

# Marketing Pessoal e Comunicação Verbal



## Sumário

**Questionário: Falar em público**  
**O que é marketing pessoal**  
**Como fazer o seu marketing pessoal**  
**Dez dicas da arte de conversar**  
**Clima receptivo e defensivo**  
**A arte da comunicação interpessoal**  
**Como se preparar para uma entrevista de emprego**  
**A comunicação do vendedor**  
**A comunicação com o cliente**  
**Regras para facilitar a comunicação interpessoal**

### FALAR EM PÚBLICO

#### Questionário

Analise seu potencial de falar diante de outras pessoas, em público. Responda a esse questionário, baseado nas dificuldades mais comuns que os mais variados profissionais têm quando convidados para falar em público, quer seja proferindo uma palestra, fazendo um discurso ou simplesmente apresentando um assunto em uma reunião, concedendo uma entrevista ou participando de um debate.

Refleta, tire as suas conclusões e faça uma auto-avaliação sobre uma das competências mais importantes para o profissional do 3º milênio:

A sua Comunicação Verbal.

Como respondê-lo

Responda sinceramente, faça as suas anotações sobre aspectos positivos e negativos. Invista em você mesmo, aperfeiçoe ainda mais as suas qualidades e encontre soluções para os seus problemas de comunicação.

### ASPECTOS PSICOLÓGICOS

- 1) Você se julga uma pessoa tímida?
- 2) Você consegue olhar nos olhos das pessoas?
- 3) Você é capaz de fazer um improviso?
- 4) Você fala com energia e força quando necessário?
- 5) Você se sente, às vezes, frustrado por não ter dito algo numa reunião ou numa palestra?
- 6) Quando fala, sente seu corpo (mãos e pernas) tremer?
- 7) Você consegue vencer as dificuldades iniciais e se dominar?

- 8) Mesmo você tendo planejado, as idéias lhe fogem (ou dá o "branco")?
- 9) Sob pressão, você fala alto? (volume da voz)
- 10) Você fala com naturalidade com pessoas de nível hierárquico superior ao seu?

#### ASPECTOS FÍSICOS

- 1) Você tem boa voz?
- 2) Você fala com clareza?
- 3) Você tem bom volume de voz?
- 4) Você faz variações de tonalidade?
- 5) Você tem um bom timbre de voz?
- 6) Você tem vícios de linguagem ("tá", "né", "certo" etc)?
- 7) Você domina bem o seu corpo quando fala?
- 8) Você tem postura agradável e sem afetações?
- 9) Você coloca as mãos no bolso?
- 10) Você cruza as mãos na frente ou atrás do corpo?
- 11) Você cruza os braços?
- 12) Você coloca as mãos na cintura (tipo açucareiro)?
- 13) Você fica com os cotovelos grudados no corpo e apenas faz alguns movimentos repetitivos?
- 14) Você percebe que pode usar de forma adequada e sincronizada os braços, mãos e dedos?
- 15) Você olha dentro dos olhos das pessoas quando fala?
- 16) Você usa o semblante para expressar seus sentimentos?
- 17) Você faz movimentos com a cabeça?
- 18) Você faz movimentos com o corpo?
- 19) Você faz gestos adequados para reforçar suas idéias?
- 20) Você sorri e é simpático quando fala?

#### ASPECTOS TÉCNICOS

- 1) Você consegue organizar suas idéias para uma apresentação?
- 2) Você sabe como começar, como desenvolver e como terminar uma apresentação?
- 3) Você consegue manter as pessoas ligadas em você?
- 4) Você tem um plano elaborado para palestras, discursos, aulas ou outras apresentações?
- 5) Você tem um bom vocabulário?
- 6) Você consegue adequar seu vocabulário ao nível dos ouvintes?
- 7) Você é criativo nas suas apresentações?

- 8) Você conhece técnicas de memorização?
- 9) Você fala com musicalidade e naturalidade?
- 10) Você provoca monotonia, causando desinteresse nas pessoas?
- 11) Você é capaz de fazer um discurso de improviso (de agradecimento, homenagem, recepção de visitantes etc)?
- 12) Você seria capaz de enfrentar com naturalidade um microfone (auditório, TV, rádio, entrevista)?
- 13) Você sabe como usar bem um microfone?
- 14) Você consegue fazer palestras persuasivas e envolventes?
- 15) Você sabe ouvir as pessoas (o que realmente estão dizendo)?
- 16) Você é objetivo nas suas apresentações?
- 17) Você fala com elegância?
- 18) Você tem boa fluência verbal?
- 19) Você procura ter cultura geral e atualizar-se?
- 20) Você se julga uma pessoa carismática?
- 21) Você consegue captar as mensagens de "feedback" que as pessoas estão lhe dando mimicamente?
- 22) Você percebe que as pessoas de sucesso normalmente falam bem?
- 23) Você sabe usar adequadamente instrumentos de apoio numa aula, palestra, ou reunião, tais como: slides, retroprojektor, flipchart, quadro branco, videocassete ou sistemas de multimídia?
- 24) Analise sinceramente e defina seus pontos fortes e fracos (em comunicação), nas seguintes condições:

Em reuniões com pessoas de nível hierárquico superior

Em reuniões com pessoas do mesmo nível

Em reuniões com pessoas de nível hierárquico inferior

Em palestras

Em aulas

Em entrevistas

Em ligações telefônicas

Recepcionando visitantes (na empresa)

Em negociações

Em vendas

Em compras

Em discursos

Com os superiores

Com os subordinados

Em relacionamentos sociais e amorosos

- 25) Você percebe a importância da Comunicação Verbal na sua empresa e na sua vida?

26) Você consegue delinear suas maiores qualidades como comunicador? Quais são?

27) Você percebe quais são as suas maiores dificuldades como comunicador? Quais?

28) O que você acha necessário para falar bem, em público, com elegância, objetividade, clareza e naturalidade?

