

## IMAGEM PESSOAL

Conceitos básicos iniciais sobre a Imagem Pessoal:

**Dualidade – As pessoas tem ou não uma boa imagem.  
É construída em um processo, não pode ser imposta, sendo obtida como resultado cumulativo de interações.  
É composta por comportamentos, hábitos, posturas, ética, conhecimentos, habilidades e competência.**

**Das pessoas que possuem uma boa imagem dizemos que possuem credibilidade, conseqüentemente, os seus componentes são os mesmos que os da Imagem Pessoal. No processo de realização de negócios (principalmente na venda), a credibilidade é um componente importantíssimo, assumindo assim um patamar que a leva a ser observada, avaliada e julgada, e daí sua importância para os profissionais de vendas.**

**Para fins didáticos vamos tratar a formação da imagem em três momentos distintos:**

**Primeira Impressão , formada nos três primeiros segundos;  
Imagem Inicial , formada durante o transcorrer dos primeiros contatos;  
Imagem propriamente dita, aquela imagem já formada que temos que manter e aprimorar.**

**Algumas considerações sobre cada uma delas:**

### PRIMEIRA IMPRESSÃO

**👉 “Ninguém tem uma segunda oportunidade de causar uma primeira boa impressão”.**

**Estudos\* atestam que são necessários somente três 3 segundos, para a formação da Primeira Impressão e nesses escassos segundos os principais fatores que influenciam na formação da imagem são:**

- A Visão (conjunto da imagem) do primeiro impacto com 25%;
- O Tom da Voz com 18%;
- A Adequação das palavras utilizadas com 14%;
- A Linguagem Corporal com 10%.

**\*Management Institute of Technology – EUA – Revista Venda Mais  
– Dez 2001**

**A Visão do interlocutor é Influenciada principalmente pela aparência e pela vestimenta. Falando de aparência, o que mais chama a atenção além dos tradicionais traços de higiene pessoal, é a expressão facial, expressão esta que esperamos nos três segundos iniciais que seja de um sorriso que demonstre sinceridade quanto a importância do momento. Ainda dentro do conjunto que compõe a expressão facial chamamos a atenção especial das mulheres para os cabelos e dos homens sobre a face limpa. Quanto a vestimenta, a pergunta é: Qual a ideal? A resposta é: Aquela que atenda as expectativas do interlocutor sem agredir seus conceitos de apresentação pessoal. Ou seja, correta, não agressiva. Para facilitar na definição da vestimenta ideal, sempre que possível, investigue antecipadamente as características de seu interlocutor e os costumes locais. Se não for possível, use a descrição e o “bom senso”.**

**Ainda falando de aparência, sem entrar em linguagem corporal que será tratada mais na frente, é preciso falar da postura quando destes 3 segundos, aqui chamamos a atenção principalmente para a cabeça e troncos eretos, para a não curvatura dos ombros que denota cansaço ou mesmo derrotismo. Atenção; se estiver aguardando sentado não se esparrame no assento, a primeira impressão que causa não é nada boa.**

**O Tom da Voz: Use não só o tom da voz, como também a velocidade da fala igual a do seu interlocutor garantindo assim a necessária sintonia.**

**A Adequação das palavras utilizadas significa principalmente a atenção no uso de palavras condizentes e pertinentes ao momento sem erros de pronúncia, vícios de linguagem, gírias, expressões que denotem intimidade, frases feitas sem originalidade, piadinhas quebra gelo ou mesmo citar um volume enorme de informações para qual o momento não é o adequado.**

**O momento pode ser sóbrio ou descontraído e você vai se adequar a ele, demonstrando já neste início de contato, que a peça chave desse relacionamento profissional é a pessoa dele “cliente” e não a sua.**

**A Linguagem Corporal aqui citada merece nossa especial atenção principalmente sobre o Cumprimento e o Contato Visual. O Cumprimento em nossa cultura se materializa com um “aperto de mão”, ato que deve obedecer a algumas regras simples como:**

- **A mão deve ser fechada de forma firme sem apertar;**
- **O braço não deve balançar mais do que três vezes e de forma natural, porém segura.**

**Como todo contato físico, o aperto de mão é revestido de interpretações e conseqüentemente nos obriga a alguns cuidados especiais inclusive quanto a não invasão do também denominado de espaço pessoal, mantendo uma distância correta de nosso interlocutor (dois antebraços).**

**Quanto ao Contato Visual, importantíssimo na formação da “primeira impressão”, se queremos de fato iniciar um processo de conquistar a credibilidade do cliente, o olhar deve ser direto nos olhos de nosso interlocutor demonstrando segurança e seriedade de propósito, mas cuidando de não parecer agressivo.**

**Com é dito serem os olhos a “janela da alma”, nosso olhar deve exatamente transmitir nossa saudação sincera.**

**👉 O primeiro aperto de mão pode ser um adeus .**

### **IMAGEM INICIAL**

**Como disse anteriormente, a Imagem Inicial é formada durante o transcorrer dos primeiros contatos.**

**Partimos da premissa que a Primeira Impressão que causamos foi positiva e que agora, no decorrer da primeira entrevista nossa principal preocupação é deixar no final uma primeira “Boa Impressão” sem prejuízo, no entanto, de nosso relacionamento comercial.**

