

# EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NO SETOR IMOBILIÁRIO

**Profª Dhc. Deise Bautzer**

# AO FINAL DESTA AULA VOCÊ SERÁ CAPAZ DE...

Reconhecer a neurolinguística do processo de vendas e as diferenças de canais.

Saber reconhecer a importância da resposta no processo de fidelização.

Perceber os principais elementos do comportamento e da atitude no processo de compra.



# ATITUDES E COMPORTAMENTOS

Atitudes = afirmações ou juízos avaliativos, com relação aos objetos, pessoas ou eventos.

**Componente Cognitivo**  
Opinião ou crença

**Componente Afetivo**  
Segmento emocional

**Componente**  
**Comportamental: intenção**



Para efeito de entendimento, fique atento: a parte relacionada ao segmento EMOCIONAL é normalmente a mais proeminente.

# PERCEPÇÃO E ATRIBUIÇÕES

**Percepção**: processo pelo qual os indivíduos organizam e interpretam suas impressões sensoriais, a fim de ser sentido ao seu ambiente (IMR).

## **Fatores de distorção:**

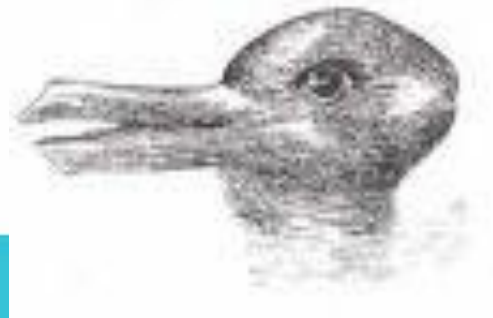
Observador = em relação ao objeto

Alvo = da percepção

Contexto da Situação = onde ocorre

***O foco da nossa atenção é influenciado pelo nosso rol de interesses.***

***Nossa percepção de objetos é completamente diferente da nossa percepção de pessoas. Essa segunda categoria está submetida à influência de crenças ou intenções.***



# O USO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Autoconsciência

Autocontrole

Automotivação

Empatia

Habilidade relacional



# O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

**A comunicação é o que chega ao ouvinte ou interlocutor; é o que é interpretado, é o estímulo que fica no outro a partir do que dissermos ou fizermos.**

## O que torna uma comunicação efetiva?

Três dimensões ou esferas diferentes:

1. Comunicação propriamente dita.
2. Relacionamento Interpessoal.
3. Autodisciplina e Auto-Organização no pensamento e na ação.

# NEUROCIÊNCIA NO ATENDIMENTO

## A LEITURA DO MOVIMENTO DOS OLHOS

A leitura do movimento dos olhos é uma técnica muito interessante e deixa as pessoas curiosas, quanto à sua aplicação, pela fácil assimilação.

## OBJEÇÕES E RESISTÊNCIAS



Objecção, medo de comprar ou resistência, é tudo a mesma coisa: um passo a ser dado na maioria das suas **vendas.**



# AS 15 COMPETÊNCIAS PARA O PROFISSIONAL DA LINHA DE FRENTE

1. Desenvolva confiança e fidelidade dos clientes.
2. Empatia
3. Comunicação eficiente
4. Dominar a tensão
5. Preste atenção
6. Esteja atento
7. Trabalhe bem em equipe
8. Demonstre confiança e lealdade.
9. Demonstre sua motivação
10. Resolva problema
11. Mantenha o profissionalismo
12. Entenda a empresa e o seu setor
13. Conserve sua energia
14. Aplique conhecimento e técnicas
15. Organize suas atividades



*Fonte learning Internacional*