Responda sinceramente a estas questões, fazendo sua auto-análise. Para maior aproveitamento anote seus pontos fortes (explorar) e fracos (aprimorar).

## MARKETING PESSOAL

Enquanto para as organizações marketing tem a ver com a conquista e manutenção de clientes, o marketing pessoal tem a ver com a imagem que você mesmo projeta no mercado, ou seja, você sendo o seu principal cliente, como você está e o que está fazendo por você mesmo.

Indo um pouco além, o que as pessoas irão perceber do que você projeta.

Marketing pessoal não é algo que você tem ou não tem, como um dom ou talento; é um processo contínuo de conquistas que gera, como consequência, o valor que você passa a ter no mercado.

A comunicação é um dos fatores fundamentais para quem deseja investir no seu próprio marketing; é a capacidade que a pessoa tem de vender a sua própria imagem, pois através de uma comunicação adequada, mostra o próprio potencial, transmite credibilidade e confiança, sabe persuadir e argumentar; tem estilo e presença marcantes e a flexibilidade para se ajustar às diversas situações.

A aparência, a indumentária, bem como a postura, a voz, elegância e confiança, junto com suas atitudes e comportamentos é que formarão esse conjunto de ingredientes que comporão a sua imagem.

Sem a pretensão de esgotar o assunto, apresentamos algumas sugestões que poderão ajudá-lo na busca e estruturação do seu marketing pessoal:

- 1- Faça algo para promover a sua própria imagem, por exemplo, cuidar melhor da sua própria aparência, quem sabe aquele regime, aquela atualização do seu guarda-roupas, ou melhorar a sua dicção.
- 2- Faça cursos de especialização ou aperfeiçoamento. Hoje se faz necessário um bom conhecimento de inglês e de espanhol, uma atualização nos novos

programas de computador e, no mínimo, conhecimentos básicos para "surfar" na Internet.

- 3- Aproveite as oportunidades que surgirem para mostrar o potencial que tem; quer seja de falar em público, escrever um artigo para um jornal ou uma revista, fazer uma palestra ou tomar aquela decisão de realizar algo difícil.
- 4- Conheça e amplie as suas próprias capacidades. Muitas pessoas deixam de fazer coisas, não por não terem capacidade, mas por desconhecerem a capacidade que possuem.
- 5- Realize, principalmente em atividades profissionais, aquilo que lhe dá prazer. Estará prestando um grande serviço a você mesmo e aos seus clientes por estar fazendo algo melhor, justamente porque lhe é prazeroso.
- 6- Imagine-se no futuro e veja você lá. Imagine-se realizado, com muito sucesso pessoal e profissional e, muito feliz. Isso o ajudará a identificar o que precisa fazer hoje para conseguir o que deseja amanhã.
- 7- Viva harmoniosamente com as incertezas e as surpresas. Elas fazem parte do processo da vida; não se deixe abater por dúvidas, medos ou fraquezas e quando porventura elas surgirem, evite mostrá-las para outras pessoas.
- 8- Procure, acima de tudo, pautar a sua vida por princípios e valores. Lembre-se que o marketing pessoal é apenas um reflexo daquilo que você é, pensa e sente.

## UM BOM PROFISSIONAL É AQUELE QUE SABE FAZER SEU MARKETING PESSOAL

Receber propostas de grandes empresas, ser disputado pelo mercado de trabalho e ter cargos de chefia com poder de decisão é o sonho de todo profissional, em qualquer área. O termo que atualmente é utilizado por empresas para designar essa 'cotação' do profissional no mercado é grau de empregabilidade - ou capacidade de mostrar os talentos a ponto de ser requisitado e disputado pelo mercado. O que todos gostariam de saber é o que faz com que algumas pessoas tenham um alto grau de empregabilidade. Na verdade, estes profissionais têm um bom Marketing Pessoal.

Marketing Pessoal é um processo contínuo de conquistas, que gera a imagem que o profissional tem no mercado de trabalho. E para saber fazer o próprio Marketing, é preciso antes de mais nada saber se comunicar. Um bom profissional é aquele que sabe vender a própria imagem. E os mais valorizados são aqueles que sabem mostrar o próprio potencial, transmitem credibilidade e confiança, sabem persuadir e argumentar, têm estilo e presença marcantes e flexibilidade.

O Marketing Pessoal traz conquistas não só na vida profissional, mas também na área pessoal. O bom Marketing Pessoal está diretamente ligado à atitude do indivíduo. Não basta apenas gostar do que faz e fazer bem feito. É preciso projetar no mundo a sua imagem e, mais do que isso, ver a si próprio no futuro. A

aparência, vestimenta, postura, voz, elegância e a confiança que o profissional tem em si e a forma como ele se expressa é que vão formar a sua atitude perante a vida e a sua imagem para o mundo.

Citamos como exemplo de bom Marketing Pessoal o de executivos que projetam a imagem de líderes modernos, ou seja, indivíduos que impõem respeitabilidade, credibilidade e confiabilidade.

O auto-conhecimento e o brilho pessoal são essenciais para um bom Marketing Pessoal. Para fazer uma auto-avaliação, aqui vão algumas dicas de perguntas que um profissional deve fazer a si mesmo:

O que estou fazendo para promover a minha própria imagem?

Estou atualmente buscando algum tipo de especialização ou aperfeiçoamento no que quero atingir?

Até que ponto eu mostro o potencial que tenho?

Eu sei quais são minhas capacidades?

O que eu faço bem e me dá prazer?

O que eu gostaria de fazer no futuro e que me faria feliz?

Pense com vagar sobre estas questões, procurando sempre aprimorar o seu Marketing Pessoal.

## DEZ DICAS DA ARTE DE CONVERSAR

### 1º OUÇA COM ATENÇÃO

Muitas vezes nos concentramos tanto no que tencionamos dizer que não ouvimos realmente o que a outra pessoa está dizendo. Se você ouvir ativamente os outros, eles prestarão mais atenção quando chegar a sua vez de falar.