**Queremos que seja criada uma boa imagem pessoal e profissional, sem esquecer nosso objetivo específico para aquela visita.**

**Lembrando o que foi dito no início quanto a formação da imagem, aqui estão em jogo nossos comportamentos, hábitos, postura, ética, conhecimentos, habilidades e competência, o que**

**temos é que utiliza-los corretamente para conquistar a almejada credibilidade.**

**Algumas lembranças importantes:**

**Comportamentos: Conhecer as regras de etiqueta social é uma obrigação sua como vendedor profissional, e não é nossa missão aqui, assim sendo, vamos as sugestões práticas que consideramos mais importantes neste momento.**

- **Demonstre claramente desde o início o objetivo de sua visita.**
- **Demonstre orgulho pelo que faz e vende.**
- **Evidencie o respeito pelo tempo dele e seu.**
- **Seja cortês, porém fique preparado para marcar outra visita se não conseguir a “atenção seletiva” necessária.**

**Muitas vezes, no início da primeira visita as regras de sua realização são negociadas, não hesite em sugerir as regras que facilitarão a concretização de seus negócios como local, etapas, etc. lembrando que a última palavra é sempre do cliente.**

**Hábitos: A maioria dos bons hábitos profissionais tem haver com a educação que recebemos e assim sendo, tal como as regras de etiqueta, nosso papel aqui é só lembrar de algumas situações consideradas críticas para a imagem profissional.**

**Começamos optando por lembrar que obediência ao horário é fundamental para a formação de uma boa imagem profissional. Outro hábito fundamental é o da comunicação personalizada, ou seja, a partir da apresentação não deixe de usar o nome do seu interlocutor sempre que possível. Ainda como hábito relembramos que não se interrompe a pessoa que está falando, por nenhum motivo.**

**Postura: Aqui relacionada com um posicionamento amistoso e agradável por parte do profissional de vendas, a forma de agir que agrada e cativa. Comedida, porém natural.**

**Ética: Dos vários conselhos importantes, consideramos fundamental lembrar que:**

- Não fale mal da sua concorrência, você tem e que saber como fazer que o cliente o faça.
- Não fale mal da concorrência do cliente, você ainda não saber de onde ele veio e nem vai saber para onde vai no futuro, cative um aliado, esteja ele onde estiver.
- Ser ético é respeitar as regras vigentes inclusive e principalmente nas informações consideradas confidenciais.

**Conhecimentos: Principalmente se for uma primeira visita, seu objetivo é conhecer o máximo possível do seu cliente, seja comedido em demonstrar excesso de conhecimentos, forneça informações na medida do necessário e do interesse de seu cliente, mas não queira “aparecer” como o “sabe-tudo”, isso pode manchar sua Imagem e bloquear a concretização.**

**Habilidades: Aqui é importante falar não de todas as suas habilidades, mas especificamente daquela pela qual você normalmente se sobressai, que todos comentam ser uma virtude nos primeiros contatos, o que cativa a pessoas em você. Essa habilidade é denominada de “fator único”. Descubra o seu fator único e faça uso dele principalmente nesse momento.**

**Competências: São um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que harmonicamente desenvolvidas, produzem um resultado final esperado e desejado. As Competências essenciais de um vendedor tem muito a ver com sua performance em atender as solicitações de seus clientes e normalmente isso fica aparente em nossas relações.**

**👉 Para fins da Imagem Inicial, mais do que “ser” é preciso “parecer” competente.**

## A IMAGEM

Agora que já está formada, as questões são:

- Será que eu sei realmente como o meu cliente me vê?
- Estou realmente cumprindo com todas as minhas promessas?
- Efetivamente eu tenho feito o suficiente pelos meus clientes?

Se respondermos sim as questões acima, não temos muito que nos preocupar com a nossa imagem, ela está sendo mantida, no entanto...

Lembre-se que as INDICAÇÕES E REFERÊNCIAS são influenciadas principalmente pela sua imagem, ou seja, ela deve ser uma experiência extraordinária, única e bastante proveitosa para ambos.

👉 A imagem ideal: Vendedor com “assessor de confiança” do cliente.

Finalizando, lembramos que a Imagem Pessoal faz parte do seu Marketing Pessoal e que o mesmo se faz com clareza de objetivos, integridade, posicionamento, comprometimento, relacionamentos, conhecimento, imagem, auto-estima, motivação.

A melhoria da imagem pessoal se faz com pequenas e constantes vitórias e não com uma única grande vitória. A melhoria é contínua.

👉 SEJA SEMPRE IMPORTANTE, SE NECESSÁRIO REINAUGURE-SE.

**Basilio Castelo Branco**

**Diretor da Megaservice Assessoria Empresarial e da Academia do Sucesso em Vendas**

[www.megaservice.com.br](http://www.megaservice.com.br) - [basilio@megaservice.com.br](mailto:basilio@megaservice.com.br)