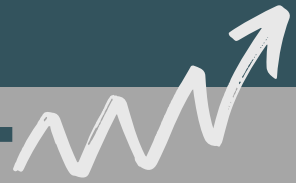


# DISC E RAPPORT



***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 interação 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 empresa, 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

### ESTÁVEL (planejador)

- ritmo constante
- conservador
- paciente
- calmo
- pacificador

**D** **I**  
**C** **S**

# 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 ÍNDOLE
- CONFIÁVEL
- PACIFISTA
- CALMO

## PONTOS DE MELHORIA:

- ACOMODADO
- INDIFERENTE
- PESSIMISTA
- TEMEROSO
- 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  
clikando 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?**

## **RAPPORT**

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

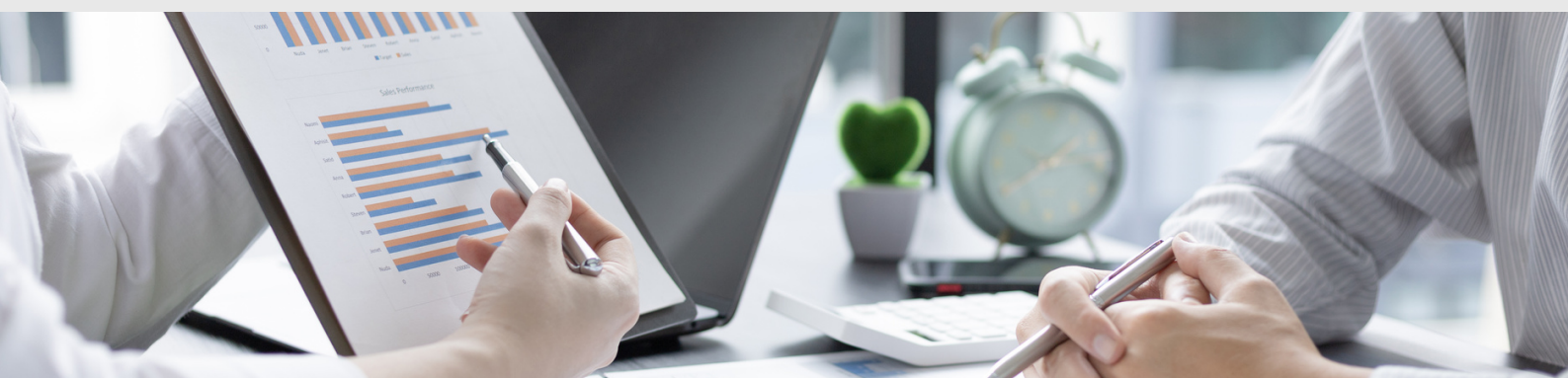
GESTICULAR, CRUZAR OS BRAÇOS.

## ESPELHO CRUZADO

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

## RESPIRAÇÃO

FORMA MAIS POTENTE DE ESTABELECEER  
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 conseqüentemente no desempenho da equipe comercial e cumprimento de metas.



## Referências

MARSTON, William Moulton. **As Emoções das Pessoas Normais**. 1ª 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. 2ª ed. 2018.

