

DISC E RAPPORT



A importância do autoconhecimento e da comunicação para melhorar os resultados de uma equipe comercial.

Asafy Abrahão Teixeira Borges
Andra P. de Almeida Macedo
Maria do Carmo da Luz Rodrigues
Lucimar Duarte



**CENBRAP - Centro Brasileiro de Pós-graduações
Faculdade CENBRAP
Curso Tecnólogo de Gestão de Recursos Humanos**

Banco de Imagens Google
FOTOS DA CAPA E DO EBOOK

Asafy Abrahão Teixeira Borges
Rosiane Dias Mota
PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Lucimar Duarte
REVISÃO

Asafy Abrahão Teixeira Borges
Andra P. de Almeida Macedo
Maria do Carmo da Luz Rodrigues
Lucimar Duarte
AUTORES

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Sineide Denice Mendonça-CRB-1673)

BORGES, Asafy Abrahão Teixeira.

DISC E RAPPORT: A importância do autoconhecimento e da comunicação para melhorar os resultados de uma equipe comercial. / Asafy Abrahão Teixeira Borges; Andra P.de Almeida Macedo; Maria do Carmo da Luz Rodrigues; Lucimar Duarte. - Goiânia-Go: CENBRAP, 2022.

E-book: il. Colorido
ISBN 978-65-00-51678-4

1. DISC E RAPPORT. 2. Autoconhecimento. I. BORGES, Asafy Abrahão Teixeira. II. MACEDO, Andra P.de Almeida Macedo. III. RODRIGUES, Maria do Carmo da Luz Rodrigues IV.DUARTE, Lucimar. V. Título

CDU: 658:159.9

DISC E RAPPORT



A importância do autoconhecimento e da comunicação para melhorar os resultados de uma equipe comercial.

AUTORES

Asafy Abrahão

Coordenador comercial. Atua no mercado de vendas, treinamentos e gestão comercial. Graduando em Gestão de Recursos Humanos pela Faculdade CENBRAP e Ciências Biológicas pelo Centro Universitário de Maringá.



Andra Macedo

Empresária do ramo da beleza. Atua no mercado comercial há mais de 10 anos, ministra treinamentos voltados para beleza feminina. Graduada em Marketing pela Uni-Anhanguera e graduanda em Gestão de Recursos Humanos pela Faculdade CENBRAP.



DISC E RAPPORT



A importância do autoconhecimento e da comunicação para melhorar os resultados de uma equipe comercial.

AUTORES

Maria Rodrigues

Atua na área de atendimento ao cliente, acerto de vendas, liberações e resolução de conflitos. Graduada em Pedagogia pela FAFIBE e Graduanda em Gestão de Recursos Humanos pela Faculdade CENBRAP.



Lucimar Duarte

Graduada em Administração, especialista em Gerência Empresarial e mestra em Ecologia e Produção Sustentável. Ministra aulas nos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Gestão de Recursos Humanos nas disciplinas correlatas. Orienta TCC e é atuante em bancas de TCC. Atua como palestrante e consultora, realiza minicursos e treinamentos além de assessorar na implantação de sistema de qualidade nas empresas.





Sumário

Apresentação.....	06
Introdução.....	08
1. Autoconhecimento - DISC.....	09
2. RAPPORt como técnica de vendas.....	17
Conclusão.....	21
Referências	22



Apresentação

O projeto de Extensão Universitária da Faculdade CENBRAP promove a aproximação entre os alunos e a sociedade, tratando, portanto, de uma interessão transformadora onde os saberes dos acadêmicos beneficiam a sociedade e a sociedade contribui para a construção de conhecimento da Faculdade.

Os acadêmicos da IES já possuem expertises em interação social pois, ao longo do curso de tecnólogo de Recursos Humanos, promoveram a aplicação de seus conhecimentos em escolas de Ensino Médio desenvolvendo atividades e palestras sobre Planejamento de Carreiras, além de prestarem consultorias a empresas.

Este e-book é o fruto das experiências de aprendizagem vivenciada em um cenário real de empresas que apresentaram "suas dores", por meio de entrevistas realizadas pelos acadêmicos da CENBRAP, devido a problemas e situações que impactaram na competitividade devido as lacunas presentes em seus processos.

A partir dessa interação entre acadêmico e empresário foram elaborados relevantes propostas com a finalidade de intervir na realidade das empresas, momento em que presenciou a articulação entre teoria e prática, por meio de planos de treinamentos, e este e-book faz parte do processo de aprendizado oferecido pelas empresas.

Em pesquisas realizadas pelos acadêmicos da CENBRAP nas empresas, diversas situações foram apontadas pelos empresários e ou responsáveis, como variáveis indesejáveis que impactariam em seus resultados organizacionais indesejados. Diante dessa realidade, sob acompanhamento da professora orientadora, foi identificada a necessidade de realização de treinamentos como solução para os problemas apontados.

Este e-book relata uma das temáticas propostas para treinamento advindas de atendimento dos acadêmicos da Faculdade CENBRAP às empresas. É visível como o desenvolvimento de competências individuais pelos acadêmicos faz-se presente além de alcançar resultados pessoais e profissionais sólidos.