### 2º FALE SOBRE COISAS QUE INTERESSAM A OUTRA PESSOA

Diz um psicólogo: "O encanto da conversa consiste menos em demonstrar o próprio espírito do que em abrir caminho para que o outro sujeito demonstre o seu". Quando se estimula o outro a falar sobre seus assuntos prediletos nunca há razão para preocupar-se com silêncios constrangedores e geralmente se fica tão absorvido que não há tempo para acanhamento... que é o maior obstáculo para uma conversa espontânea.

### 3º EVITE MINÚCIAS DESINTERESSANTES

"O segredo de ser cansativo consiste em contar tudo", advertiu Voltaire. Todos nós conhecemos a pessoa que faz disgreções e nunca omite um fato desnecessário. "Não sei bem se foi numa sexta ou num sábado. Mas, deve ter sido por volta de dez e meia, porque eu acabava de sair da casa de meu irmão, do outro lado do parque, e depois..." Muito antes de o narrador chegar ao clímax de sua história, já estamos exaustos.

#### 4º EVITE EXPRESSÕES CEDIÇAS

Não deixe que o apontem como "uma pessoa de poucas palavras, que as usa continuamente"; algumas mulheres arrulham a palavra "maravilhoso", "Só mesmo você", "Está entendendo?". Fuja dessas frases estereotipadas. E não faça citações de si mesmo. São poucas as pessoas espirituosas como Bernard Shaw, que podia gracejar: - Cito-me freqüentemente. Isso dá sabor à minha conversa!

#### 5º FALE COM PRECISÃO

Pare um instante para disciplinar suas palavras antes de falar; não mergulhe a cabeça numa frase, esperando que acabe dando certo.

Evite pular de um tópico para outro; a conversa é mais interessante quando se prolonga um assunto por muito tempo para apreciá-lo do ponto de vista de quem dá e de quem recebe.

Muitos de nós somos culpados de tornar difícil a compreensão de nossas conversas com cacoetes e hesitações. Olhe de frente a pessoa com quem estiver conversando, em vez de olhar para ela e não ponha a mão em frente da boca para falar indistintamente. Não se deve ser necessário que lhe peçam para repetir o que disse.

#### 6º FAÇA AS PERGUNTAS ADEQUADAS

Os bons entrevistadores - repórteres, advogados, psiquiatras, etc. - sabem que uma pergunta bem concebida e bem formulada ajuda a outra pessoa a se expandir. Indica um interesse sincero por ela e pelas suas opiniões.

Uma pergunta convencional, no gênero de "Como vão as coisas?" ou "Que há de novo?" não tem sentido. Por outro lado, perguntas do tipo: "Como foi que o senhor começou o seu negócio?" ou "Se tivesse de começar a vida de novo, escolheria esta cidade para morar?" indicam um interesse sincero. E frases discretas como "Não acha?" ou "Qual é a sua opinião?" muitas vezes mantêm a própria pessoa falando e evitam que nós falemos demais.

#### 7º APRENDA A DISCORDAR SEM SER DESAGRADÁVEL

Muitas vezes o que mais importa não é o que diz, mas a maneira de dizê-lo.

Benjamim Franklin costumava observar diplomaticamente: "Neste ponto eu concordo. Mas há outro em que peço licença para fazer uma restrição".

Uma discussão amistosa muitas vezes enriquece uma conversa, mas não comece a discutir com uma declaração indiscriminada como esta: "detesto advogados; são todos uns chicanistas". Tal observação dogmática fará com que todos os grupos tomem partido com uma violência que não permite conversação educada.

É importantíssimo não contradizer sumariamente pessoa alguma mesmo quando se tenha certeza de que ela está errada. Use de sutileza.

#### 8º EVITE INTERROMPER OS OUTROS

Se você por vezes se ver obrigado a cortar uma conversa, sua interrupção parecerá menos descortês com uma frase amável como está: "João, você me permite acrescentar uma coisa ao que acaba de dizer?" Diga-se de passagem que a pessoa interrompida ouvirá com mais atenção, se você usar o nome dela. Se você próprio for interrompido, nunca insista em voltar depois ao mesmo assunto. Procure interessar-se pela nova conversa. Se as pessoas quiserem que você volte ao que estava discutindo, elas mesmas o dirão.

#### 9º PROCURE SER TOLERANTE E DIPLOMÁTICO

Todos nós conversamos às vezes com pessoas que nos irritam ou aborrecem. Neste caso, procure concentrar-se no assunto em discussão. Afinal de contas, os fatos são impessoais. Se você procurar honestamente assumir uma atitude generosa e tolerante, aprenderá a conversar muito melhor.

#### 10º ELOGIAR UM POUCO ÀS VEZES AJUDA

Sua conversa será mais rica, se você aprender a elogiar as pessoas - desde que os elogios sejam sinceros. Pode-se elogiar ao mesmo tempo que se exprime apreciação.

Não diga ao conferencista que acaba de ouvir, simplesmente que gostou de sua palestra.

Faça comentários específicos sobre algumas coisas que ele disse ou peça-lhe para ampliar uma de suas observações, mostrando que ouviu com toda a atenção.

#### CLIMA RECEPTIVO E DEFENSIVO

Segundo o sociólogo J. R. Gibb, diante de uma situação real ou imaginária de perigo, as pessoas normalmente mobilizam suas energias de auto-defesa para enfrentar tal situação. Se essa situação de perigo é percebida em relação ao grupo de que faz parte, a pessoa passará a adotar, então, um comportamento defensivo em relação ao grupo, isto é, olhará as pessoas com desconfiança, procurará ver no comportamento dos outros fatos, palavras ou situações que possam reforçar suas defesas.

