXLEY

Muita gente se pergunta: “Será que levo jeito para... Tocar violão? Ser chefe? Lidar com trabalhos manuais? Persuadir meu cônjuge a parar de fumar? Falar outro idioma? Dar palestras? Jogar basquete? Ter meu próprio negócio? Ser funcionário público? Trabalhar em casa?”.

Que tal trocarmos a expressão “levo jeito” por “tenho potencial”?

A palavra “potencial”, segundo o dicionário *Houaiss*, quer dizer “algo que exprime possibilidade”. Assim, quanto mais alto for seu potencial para realizar algo, maior a possibilidade de que isso aconteça.

Seu potencial de convencimento será uma medida importante para definir até onde poderá chegar, mas não garante bons resultados se você não aprender a utilizá-lo ao máximo.

Vamos analisar algumas situações.

Uma criança que nasce com potencial genético para alcançar 2 metros de altura só chegará a essa estatura se tiver uma infância e adolescência saudáveis.

Um jovem de 17 anos com 2 metros de altura terá bom potencial para jogar basquete, por exemplo, pois a altura contribui. Entretanto, precisará treinar, exercitar-se e alimentar-se adequadamente, por vários anos, para usufruir ao máximo esse potencial e se tornar um bom jogador.

Um jovem de 17 anos com 1,60 metro tem menor potencial para jogar basquete e precisará se dedicar muito mais do que o rapaz alto (além de jogar em outra posição) para se tornar um atleta bem-sucedido.

Digamos que, aos 25 anos, nenhum dos dois ex-adolescentes tenha se tornado jogador de basquete profissional. O alto fez alguns treinamentos durante os últimos anos, mas não se dedicou e não liga muito para o esporte. O baixo treinou ou jogou no mínimo três vezes por semana no período e, embora amador, é considerado um talento.

Em uma eventual disputa apenas entre eles, é quase certo que o pequenino ganhe a maioria dos jogos, pois, apesar de ter potencial menor, é muito mais bem preparado, motivado e treinado do que o grandão.

Um adulto que se expressa naturalmente bem no dia a dia tem potencial para se tornar um ótimo orador, mas precisará aprender técnicas que o auxiliem a usufruir ao máximo esse talento.

Quem se expressa com dificuldade tem potencial mais baixo para tornar-se um grande orador, mas pode melhorar

suas habilidades de comunicação, desde que se dedique com afinco.

Portanto, ter bom potencial de convencimento facilita bastante, mas não é garantia de bom desempenho. Por outro lado, ter baixo potencial de convencimento exigirá mais disciplina para chegar a bons resultados.

Os casos mais surpreendentes ocorrem nos extremos: pessoas com alto potencial de convencimento que, apesar das boas perspectivas, não obtêm resultados relevantes em seu cotidiano, e pessoas que, apesar do baixo potencial, alcançam bons resultados.

Vamos a alguns casos.

...

Caso 2 – O “boa gente” que não convence

Planeta ESTRATÉGIA

Alencar é um pequeno empresário, na faixa dos 30 anos, que, embora tenha bom potencial de convencimento (é articulado, extrovertido e com boa formação acadêmica), não consegue evoluir nos negócios há mais de cinco anos.

Sua empresa passa por altos e baixos e ele não conquista novos clientes há meses. Alencar diz ter excelentes ideias, projetos revolucionários e muita vontade de colocá-los em prática. O problema é que tem pouco capital e precisa de sócios ou investidores para acelerar seus negócios e suas ideias. Em uma de nossas conversas, ele desabafou:

“Sou bem relacionado, todo mundo gosta de conversar comigo e recebo muitas indicações para vender meus projetos. Faço reuniões, apresento minhas propostas e as pessoas parecem gostar, pois nunca fazem críticas. No entanto, não dão retorno.

Fico desesperado para receber notícias – mesmo que seja um não, mas nem isso ocorre. O que há de errado comigo? Por que não consigo fechar um negócio relevante há meses?”

A história de Alencar é uma daquelas em que a pessoa parece ter bom potencial de convencimento, mas os resultados práticos são ruins ou abaixo do esperado. Voltaremos a esse caso no final do livro.

