



Citação atribuída a François-Marie Arouet, conhecido como Voltaire (1694 - 1778)

**André Zem**

É coach e autor do livro “Nunca mais perca uma venda em hipótese nenhuma”

**José Faganello**

É professor aposentado

## Toque o coração do cliente

Posso afirmar, sem medo de errar: vender é muito mais emocional do que racional, é mais paixão do que razão. Você só vende se tocar o coração do cliente.

Em grande parte das minhas negociações em vendas, procuro colocar em ação princípios que comprovei, durante minha carreira de mais de duas décadas na área, serem ideais para obter o sucesso profissional. Vence quem vai para o lado da emoção, quem usa a criatividade, porque o chamado “lado prático da vida” é, na verdade, essencialmente criativo e emocional.

Quando li o livro “Inteligência Emocional”, do psicólogo e escritor norte-americano Daniel Goleman,

**Por mais simples que pareça essa atitude, o resultado, garanto, é mágico. Acredite!**

tive a comprovação acadêmica daquilo que eu havia percebido nos tantos anos de prática em vendas. Esse livro me fez pensar o quão importante são as relações entre as pessoas e o quanto cuidar do nosso relacionamento com o cliente é fundamental para as vendas. Em se tratando de vendas, o Quociente Emocional vale muito mais do que o Quociente de Inteligência.

A venda não é, definitivamente, um processo racional. Longe disso: mexe com as nossas emoções. O verdadeiro vendedor de sucesso é aquele que consegue fazer com que o consumidor se sinta acolhido e importante. O cliente não gosta apenas de comprar com um vendedor, mas sim com um amigo que o valorize e entenda suas necessidades.

Por isso, vou contar a vocês um segredo que melhora minhas vendas constantemente: eu sempre costumo acordar muito animado, começar o dia em alto-astrol. E, enquan-

to me dirijo aos meus compromissos profissionais, mentalizo a frase “não se perde uma venda em hipótese nenhuma!”

É como um mantra. Por mais simples que pareça essa atitude, o resultado, garanto, é mágico. Acredite! Esse pensamento, com convicção, tem efeitos imensuráveis. Ele provoca mudanças nas atitudes do dia a dia e gera resultados cada vez mais surpreendentes.

E, quanto a você, como é que acorda? Qual música escolhe para sair da cama? Sugiro um tema de ação, para começar a jornada com alegria, na energia de quem vai usar o dia para fazer a diferença no mundo. Acordar de maneira positiva é primordial para quem quer ajudar os outros a ficarem satisfeitos.

O vendedor tem a capacidade de auxiliar o cliente a resolver um problema, a ficar feliz. E sem alegria não dá para encarar a luta. Motivos para ficar triste ou desanimado a gente tem aos montes. Em qualquer lugar, seja na rua ou no Facebook, todo mundo reclama. É gente falando mal da política, do esporte, da televisão, se está frio ou se está calor. Acredite, isso é um vício! Xô desânimo! Sai pra lá, baixo astral! Acredite que a alegria é que conduz à vitória. Para cada pessoa que quer te ajudar, existem muitas para puxar o tapete.

E por falar disso, não posso esquecer a importância de um sorriso que, para um vendedor, não existe nada mais fundamental. Afinal, se você entra numa casa e os moradores demonstram alegria pela sua chegada, tudo melhora! Então, por que um cliente se sentiria estimulado a comprar se você não se mostra contente com a presença dele? O poeta Mário Quintana, que sabia das coisas e viveu muitos anos, definiu bem como vale a pena sorrir: “O sorriso enriquece os recebedores sem empobrecer os doadores”. Charles Chaplin completou, um dia sem rir é um dia perdido.

## Tal e Qual

“O poder tende a corromper e o poder absoluto corrompe absolutamente. Os chamados grandes homens são quase sempre homens maus”. (Lord Acton).

Roma teria sido fundada 758 A.C.: sua fundação está envolvida em lendas, assim como seus sete reis do período monárquico. Fica claro, no entanto, que a monarquia foi extinta por entrar em choque com os grandes proprietários, a elite, os patrícios. Eles impuseram a República que era governada pelo Senado, do qual os patrícios não só faziam parte, como tinham a oportunidade de ser escolhido para cargos executivos – as magistraturas. A República era por isso endeusada

**O Senado para castigar esse inconfidente, enviou um homem honesto para castigá-lo**

como regime ideal.

Ideal para os patrícios, pois a imensa população de plebeus e escravos, vivia marginalizada. Inicialmente a correção com a coisa pública era ponto de honra para os governantes, mesmo aquele que prevaricava procurava simular lisura exemplar.

Com as conquistas de imensos territórios e a riqueza incalculável dos saques e impostos proporcionados por essas conquistas, a corrupção dos governantes e também dos súditos foi tal, que crises políticas sucediam-se, colocando em perigo a República. Tentou-se reverter a situação com Os Triunviratos (foram três), o que não deu resultado, culminando com um governo ditatorial – o Império.