Esse mecanismo requer um tal esforço da pessoa que, freqüentemente, a impede de se concentrar na mensagem que ela está de fato recebendo e faz com que ela distorça o significado real da comunicação. Assim, quanto mais uma pessoa se mostra defensiva, menos capaz ela será de perceber os objetivos, valores e emoções que o emissor está tentando transmitir. Por outro lado, quanto mais um clima for receptivo ou ausente de defesa, menos o receptor distorcerá o conteúdo da comunicação. Isso é possível, porque o clima receptivo permite que o receptor da mensagem seja capaz de se concentrar no conteúdo e no significado real da mensagem.

Existem seis pares de categorias de comunicação defensiva e receptiva que indicam o tipo de comportamento gerado em função do tipo de comunicação realizada.

<b>Climas Defensivos</b> 1. Descrição 2. Orientação do problema 3. Espontaneidade 4. Empatia 5. Igualdade 6. Afirmações provisórias	<b>Climas Receptivos</b> 1. Avaliação 2. Controle 3. Estratégia 4. Não envolvimento 5. Superioridade 6. Certeza
<b>Defensivos</b> O comportamento que o ouvinte percebe com características da categoria defensiva produz sentimentos de defesa.	<b>Receptivos</b> O comportamento que o ouvinte percebe com características da categoria receptiva reduz sentimentos de defesa

Vejamos, agora, o que significa cada um desses pares de categorias e como eles influenciam a comunicação humana.

#### 1 - Avaliação e Descrição

A verbalização, ou outro comportamento que pareça avaliativo, aumenta a defesa. Se a expressão, modo de falar, tom da voz, ou conteúdo verbal do emissor parece estar avaliando ou julgando o ouvinte, ele se coloca em guarda.

Por outro lado, se o ouvinte pensa que o emissor o considera igual a ele e está sendo aberto e espontâneo, a avaliação de uma mensagem será amenizada e, talvez, nem mesmo percebida.

A verbalização descritiva tende a reduzir o nível de intranquilidade. A verbalização que o ouvinte percebe como pedido autêntico ou como um material com conteúdos neutros é descritiva. Apresentações de sentimentos, fatos, percepções ou processos que não englobam perguntas ou não implicam que o receptor mude seu comportamento ou atitude tendem a produzir um mínimo de defesa.

#### 2 - Controle e Orientação do problema

A verbalização que é usada para controlar o ouvinte provoca resistência. Quando tentamos mudar a atitude de uma pessoa, influenciar o seu comportamento ou restringir o seu campo de atividade, isto pode ser sentido como sendo uma tentativa de modificação pelo fato de a acharmos inadequada. se a pessoa supõe que temos "motivos ocultos" para tentar controla-la, sua reação é ainda mais defensiva.

Quando o emissor comunica o desejo de colaborar na definição de um problema mútuo e na busca de soluções, ele tende a criar no ouvinte um clima receptivo, isto é, o ouvinte deduz que o emissor não tem uma solução pré-determinada, uma atitude o método para impor tal comportamento. Ele permite ao receptor designar seus próprios objetivos, tomar sua própria decisão.

### 3 - Estratégia e Espontaneidade

Quando o emissor se utiliza de uma estratégia para não deixar claro seus objetivos, o receptor torna-se defensivo, pois ninguém gosta de ser vítima de uma atitude oculta. Inversamente, o comportamento que parece espontâneo é redutor de defesa.

Se o emissor é visto como tendo intenções claras, como sendo franco e honesto e comportando-se espontaneamente em função da situação, está propenso a gerar uma defesa mínima.

### 4 - Não envolvimento e Empatia

Quando não há envolvimento na verbalização, o ouvinte sente falta de interesse por parte do emissor e coloca-se numa atitude defensiva. A verbalização com baixo nível de afeto, algumas vezes, transmite rejeição. Já a verbalização com afeto, que transmite empatia pelos sentimentos do ouvinte e respeito pelo seu valor, é receptiva e redutora de defesa.

A confiança aparece quando uma mensagem indica que o emissor se identifica com os problemas do ouvinte, compartilha de seus sentimentos e aceita suas reações emocionais.

A combinação de compreensão e empatia pelas emoções de outra pessoa, sem qualquer esforço para muda-la, é evidentemente receptiva em alto nível.

### 5 - Superioridade e Igualdade

Quando uma pessoa transmite a outra que ela se sente superior em posição, poder, riqueza, capacidade intelectual, características físicas, ou de outras maneiras, ela provoca uma reação de defesa.

Há muitos modos de criar uma atmosfera na qual o emissor se sinta igual ao ouvinte. As defesas são reduzidas quando uma pessoa percebe que o emissor deseja participar de um projeto comum, com mútuo respeito e confiança. Muitas vezes, existem diferenças de talento, habilidades, valor, aparência, "status" e poder, mas o comunicador que gera baixa defesa parece dar pouca importância a essas distinções.

#### 6 - Certeza e Afirmações provisórias

Aqueles que parecem saber todas as respostas, que não necessitam de informações adicionais e que se consideram instrutores, ao invés de cooperadores, tendem a colocar as pessoas em estado de guarda.

Uma pessoa reduz a defesa do ouvinte quando comunica que ela está querendo pôr à prova seu próprio comportamento, atitudes e idéias.

A pessoa que parecer estar querendo experimentar e explorar novas situações tende a reduzir a defesa do receptor, pois se uma pessoa estiver realmente procurando informação e dados, ela não se ofenderá com a ajuda ou companhia durante a tarefa.

### **COMUNIQUE-SE E SEJA MAIS FELIZ - A arte da Comunicação Interpessoal**

Além das palavras, existe um mundo infinito de nuances e prismas diferentes que geram energias ou estímulos que são percebidos e recebidos pelo outro, através dos quais a comunicação se processa.

Um olhar, um tom de voz um pouco diferente, um franzir de cenho, um levantar de sobrancelhas, podem comunicar muito mais do que está contido em uma mensagem manifestada através das palavras.