Caso 3 – A competente insatisfeita

Marisa, de 22 anos, tem outro tipo de desafio. Ela aparenta baixo potencial de convencimento (é muito tímida, pouco experiente, quase não tem vida social e se acha subestimada), mas seus resultados são bons. Ela tem um ótimo emprego, boas perspectivas no médio prazo e um relacionamento estável.

Apesar de muitos elogiarem seus resultados, Marisa está insatisfeita, inclusive com seu relacionamento afetivo, pois sente que deveria falar mais sobre suas demandas. Ela costuma dizer a seus amigos: “Sou muito passiva, tenho vergonha de falar em causa própria e pareço viver para satisfazer as necessidades alheias”.

A história de Marisa é uma daquelas em que a pessoa tem baixo potencial de convencimento, mas acha que seus bons resultados poderiam ser ainda melhores.

Caso 4 – O mediano querendo mudar

Breno, com 45 anos, tem outro desafio. Ele demonstra um potencial de convencimento mediano (como é o caso da maioria das pessoas). Trabalha há quinze anos na mesma empresa, há cinco anos tem cargo de supervisor, fez duas pós-graduações, é respeitado por seus pares, consegue se expressar relativamente bem e é casado há vinte anos. Não obstante, sua situação – aparentemente bem resolvida – tem sido frustrante.

“Eu me sinto medíocre, pois minha vida, inclusive a social, é cheia de rotinas, com poucos desafios e perspectivas ruins. Gostaria de ser promovido a gerente, ou de obter vaga em uma das fábricas no exterior, mas não sei como convencer meu chefe. Também tenho receio de falar com minha esposa sobre mudanças em nossa rotina.”

Planeta ESTRATÉGIA...

A história de Breno é uma daquelas em que a pessoa tem médio potencial de convencimento, muito mais por acomodação do que por falta de experiência ou habilidades.

Você já passou por situações parecidas? Qual é seu potencial para convencer? Como estão seus resultados?

Para entender melhor esse quadro, preparei um teste com vinte questões para que você identifique seu potencial de convencimento. É fundamental ser absolutamente sincero para analisar qual é seu estágio atual. Um diagnóstico realista o ajudará a definir os próximos passos, que estudaremos no decorrer do livro.

Teste 1 – Potencial de convencimento

Preencha o questionário para avaliar seu potencial de convencimento. Marque o que você já tem, e não aquilo que gostaria de ter.

1. Como é sua habilidade de comunicação?

- a. Ruim. Tenho dificuldade para me comunicar.
- b. Mediana. Nem sempre consigo expressar o que penso.
- c. Boa. Consigo me expressar bem.
- d. Ótima. As pessoas dizem que me comunico com muita clareza.

2. Como é sua cultura geral (atualidades, economia, política, esportes etc.)?

- a. Ruim. Não me sinto bem informado.
- b. Mediana. Conheço o básico.
- c. Boa. Estou bem informado sobre vários assuntos.
- d. Ótima. Domino quase todos os temas da atualidade.

3. Como é sua rede de relacionamentos?

- a. Ruim. Acho perda de tempo.
- b. Mediana. Esforço-me, mas acho que não levo jeito.
- c. Boa. Mas restrita a meu campo de atuação.
- d. Ótima. Relaciono-me bem em várias áreas.

4. Como é sua capacidade para "motivar" as pessoas a fazerem algo?

- a. Baixa. Não motivo nem a mim mesmo.
- b. Mediana. De vez em quando, motivo alguns conhecidos.
- c. Boa. Acho que consigo motivar as pessoas.
- d. Ótima. Sempre consigo motivar as pessoas.

5. Quanto você estuda (formal ou informalmente)?

- a. Pouco. Odeio estudar.
- b. Para o gasto. Tenho dificuldade para estudar, mas procuro conhecer o básico da minha profissão.
- c. Sempre que possível. Tenho pouco tempo disponível e foco os aspectos mais importantes do meu trabalho.
- d. Bastante. Não perco oportunidades de estudar.

6. Como é sua habilidade para orientar as pessoas?

- a. Ruim. Não levo o menor jeito.
- b. Mediana. Tenho dificuldade, mas tento.
- c. Boa. As pessoas dizem que oriento bem.
- d. Ótima. Sou muito procurado para orientar e ensinar.

