

 10

## O que aprendemos?

Conseguimos criar e estabelecer com o cliente uma interação interessante a partir dos quatro pilares da conexão. São eles:

- Credibilidade, familiaridade, segurança, interesse.

**Três dicas para estabelecer uma conexão:**

- Olhe nos olhos para demonstrar transparência e honestidade.
- Crie familiaridade a partir do diálogo com o seu cliente.
- Estimule a imaginação descrevendo os detalhes.

**Cinco dicas para gerar credibilidade:**

- Conheça o que você está falando, passe confiança.
- Seja humilde, mostre-se acessível.
- Preste atenção na sua linguagem corporal.
- Se atente ao o seu tom de voz.
- Estabeleça palavras adequadas para falar com cada cliente.

**Despertar o interesse do cliente com carisma:**

- Tenha uma imagem que transmita confiança.
- Conheça as características do cliente.
- Passe uma mensagem positiva, elogie.
- Saiba do que você está falando.

**Converse com o Cliente:**

- Faça perguntas abertas ao cliente para obter mais informações.
- Ouça o seu cliente.