Os problemas são simples

Pessoas que se dizem com grandes problemas de comunicação é que, de fato, os problemas são relativamente simples e de fácil solução. O que ocorre é que esse problema, por menor que seja, compromete todo o sistema de comunicação. Por exemplo, uma pessoa pode ter boa cultura, ser extrovertida e desinibida, saber usar bem as mãos, possuir um rico vocabulário e dominar uma boa fluência verbal. Pode possuir tudo isso, mas se falar de forma linear, com voz monótona irá provocar desinteresse e sonolência aos ouvintes e, conseqüentemente, a comunicação ficou limitada.

O somatório desses pequenos problemas impede que uma pessoa se comunique com fluidez e naturalidade. É o mesmo princípio de que: "A união faz a força", ou seja, o conjunto dessas dificuldades neutraliza o efeito que a comunicação poderia provocar, impedindo-a de mostrar o seu potencial e a sua competência, gerando frustrações na vida pessoal e profissional.

#### Timidez

Há pessoas que possuem muito conhecimento e muito talento mas na hora de falar em público, em uma reunião ou quando convidadas para proferir uma palestra, ficam totalmente apavoradas e preferem fugir do que enfrentar. Se observarmos bem, uma pessoa não é valorizada por aquilo que sabe ou conhece, mas por aquilo que faz com aquilo que sabe. Por isso, a timidez tem impedido muitas pessoas de conseguirem galgar melhores possibilidades de sucesso na vida. Basicamente, os problemas de timidez manifestam-se por medos, tais como de não ser bem sucedido, de errar, de ter o famoso "branco". Outra evidência é a baixa auto-estima, ou a sensação de incapacidade para se expressar diante de situações desafiadoras. Além disso, há o excesso de manifestações no próprio corpo, tais como tremedeira, gagueira, sudorese, taquicardia, chegando, em alguns casos até a desmaios.

#### Saber ouvir

Saber ouvir é muito mais do que escutar e darmos a nossa interpretação conforme desejarmos ou baseada nas nossas próprias limitações. Saber ouvir é cultivar a difícil arte da empatia que é a habilidade de se colocar no lugar do outro e prestar muita atenção no significado das palavras, na maneira em que a pessoa está transmitindo, no seu estado emocional, seus limites e conhecimentos; é olhar para os seus olhos, é perguntar se houver dúvidas, é evitar interpretar ou "alucinar" a partir do que foi dito.

O mesmo princípio da empatia se processa para quem deseja se comunicar. Para conseguir um ótimo resultado, basta colocar-se no lugar do outro e gerar estímulos adequados conforme o jeito do outro funcionar, de processar informações, de entender conforme o seu nível cultural ou limitações de vocabulário, conceitos e experiências pessoais. A pergunta ideal para termos a evidência se, de fato, o outro entendeu o que dissemos é "O que você entendeu do que eu disse?". O mundo seria, certamente, bem melhor e as pessoas conseguiriam relacionar-se melhor se pudessem fazer e responder a essa pergunta.

#### Voz

Outra grande dificuldade para muitos (e o problema é que desses, poucos sabem) é sobre a utilização adequada da voz. Há pessoas que falam muito devagar, outras ainda que tem dicção ruim ou falam de forma linear ou ainda com volume muito baixo.

A questão é simples: como posso esperar, de fato, que alguém me compreenda ou preste atenção no que digo se nem sequer consegue entender o que estou dizendo?

### Corpo

Curiosamente, a expressão corporal assume até mais importância do que a voz e, em alguns casos, do que o próprio conteúdo. Medo de olhar nos olhos, expressão facial incongruente com o conteúdo, aparência mal cuidada, ausência de gestos ou excessiva gesticulação, bem como posturas inadequadas são suficientes para tirarem o brilho de um processo de comunicação.

### Vícios

Quantas vezes ouvimos, ou melhor, tentamos ouvir pessoas, acompanhar seu raciocínio, mas fica difícil pois ouvimos alguns ruídos, tais como "aaaa...", "éééé....", "tá", "né", "certo", "percebe" repetidos inúmeras vezes. Deixamos de prestar atenção no conteúdo e ficamos incomodados com esses sons que dificultam a compreensão.

### Prolixidade

Por acaso, o leitor conhece pessoas que dão várias voltas, entram em paralelas ou transversais, fazem retornos, dão marcha ré, engatam novamente a primeira marcha... Já deu para perceber que estamos falando de pessoas prolixas, ou seja: ninguém agüenta por muito tempo ouvir aquelas pessoas que falam demais e desnecessariamente, principalmente sobre assuntos sem interesse.

### Controle Emocional

Você já ficou magoado e ficou chateado um dia inteiro por um simples fato ocorrido no trânsito ou um tom de voz mais elevado em um momento de discussão ou um "bom dia" que não lhe disseram? Você já imaginou o poder que você mesmo dá, assim, de presente a uma pessoa que você nem conhece, talvez nunca mais a veja na vida, ou mesmo que seja alguém conhecido, que é a capacidade de tirar o seu bom humor, seu otimismo, ou a sua motivação? Esteja atento para essas armadilhas da comunicação e previna-se. Conheço uma frase de um filme de treinamento chamado "O Homem Milagre", que diz o seguinte: "SNIOP", ou seja: "Salve-se das Nefastas Influências de Outras Pessoas". De

qualquer modo é importante que você mesmo mantenha o devido controle emocional e saiba proteger-se dessas negatividades.

### Foco de Mudanças

Você não pode mudar as atitudes e comportamentos de outras pessoas. Assuma! Você é o responsável apenas por aquilo que está ao seu alcance e pelas mudanças que pode proporcionar a você mesmo.

### Motivação e Auto-estima

Considero um dos aspectos mais importantes da comunicabilidade de uma pessoa, a energia que flui sutilmente através da sua voz e do seu corpo, das palavras e da sua postura, dos gestos e do olhar. É a expressão do seu otimismo ou pessimismo, da agressividade ou suavidade, do nível da sua auto-estima. É a comunicação invisível mas presente, percebida pelos sentidos. Quão agradável é a energia que flui de pessoas otimistas, bem humoradas, felizes, que diante das adversidades da vida encontram desafios que serão superados.