7. Como é sua capacidade de perceber o que as pessoas desejam?

- a. Baixa. Mais erro que acerto.
- b. Mediana. Depende da pessoa e do dia.
- c. Boa. Normalmente, percebo o que as pessoas querem.
- d. Ótima. Tenho quase um sexto sentido para "ler" as pessoas.

8. Como é sua capacidade de resolver problemas?

- a. Baixa. Odeio resolver problemas.
- b. Mediana. Depende do problema e de meu estado de espírito.
- c. Boa. Quase sempre resolvo bem.
- d. Ótima. Tenho muita habilidade para resolver problemas.

Planeta ESTRATÉGIA

9. Como é sua “autoridade moral” em casa e/ou no trabalho?

- a. Baixa. Não sou respeitado nem pelo cachorrinho de estimação.
- b. Mediana. Nem sempre tenho o respeito que mereço.
- c. Boa. Com frequência, sou citado como referência.
- d. Ótima. Sou considerado um exemplo a ser seguido.

10. Como é sua capacidade de mediar conflitos?

- a. Ruim. Normalmente, envolvo-me nos conflitos e pioro a situação.
- b. Mediana. Só tento mediar se não houver mais ninguém para fazê-lo.

c. Boa. Dizem que sou habilidoso.

d. Ótima. Sou chamado, com frequência, para mediar conflitos.

11. Qual é sua capacidade de agir sob pressão?

- a. Baixa. Costumo ficar paralisado quando pressionado.
- b. Mediana. Consigo me adaptar se for por pouco tempo.
- c. Boa. Administro bem a pressão do dia a dia.
- d. Ótima. Sinto-me ainda mais focado quando pressionado.

12. Como é a administração de sua agenda diária (trabalho, família, amigos)?

- a. Ruim. Minha agenda é uma bagunça.
- b. Mediana. Consigo organizar o básico.
- c. Boa. Tenho uma agenda que funciona bem.
- d. Ótima. Sou bastante organizado.

Planeta ESTRATÉGIA

13. Como é sua capacidade de definir prioridades?

- a. Ruim. Faço tudo ao mesmo tempo e assumo mais compromissos que deveria.
- b. Média. Consigo definir o básico.
- c. Boa. Consigo definir prioridades e sigo o roteiro a maior parte do tempo.
- d. Ótima. Consigo definir precisamente minhas prioridades.

14. Como é sua autoconfiança?

- a. Baixa. Sinto-me inseguro a maior parte do tempo.
- b. Mediana. Sinto-me confiante em alguns ambientes.
- c. Boa. Sinto-me confiante na maioria das situações.
- d. Ótima. Sou extremamente confiante.

15. Qual é sua tolerância a frustrações?

- a. Baixa. Tolerância zero.
- b. Mediana. Tolero algumas dificuldades, sofro em outras.
- c. Boa. Consigo reagir bem às frustrações do cotidiano.
- d. Ótima. Tolero muito bem e procuro aprender com as frustrações.

16. Como é seu estado de espírito no dia a dia?

- a. Ruim. Costumo ser uma pessoa difícil de lidar.
- b. Variável. Depende do dia.
- c. Bom. Normalmente, estou de bem com a vida.
- d. Ótimo. Sempre procuro o lado bom das coisas.

17. Como é sua capacidade de ouvir?

- a. Ruim. Sou mau ouvinte.
- b. Mediana. Eu me esforço, mas tendo a me distrair ou interromper as pessoas.
- c. Boa. Costumo ficar atento ao que o outro diz.
- d. Ótima. Permaneço atento e concentrado na maioria das situações.

18. Como é sua habilidade para fazer perguntas?

- a. Ruim. Prefiro afirmar.
- b. Mediana. Deveria perguntar mais.
- c. Boa. Costumo usar um roteiro de perguntas.
- d. Ótima. Procuro adaptar as perguntas a cada resposta.

19. Como você lida com objeções?

- a. Mal. Fico irritado e encaro como ofensa.
- b. Razoavelmente. Acho desagradável, mas disfarço bem.
- c. Bem. Procuro contra-argumentar de maneira educada.
- d. Muito bem. Objeções são sinais de interesse e, por isso, procuro compreendê-las.