Introdução

Organizações que têm em sua cultura a valorização do desenvolvimento de seus colaboradores, alcançam índices de crescimento e lucratividade maiores. Isso porque as organizações dependem diretamente de profissionais engajados e dispostos para que o seu produto ou serviço tenha um alto padrão de qualidade. Dentro deste contexto, após a realização de pesquisas de campo em uma instituição de ensino, identificou-se a necessidade de melhoria nos processos de vendas e consequentemente no desenvolvimento do time comercial.

Para tanto, notou-se a necessidade de desenvolver um treinamento para o time de vendedores, a fim de gerar uma equipe de alto desempenho, que entenda a importância da capacitação para melhorar sua performance, interagir melhor com os clientes e trazer inteligência emocional ao processo comercial. Foi desenvolvido então, o Treinamento DISC e RAPPORt : A importância do autoconhecimento e da comunicação para melhorar os resultados de uma equipe comercial. O treinamento foi estruturado em dois pilares: autoconhecimento, onde será utilizada a avaliação DISC para identificação de perfil e o RAPPORt como técnica de comunicação em vendas.



1 - AUTOCONHECIMENTO

DISC



O EU Vendedor

Entendendo onde você se encontra

Que sentimento você tem por aquilo que você vende?

credibilidade

desconforto

admiração

vergonha

realização

não acredita

ruim

valor

TIPOS DE VENDEDORES

SEGUNDO A AVALIAÇÃO DISC

A Avaliação DISC se trata de um teste psicométrico, comportamental, construído com base em uma teoria descrita por Marston (1928) e traduzido para o português em 2014.

Essa avaliação permite traçar padrões comportamentais em quatro perfis.

CLIQUE PARA ASSISTIR



DOMINANTE (executor)

- **gosta de desafios**
- **autoconfiante**
- **competitivo**
- **enérgico**
- **corajoso**

INFLUENTE (comunicador)

- **fácil relacionamento**
- **entusiasmado**
- **persuasivo**
- **otimista**
- **cativante**

CONFORME (analista)

- **conservador**
- **organizado**
- **detalhista**
- **diligente**
- **preciso**

D I
C S

ESTÁVEL (planejador)

- **ritmo constante**
- **conservador**
- **paciente**
- **calmo**
- **pacificador**

VENDEDOR DOMINANTE

O fator D (dominância), indica como o indivíduo lida com atividades e desafios.

CARACTERÍSTICAS:

O vendedor com esse perfil, costuma ser bastante independente, assertivo e autoconfiante. É movido por desafios e metas. Costuma ser muito competitivo.

PONTOS FORTES:

- AUTOCONFIANTE
- FIRME EM TOMAR DECISÕES
- AUTOSSUFICIENTE
- DESTEMIDO
- CORAJOSO

PONTOS DE MELHORIA:

- INSENSÍVEL
- IMPETUOSO
- SE IRRITA COM FACILIDADE
- ARROGANTE
- MANDÃO



VENDEDOR INFLUENTE

O fator I (influência), indica como o indivíduo lida com atividades e desafios.

CARACTERÍSTICAS:

O vendedor com esse perfil, é bastante comunicativo e gosta de se relacionar. É um entusiasta e se coloca muito no lugar do outro, se tornando assim um profissional bastante empático.

PONTOS FORTES:

- ÓTIMA COMUNICAÇÃO
- DESPREOCUPADO
- CURTE A VIDA
- ENVOLVENTE
- AFÁVEL

PONTOS DE MELHORIA:

- PODE SOAR COMO FALSO
- EXAGERO NA VERDADE
- DESORGANIZADO
- IMPULSIVO
- INSTÁVEL



VENDEDOR ESTÁVEL

O fator S (estabilidade), indica como o indivíduo lida com atividades e desafios.

CARACTERÍSTICAS:

O vendedor com esse perfil, se agrada de ambientes calmos e familiares. É bastante estável emocionalmente, tranquilo e apaziguador, sendo assim, um profissional excelente na resolução de problemas.

PONTOS FORTES:

- FÁCIL CONVIVÊNCIA
- BOA ÍDOLE
- CONFIÁVEL
- PACIFISTA
- CALMO

PONTOS DE MELHORIA:

- ACOMODADO
- INDIFERENTE
- PESSIMISTA
- TEMEROZO
- PASSIVO



VENDEDOR CONFORME

O fator C (conformidade), indica como o indivíduo lida com atividades e desafios.

CARACTERÍSTICAS:

O vendedor com esse perfil, se atenta aos detalhes e é bastante organizado. Conservador e cauteloso, costuma ser um profissional preciso e analítico.