Para concluir, cabe ressaltar a sutileza da comunicação das pessoas que tem bondade no coração, a gentileza nos gestos, beleza e doçura nas palavras.

"Sensualidade, alinhamento e graça permeiam seus movimentos. Uma nobreza natural flui silenciosa e discretamente em suas ações; há uma segurança pessoal apoiada na humildade; uma reverência, um senso de humor mesclado com a consciência do sagrado." Essas são as pessoas que fazem mais do que se comunicar, irradiam luz e brilho pessoal.

## **COMO PREPARAR-SE PARA UMA ENTREVISTA DE EMPREGO**

A primeira atitude de quem está à procura de uma nova colocação profissional é trabalhar sua auto-estima.

Se não gostamos de nós mesmos, como esperar que outras pessoas gostem? Se não nos orgulhamos do que fazemos, como esperar que alguém se orgulhe? Se não admiramos os nossos próprios empreendimentos, quem irá admirar? Se eu não acredito em mim mesmo e nas minhas capacidades, quem irá acreditar? Ao desejarmos algo, fruto dos nossos sonhos de realização, sucesso, prestígio, é fundamental acreditarmos na nossa própria capacidade de realização.

Quantas pessoas vivem tristes e frustradas por não terem conseguido ir um pouco adiante nos estudos ou no trabalho, nas realizações pessoais ou profissionais e culpam a sua situação, a crise, os pais as oportunidades que não foram concedidas. Essas pessoas não descobriram ainda que a principal alavanca

impulsionadora para todas as realizações está dentro delas mesmas. Acreditar em si mesmo, observar em um espelho que todos temos um potencial infinito de possibilidades de realização é caminhar na direção da evolução pessoal e espiritual.

A auto-estima não é algo distante como um tesouro escondido ou difícil de ser conquistado. Ter auto-estima é apenas gostar de si mesmo e ficar feliz com a imensa capacidade que todos nós possuímos para a superação de qualquer dificuldade. Há momentos difíceis na vida de todos nós, mas a reação diante dos obstáculos é diferente em cada pessoa. Aquelas pessoas que aprenderam a confiar em si mesmas são mais bem humoradas, não se desesperam, tem mais controle das suas emoções. Pode-se dizer até que são mais inteligentes emocionalmente. Sabem que vez ou outra perdem o pé da situação, mas logo se recuperam e seguem adiante.

Quem tem e procura sempre aumentar a sua auto-estima é um vencedor, vive o momento presente com a consciência de que o passado foi importante como aprendizagem, mas já passou e não volta mais e o futuro ainda está por ir, ou seja, tem a consciência de que o importante é viver o aqui e agora, sentindo emoções autênticas e tendo consciência dessas emoções.

Uma pessoa que gosta de si mesma abre espaço em seu coração para viver em harmonia com as outras pessoas, reconhecendo o valor de cada uma, sabendo ter a flexibilidade e compreensão para perceber e aceitar as diferenças individuais e exercitar o perdão.

Enfim, uma pessoa que tem auto-estima vive em harmonia com as energias da natureza, do Cosmos, do infinito; tem consciência do seu papel na sociedade e sua missão no mundo; percebe que recebe todas essas influências da inteligência universal e corresponde com seus atos e pensamentos. É uma pessoa feliz porque tem a consciência e o sentido de gratidão e reconhecimento pela graça da vida.

## **COMO VENCER A TIMIDEZ EM ENTREVISTAS**

Com um grande número de desempregados, considerando que vivemos numa época de escassez de empregos, onde os candidatos a serem selecionados são inúmeros diante de poucas vagas que, atualmente, o mercado oferece, qualquer detalhe, por ínfimo que pareça, pode ser a diferença entre estar ou não empregado.

Considerando que o candidato possui as qualificações para concorrer a uma determinada vaga, cabe a ele enfrentar um outro grande problema nessa hora: a timidez. Essa mesma timidez que o impede de mostrar naturalmente num diálogo franco e aberto, as suas reais qualificações e o seu potencial.

Não raro, ocupam as posições pessoas com menor qualificação, mas que souberam se dominar, falar com naturalidade, sem tropeçar em nada; nem nas palavras e nem em alguma mesa ou cadeira.

Algumas dicas para quem está nesse momento à procura de uma colocação profissional e está passando ou vai passar por processos seletivos através de entrevistas:

### **Antes da Entrevista**

Procure preparar, de forma organizada, a argumentação sobre seu trabalho, suas experiências anteriores, um pouco de seu histórico pessoal. É comum conhecermos pessoas com muitas habilidades, notadamente técnicas, mas na hora de falar sobre elas, não conseguem ou falam de maneira desordenada.

A auto-sugestão positiva é metade do caminho para os vitoriosos. Acredite em você, no seu potencial; Acredite que a empresa que está admitindo, está necessitando de um profissional do seu gabarito, com a experiência e qualidades que você tem.

Relaxe. Assim, do seu jeito. Procure descansar, dormir bem e estar adequadamente alimentado antes de ir, para estar bem fisicamente.

A aparência é um item fundamental. Um cabelo com bom corte, roupas limpas, discretas e adequadas, asseio corporal são itens que precisam ser levados em consideração.

### **Durante a Entrevista**

De nada adianta mascarar aquilo que você não é. Seja você mesmo, afinal, quem o está entrevistando é uma pessoa, um ser humano como você, normalmente sensibilizado com a sua situação. É um profissional que naquele momento está realizando o seu trabalho: escolher o melhor candidato para aquela(s) vaga(s). Olhe nos olhos, procure manter uma postura discreta, fale claro, com voz firme, evite segurar as mãos, sorria, porém sem exageros.