20. Que resultados você gera em seu trabalho?

- a. Ruins. Meu trabalho é frustrante e não estou rendendo bem.
- b. Médios. Poderia produzir mais.
- c. Bons. Costumam ficar um pouco acima da média.
- d. Excelentes. Costumam ficar muito acima da média.

Resultado

Pontos por alternativas:

- a. 1 ponto
- b. 4 pontos
- c. 7 pontos
- d. 10 pontos

Soma total _____

ANÁLISE DOS RESULTADOS

20 a 60 pontos – Você tem, atualmente, baixo potencial de convencimento!

Isso não é uma sentença definitiva, mas exigirá mudanças. É provável que não receba muita atenção e tenha dificuldades para convencer a maioria das pessoas. Sugiro que estude com afinco o conteúdo deste livro e comece já a colocar em prática o que lhe parecer mais acessível. Tente alcançar uma meta de 100 pontos na próxima vez que preencher o teste, entre 90 e 120 dias após a leitura deste livro.

61 a 120 pontos – Você tem, atualmente, médio potencial de convencimento!

Isso significa que você faz parte do enorme grupo de pessoas que poderiam aproveitar muito mais suas habilidades, incluir outras e ultrapassar a barreira dos medianos. É provável que as pessoas lhe deem alguma atenção e que você consiga convencer quem o conhece bem. Para melhorar seu desempenho, comece a colocar em prática o que lhe parecer mais simples. Sugiro, como primeira meta, atingir 150 pontos na próxima vez que preencher o teste, entre 90 e 120 dias após a leitura deste livro.

121 a 160 pontos – Você tem bom potencial de convencimento!

Você é uma pessoa com bom potencial para convencer e será relativamente fácil transformar essa tendência em resultados. Provavelmente, as pessoas lhe dão bastante atenção e você convence quem o conhece, bem como alguns estranhos. Seu desafio será aperfeiçoar esse potencial e transformá-lo em desempenho superior e consistente. Sugiro,

como primeira meta, atingir 180 pontos na próxima vez que preencher o teste, entre 90 e 120 dias após a leitura deste livro.

161 a 200 pontos – Você tem ótimo potencial de convencimento!

Seja qual for sua atividade, você deve ser muito bom para convencer a maioria das pessoas. A principal questão, no entanto, é: todo esse potencial tem gerado ótimos resultados? Você costuma alcançar suas metas? Seus objetivos profissionais (crescimento na carreira, boa remuneração, autorrealização) estão dentro do esperado? Sua vida familiar e social são satisfatórias?

Se os resultados em todas essas áreas forem ótimos, este livro será apenas o reforço de muito daquilo que você já sabe e faz. Se os resultados ainda não forem ótimos, seu desafio será alcançá-los. Este material será útil para ajudá-lo a concentrar esforços em detalhes que farão a diferença no futuro.

Agora que você já preencheu o teste, sugiro o seguinte:

Anote aqui sua pontuação e a data do teste: ____ pontos,
____/____/____.

Anote aqui a data e a pontuação do novo teste, se possível de 90 a 120 dias depois de ler todo o livro: ____ pontos,
____/____/____.

Anote cada questão em que você marcou médio ou ruim e defina que estratégia pretende utilizar para passar a bom ou ótimo. Coloque em ordem de “facilidade”, ou seja, se forem cinco questões, a primeira é a mais fácil de melhorar, e a quinta, a mais difícil.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Planeta ESTRATÉGIA

Algumas situações, como “melhorar a cultura geral”, dependem muito de seu esforço para estudo e leitura. Outros casos, como “perguntar mais que afirmar”, “aprender a ouvir” ou “lidar melhor com objeções”, precisam de ajustes em sua conduta.

Por último, há situações, como “melhorar seu desempenho no trabalho”, que podem demandar uma mudança mais profunda. Se você não gosta do emprego atual e não tem perspectivas de melhoria, pense em mudar de emprego para zerar o jogo e começar a trabalhar em um ambiente no qual possa render mais.

Agora que já conhece seu potencial de convencimento, no próximo capítulo você terá mais testes para identificar seus pontos mais fortes e, com isso, desenvolver uma Marca pessoal que aumente seu poder de convencimento.