

A pair of hands, one above the other, gently holding a bright red heart. The hands are positioned in the center-right of the frame, with the heart resting in the palms. The background is a soft, out-of-focus grey. The overall mood is warm and caring.

Inteligência Emocional para Atendimento e Vendas - Direto ao Ponto

Conexões humanas que geram
negócios, fidelizam cooperados e
protegem a saúde mental

FLAVIO PAIM
CONSULTORIA INDEPENDENTE

Foco na evolução dos seus negócios

O desafio atual nas Agências das Cooperativas de Crédito

- **O cenário:** o nível de exigência do mercado aumentou. As metas são constantes e a pressão diária pode gerar desgaste e conflitos.
- **O cliente é mais exigente:** em um mercado com múltiplas opções e interações, humanas e digitais, o cliente exige ainda mais atenção.
- **O cliente está pressionado e pressionando:** em um cenário de juros elevados e incertezas econômicas, muitos associados estão pressionados em sua vida financeira, levando essa realidade para o interior das agências.
- **O alerta (NR-1):** a adequação rigorosa à mitigação de riscos psicossociais exige que o time de linha de frente saiba blindar sua saúde mental diante de objeções e clientes difíceis.
- **A verdade:** é preciso saber gerir as emoções, pois "a vida é 10% o que você experimenta e 90% como você responde às experiências." (Dorothy M. Neddermeyer)

Por que Inteligência Emocional em atendimento e vendas?

- **Venda e atendimento envolvem emoções:** compras e as decisões financeiras são feitas, em primeiro lugar, pela emoção. Colaboradores que compreendem essa realidade conseguem atender e vender melhor, bem como gerenciar melhor suas próprias emoções
- **As perguntas silenciosas:** o treinamento ensina o colaborador a responder, com atitude e empatia, às perguntas que todo cooperado faz mentalmente em cada interação.
- **Gestão das próprias emoções:** interações humanas podem ser desafiadoras e desgastantes. Compreender as emoções de todos os atores do processo de atendimento e vendas proporciona uma vantagem significativa para quem domina essa técnica.



NOSSO TREINAMENTO: "INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA ATENDIMENTO E VENDAS - DIRETO AO PONTO"

- Objetivo: Capacitar profissionais a utilizar a inteligência emocional para potencializar seus atendimentos, relacionamentos e experiência do cliente.
- **Principais tópicos abordados**
- Os 5 Componentes da IE (Goleman)
- Alinhando os 3 processos: o processo de vendas, o processo de compras e o processo decisório.
- Mapa de Empatia: como ler e entender de verdade as dores e necessidades do cooperado.
- Experiência do cliente: como utilizar as emoções para a entrega de experiências positivas do cliente
- Resistência Mental e Leis Mentais das Vendas: como focar na energia positiva, controlar a atenção e aplicar leis e gatilhos mentais no dia a dia comercial.

FORMATO FLEXÍVEL E ADAPTADO À REALIDADE DE SUA EMPRESA E DE SUA EQUIPE:

- **Modalidade:** *In-company*, podendo ser realizado presencialmente ou online (ao vivo).
- **Público-alvo:** profissionais com responsabilidade de atendimento, interação com associados e venda de produtos e serviços financeiros
- **Customização:** conteúdo e carga horária ajustáveis para não prejudicar a operação da agência
- **Carga horária mínima:**
 - Online: uma hora e meia
 - Presencial: duas horas e meia
- **Metodologia:** prática, interativa, estímulo-resposta e focada na aplicação

Flavio Paim Rodrigues

Consultor de Gestão e Estratégia | Instrutor Credenciado SESCOOP
Mais de 25 mil profissionais capacitados e 25 anos de experiência de mercado.

- 🚀 **Perfil Executivo:** Especialista em alavancagem de resultados com trajetória consolidada em mercados competitivos. Atua desde 2012 com consultoria independente, somando projetos desenvolvidos em 13 estados brasileiros. Unindo visão acadêmica e prática de mercado, transforma conceitos complexos em ferramentas aplicáveis para equipes de alta performance.
- 🎓 **Formação de Alto Nível:** Graduação em Administração, MBA em Marketing, Pós-Graduação em Governança, Gestão de Riscos e Compliance e Pós-Graduando em Inteligência Artificial para os Negócios.
 - Registro Profissional: CRA/RS 41.969
- ✂️ **Expertise e Hard Skills:** Capacitação técnica multidisciplinar voltada para o crescimento sustentável: Vendas e Negociação: Inside Sales, Negociação Avançada, Vendas Consultivas e Valuation. Gestão Estratégica: Gestão da Saúde, Motor de Crescimento e Gestão de Riscos. Liderança e Comportamento: Inteligência Emocional e Liderança Exponencial.
- 🏠 **Atuação Acadêmica:** Professor de pós-graduação na Faculdade de Administração de Marau (FABE), lecionando nos cursos: MBA em Marketing e Vendas, Especialização em Gestão Estratégica do Agronegócio, MBA em Gestão Estratégica do Cooperativismo.
- 🌲 **Diferencial Cooperativista:** Empresa cadastrada junto ao SESCOOP Nacional, garantindo alinhamento total com as diretrizes e possibilidades de investimento do sistema cooperativo e mais de dez anos de atuação em Consultoria para associações empresariais e cooperativas.



MESTRE



Mais de 25 mil profissionais treinados

- Com mais de 13 anos de atuação como Consultoria, oferecemos treinamentos e palestras personalizados, tanto presenciais quanto online, para empresas. Já capacitamos mais de 25 mil profissionais em temas como liderança, vendas, inteligência emocional, gestão e negócios.
- Nossos conteúdos são desenvolvidos sob medida para atender às necessidades específicas de cada cliente, com adaptação de linguagem e abordagem ao segmento de mercado da empresa.
- Os treinamentos são totalmente customizáveis para garantir o melhor resultado.
- **Empresa cadastrada junto ao SESCOOP nacional.**
- **Instrutor cadastrado no Cadastro Nacional de Instrutores do Sescop e no cadastro único do Sescop Santa Catarina.**

FLAVIO PAIM
CONSULTORIA INDEPENDENTE

Foco na evolução dos seus negócios

Colaboradores dessas (e de outras) empresas já participaram de nossas capacitações



Bayer CropScience



Contatos



Foco na evolução dos seus negócios

- Flavio Paim Rodrigues
- flavio@flaviopaim.com.br
- (54)3601-3768 – (54)99609-6330
- www.flaviopaim.com.br

- Rua Paissandú, 1193 – sala 1307
- Edifício New Offices
- Centro – Passo Fundo/RS