### **Depois da Entrevista**

Depois é aguardar, sabendo que você poderá receber um sim ou um não para aquela oportunidade. Se receber sim, parabéns, a vaga é sua. No entanto se não foi o escolhido, anime-se. Arregace as mangas, analise o que fez bem e procure reforçar os pontos fortes. Reconheça seus pontos fracos e procure com determinação corrigi-los e novamente, parta para a ação.

Lembre-se de que só os fracos desanimam e desistem. Aos fortes cabem as vitórias e conquistas, por mais difíceis que sejam de ser conseguidas.

## **A COMUNICAÇÃO DO VENDEDOR**

Poucos são os que falam e agem dentro da organização, e menos ainda aqueles que o fazem de maneira essencial. Hoje, todos são estimulados a trocar informações e compartilhar experiências, diferentemente quando a hierarquia induzia cada um a agir individualmente. Mas trabalhar com clima de equipe, num ambiente harmônico nem sempre é fácil, entre eles necessariamente existe um líder.

O bom vendedor é acima de tudo um líder. Líder é o que atinge os objetivos da organização e ao mesmo tempo auxilia no desenvolvimento e o crescimento das pessoas com que trabalha. Mobiliza-as para que façam o que precisa ser feito, mantendo um clima produtivo de trabalho. Conquistar, persuadir peça-chave para obter resultados através das pessoas. Se envolve num processo contínuo de conquista. Transmite confiança e credibilidade; tem estilo e presença. É acima de tudo um grande comunicador.

Esse privilegiado, o líder, consegue efetivamente se comunicar com as pessoas. Fala com naturalidade. É capaz de criar empatia, ou seja, a capacidade de se colocar no lugar da outra pessoa, escutar as suas emoções e entender seus apelos emocionais. Toma decisões e consegue a cumplicidade das outras pessoas, vendendo-as felizes nessa parceria que gera grandes transformações e realiza grande projetos.

Além de boa comunicação o líder é um visionário direcionando as suas ações para que a empresa ou seus empreendimentos gerem melhores resultados no futuro.

## **ALGUNS SEGREDOS PARA A LIDERANÇA**

### **Criatividade, memória, jogo de cintura, entusiasmo, observador**

Todavia, esses elementos para alguns são natos, para outro treináveis. Basta ter garra e determinação para buscar a habilidade que existe em você. Liderança é uma forma de buscar sentido para a vida e para o trabalho. Você conhece algum? É capaz de citar rapidamente e verdadeiramente um grande líder? Quem? Seus pais ou um professor? Teu chefe? Um amigo? Será mesmo que entendemos o que é liderança?

Dentre todos os profissionais que necessitam ter uma boa comunicação, destaca-se o profissional de vendas. Mais que nunca o vendedor precisa estar preparado para ser um parceiro de negócios e isso significa ter habilidades para criar vínculos e se relacionar com os seus clientes e fornecedores.

Muitas são as dificuldades de comunicação no processo de relacionamentos, mesmo porque muito do que é comunicado não é o que foi falado, mas como as coisas são ditas, por exemplo um tom de voz inadequado ou uma expressão facial contraditória ou um certo nervosismo na voz podem ser interpretado como provocação ou falta de interesse do vendedor.

## **A COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE**

Tenho ouvido, ultimamente, uma frase que se tornou um "chavão" em tudo que se relaciona com o atendimento ao cliente: "não devemos apenas agradecer ao nosso cliente. Precisamos mais do que isso: precisamos encantá-lo".

Dentre tantas ações e formas que as empresas estão adotando para este "encantar" clientes, proponho um reflexão sobre uma das principais ferramentas para essas relações empresa-clientes, nem sempre devidamente valorizada: a boa comunicação.

Das habilidades que precisam ser desenvolvidas, a principal é a empatia. Esta é a palavra chave.

Empatia significa a capacidade de se colocar no lugar do outro. Destarte, de nada adianta todos os instrumentos vinculados ao bom atendimento, tais como gentilezas e cortesias, respeito entre outros, se a empresa, através dos seus funcionários ou dirigentes, apenas manifestar o seu ponto de vista, expressando as suas crenças e as suas verdades, sem se colocar no lugar do outro.

A arte da empatia, mais do que a simpatia, é o grande segredo de uma efetiva comunicação. Aliás, a comunicação não é o que se transmite ou o que se fala. A comunicação é o que chega ao ouvinte ou interlocutor; é o que é interpretado, é o estímulo que fica no outro, a partir do que dissemos ou fizemos.

Um exemplo simples de uma comunicação ineficaz é o de um vendedor de veículos, alegre, simpático, comunicativo. Ao apresentar um veículo ao provável comprador, usa todo o seu poder de argumentação para falar da potência do motor, do silêncio no interior do carro, das novas e modernas cores opcionais. No entanto, o cliente diz-se agradecido pelas informações, mas não faz a compra.

Provavelmente ele não diz ao vendedor, mas o que procura é um carro econômico e seguro. Poderia ser até esse mesmo que o vendedor estava oferecendo; ele apenas não soube "ouvir" o cliente para usar os argumentos adequados para aquela situação.

Enquanto as pessoas estiverem apenas interessadas em falar, falar, falar, sem ouvir ou abrir canais para perceber o que o cliente quer ou precisa, estarão perdendo bons negócios e bons clientes.

Sugerimos considerar passos simples que as empresas podem adotar para facilitar uma efetiva comunicação com o seu cliente (atual e futuro):

- 1) Cultive sempre a empatia, ou seja, a capacidade de se colocar no lugar do outro;
- 2) Ouça com atenção. Pergunte para não haver dúvidas no entendimento do que foi transmitido;
- 3) Evite interpretar. Normalmente interpretamos com base no nosso ponto de vista e não no ponto de vista do outro. Novamente é melhor perguntar do que interpretar errado;
- 4) Ao falar com a pessoa, dê-lhe a devida atenção, olhe nos olhos, trate-a com distinção, respeito, simpatia, gentileza e consideração. Chame-a pelo nome, use pronomes de tratamento adequados;
- 5) Procure ouvir mais e falar menos. Muitas vendas são perdidas e negócios são comprometidos por excesso de argumentação;
- 6) Prepare-se para falar bem, com elegância, fluidez e naturalidade. Prepare também os representantes de sua empresa para falar.