Para se ter uma ideia da corrupção que grassava no Senado, Jugurta, declarado inimigo de Roma, conseguiu subornar sucessivamente juízes enviados para julgá-los. O Consul Calpurnio enviado para prendê-lo e um tribuno do povo que vetou sua explicação diante do Senado, Jugurta

diante disso não conseguiu conter-se e exclamou alto e bom som: “Cidade Venal, vender-te-ias a ti própria se encontrasse sum comprador”.

Foi sua desgraça. O Senado para castigar esse inconfidente, enviou um homem honesto para castigá-lo, Metello que teve a ajuda de Mário.

Estes acontecimentos sucederam-se no ocaso da República romana que provocaram o surgimento do Império. Nele o poder concentrado nas mãos do executivo – um imperador teocrático, tornou-se ainda mais corrupto e tirânico. Foi assim que prosperaram: Nero, Calígula, Cômmodo e outros.

Estas lembranças vieram-me ao tomar conhecimento ao tomar conhecimento dos escândalos de nossa República. Ela, teoricamente bem alicerçada na divisão dos três poderes: Legislativo, Judiciário e Executivo, como apregoou Montesquieu, no entanto, pelas manchetes da mídia, os três poderes competem entre si.

Atitude essa que prática uma maldade contra o patrimônio público e também contra o cidadão, pelo qual é sustentado.

A descrença crescente nos políticos e o asco que provocam abre uma brecha para um regime de força, na esperança de um Messias, um Salvador.

Assim foi que surgiu a Roma dos Césares – de “panis et circenses”, a Itália de Mussolini com “o pão e manteiga” e Hitler, com sua raça pura e canhões.

Nossa República imoral (com cifras inacreditáveis de milhões e bilhões) talvez provoque um arremedo daqueles impérios totalitários com nossa bolsa família no lugar do “panis” e o futebol (circo) substituindo as lutas no Coliseu.

No entanto, o poder corrompe e o poder absoluto corrompe absolutamente e sem ter para quem reclamar.

Exemplo lapidar está ligado a nós. A Venezuela que tem recursos para ser um país próspero, está numa situação caótica, que vai ser muito difícil sair.

**Tempo Hoje** 12° Mín. 23° Máx. Dia de sol com algumas nuvens. Não chove. **Amanhã** 13° Mín. 24° Máx. Dia de sol com algumas nuvens. Não chove.

## JORNAL DE PIRACICABA

Fundado em 4 de agosto de 1900

**Publicação da empresa**

**Jornal de Piracicaba Editora Ltda.**  
Avenida Com. Luciano Guidotti, 2.525  
Jd. Pacaembu • 13.424 589  
Piracicaba-SP • 19 3428.4100  
CNPJ: 54.360.805/0001-75

**Preços:**

R\$ 2,00 (de terça a sábado)  
R\$ 3,00 (domingo)

**Circulação:** de terça a domingo

**Fundadores**

Manoel Buarque de Macedo  
Alberto da Cunha Horta  
Antonio Pinto de Almeida Ferraz

Juvenal do Amaral (1901 - 1904)  
Álvaro de Carvalho (1904 - 1912)  
Pedro Krahembühl (1912 - 1929)  
Pedro Crem (1912 - 1929)  
João Franco de Oliveira (1912 - 1939)  
José Rosário Losso (1939 - 1942)  
Eugênio Luiz Losso (1939 - 1974)  
Fortunato Losso Netto (1939 - 1985)  
Antonietta Rosalina Losso Pedroso (1976 - 2011)  
José Rosário Losso Netto (1973 - 2013)

**Diretor Responsável**

Marcelo Batuira Losso Pedroso

**Diretor de Criação e Publicidade**

Alex Rodrigues

**Editor**

Felipe Poleti

**Editora de Arraso e Cultura**

Fernanda Moraes

**Gerente Comercial**

Toninho Fioravante

“Sem desígnios de propaganda de qualquer espécie - filosófica, política ou religiosa - buscaremos descortinar a verdade dos atos e dos fatos, e dizê-lo, diplomaticamente, contra quem quer que seja. (...) Que o povo apóie a imprensa para que esta, a seu turno, apóie o povo, tornando-se o porta voz dos seus interesses perante as autoridades, o eco das suas queixas, a tribuna dos seus protestos, a válvula dos seus desabaços e, sobretudo, a propulsora do seu comércio, alavanca poderosa das suas iniciativas.”

**Antonio Pinto de Almeida Ferraz**  
Editorial de 04 de agosto de 1900

**CAL** 3428 4141 | **Comercial** 3428 4150 | **Redação** 3428 4170 | **Revista Arraso** 3428 4174 | **Classificados** 3428 4140 | **Assine o JP** 3428 4190

Os preços de nossos produtos ou serviços, inclusive de publicidade, possuem carga tributária aproximada de 5,65%. Circulação em Piracicaba, São Pedro, Águas de São Pedro, Charqueada, Saltinho e Rio das Pedras.

leitor@jppjournal.com.br  
redacao@jppjournal.com.br  
revistaarraso@jppjournal.com.br

f t i  
jppjournal  
revistaarraso

Filiado à  
**APJ**  
Associação Paulista de Jornais