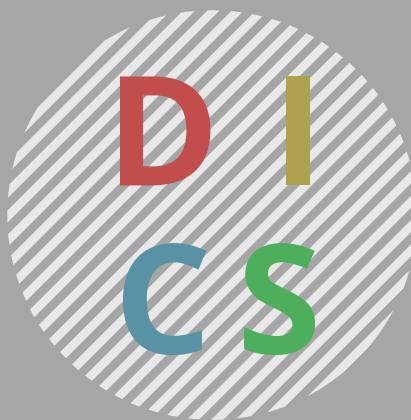
PONTOS FORTES:

- AUTODISCIPLINADO
- PERFECCIONISTA
- ANALISTA
- PRECISO
- EXATO

PONTOS DE MELHORIA:

- PODE PARECER TRISTE
- POUCO PRÁTICO
- DESCONFIADO
- PESSIMISTA
- INDECISO





**Descubra seu perfil
clicando aqui!**

Importante lembrar que não existe nenhum perfil melhor que o outro, cada um possui as suas características, particularidades e potencialidades.

Uma equipe diversificada é mais completa e está diariamente aprendendo algo novo, onde cada um tem a sua maneira de ver o mundo.





2 - RAPPORT COMO TÉCNICA DE VENDAS



**Você se considera um bom vendedor?
Como você comunica isso?**

RAPPOR^T

O conceito de Rapport vem da psicologia e é utilizado para designar a técnica de criar uma ligação empática com outra pessoa, para que se comunique com menos resistência. Essa ligação pode ser criada através da comunicação verbal e não verbal.

RAPPORt - LINGUAGEM VERBAL

QUALIDADES
VOCAIS

RITMO, TOM, VOLUME

FRASES
REPETIDAS

SHOW! ENTENDE? NÉ?

ESTADO
INTERNO

RECONHECER O ESTADO DA PESSOA,
ESCUTA ATIVA

IDEIAS

TÉCNICA DOS MÚLTIPLOS SIMs!



RAPPORT - LINGUAGEM NÃO VERBAL

EXPRESSÕES

LEVANTAR SOBRANCELHA, ENRRUGAR TESTA, COÇAR NARIZ, SORRIR.

MOVIMENTOS

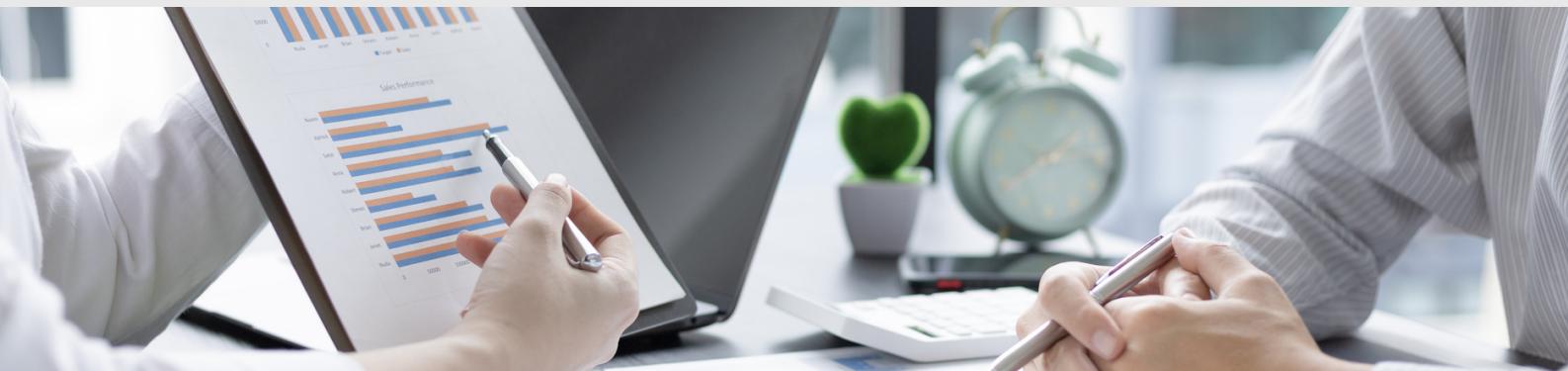
GESTICULAR, CRUZAR OS BRAÇOS.

ESPELHO CRUZADO

USO DE UM COMPORTAMENTO PRÓPRIO PARA ESPELHAR UM COMPORTAMENTO DIFERENTE DA OUTRA PESSOA

RESPIRAÇÃO

FORMA MAIS POTENTE DE ESTABELECER RAPPORT.





Conclusão

Os estudos realizados sobre técnicas de vendas, inferem que para que um vendedor melhore seu desempenho e atinja bons resultados, é preciso primeiramente que o mesmo conheça a si próprio. Isso significa saber identificar seus pontos fortes, seus pontos de melhoria e principalmente, entender como se comporta conforme a conduta do cliente. Dessa forma, é possível fazer a identificação das habilidades e falhas para então montar um plano de melhoria de desempenho.

Ao mesmo passo, dominar técnicas de comunicação verbal e não-verbal contribuem para a melhora na performance do vendedor e consequentemente no desempenho da equipe comercial e cumprimento de metas.



Referências

MARSTON, William Moulton. **As Emoções das Pessoas Normais**. 1^a ed. São Paulo: Sucess For You Editora, 2014.

ALLEN, Steve. **Técnicas Proibidas de Persuasão**, Manipulação e Influência Usando Padrões de Linguagem e Técnicas de PNL. 2^a ed. 2018.