#### **ALGUMAS DICAS PARA QUEM DESEJA SE COMUNICAR CADA VEZ MELHOR**

Tenha segurança ao falar.

Confie em si mesmo, reforce sua auto-estima para ficar calmo e tranquilo em qualquer situação.

Fale bem, com boa voz, boa dicção.

Administre a velocidade da fala, faça pausas, adeque o volume ao ambiente e ao(s) interlocutor(es).

Seja objetivo, desenvolva as idéias com clareza, com começo, meio e fim, use exemplos para fortalecer os seus argumentos.

Faça gestos adequados, tome cuidado com as mãos, evitando uma excessiva gesticulação.

Procure adequar a expressão facial ao conteúdo, tenha uma postura elegante e confiante.

Adeque o vocabulário e a linguagem ao tipo de pessoa com quem estiver falando para falar na mesma "língua" do interlocutor. Isso exige flexibilidade e preparo.

A aparência e elegância também contam pontos.

Seja discreto ao vestir-se, zelando por uma impressão positiva, considerando um bom asseio corporal.

Conheça e utilize regras de comportamento social para situações formais.

Saiba como cumprimentar e apresentar pessoas, de quem e onde se deve ou não apertar as mãos, quando entregar cartões de visita etc.

Além disso, saiba como comportar-se à mesa, manuseando talheres, taças, o que fazer e o que é proibido.

Chame o seu cliente pelo nome.

Aprenda e use uma técnica de memorização para se lembrar do nome e informações importantes do seu cliente.

Nada há de mais precioso, no campo das relações, do que chamar a pessoa pelo seu nome, mostrando com isso, interesse e consideração.

Em síntese, muitos outros tópicos poderiam aqui ser sugeridos ou explicitados. O que, de fato, importa, é o nível de interesse que uma empresa ou você mesmo deve ter em relação ao seu cliente.

Havendo um interesse real, os caminhos para um bom entendimento serão encontrados e o seu cliente, de fato, ficará encantado e comprará o seu produto.

## **REGRAS PARA FACILITAR A COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL**

### **1. ESCUTE ATENTA E ATIVAMENTE O OUTRO**

Mantenha contato visual, sem exagerar.

Não pense no que vai responder, enquanto o outro fala.

Mantenha uma atitude atenta e calma.

Procure fazer com que sua comunicação tanto verbal como não verbal assegure ao outro que você está atento.

Tolere, sem ansiedades, o silêncio do outro.

Se o silêncio se tornar embaraçoso para o outro, procure reformular a última coisa que você disse para que ele possa retomar o "fio da meada".

Depois de fazer uma pergunta, é importante silenciar.

Se o outro não responder de imediato, evite o impulso de preencher o silêncio com seus comentários. Dê-lhe a oportunidade de pensar sua resposta.

Nunca interrompa para retificar o que o outro está dizendo, mesmo que você não concorde com o que ele diz.

Não contradiga o que o outro está dizendo por considerar conhecido, desconhecido ou trivial.

### **2. DEMONSTRE RESPEITO E CONSIDERAÇÃO**

Abstenha-se de julgamento em uma comunicação.

Admita que o outro tenha seus valores, crenças ou idéias diferentes das suas.

Crie condições para que o outro possa expressar suas idéias, sentimentos, valores e atitudes. Isto não significa que você deva concordar com as posturas do outro, apenas compreendê-las e aceitá-las. Isto não implica que você não possa dizer que não compartilha dessas posturas.

### 3. COMPREENDA COM EMPATIA O SEU INTERLOCUTOR

Absorva o marco de referência do outro e analise seus comportamentos, comunicações e valores deste ângulo.

Procure acompanhar as linhas de pensamento do outro e não mude seu rumo por inclinações, valores ou necessidade próprias.

Procure perceber a realidade como o outro a percebe, a partir de suas preocupações específicas, medos e preconceitos. Procure colocar-se no lugar do outro, inclusive recordando-se de experiências e reações semelhantes.

### 4. FORMULE PERGUNTAS

Para levar o outro a expressar suas idéias e sentimentos.

Não exagere no interrogatório.

Não faça perguntas agressivas, desafiantes, nem avaliativas.

Sempre que possível faça perguntas abertas, que comecem, em geral, por o que, como quando.

Evite perguntas fechadas, que levam simplesmente a sim ou não.

Amenize as perguntas diretas com expressões do tipo talvez, de alguma maneira, que sabe.

Avalie se você está entendendo claramente o que o outro está expressando para seguir perguntando.

Procure refletir e recolocar as idéias do outro com suas próprias palavras, de maneira a demonstrar-lhe que o está entendendo e acompanhando.

Limite-se a recolocar sentimentos e idéias de que esteja seguro de terem sido expressos, não conclua ou interprete motivos profundos.

### 5. FAÇA COMENTÁRIOS DESCRITIVOS E NÃO AVALIATIVOS

O "feedback" descritivo explica de maneira específica um fato, uma atividade ou um processo.

O "feedback" avaliativo é de natureza crítica e tende a apresentar uma conclusão por parte de quem o emite.

Os comentários descritivos são mais fáceis de aceitar e descrevem o comportamento sem atacar o outro.

## APOSTILAS

VIA E-MAIL

**PROMOÇÃO ESPECIAL:** Na compra de cada apostila via e-mail, no valor de R\$10,00, você pode escolher qualquer outra para receber grátis.

**Para efetuar a compra de cursos, manuais e apostilas digitais, clique aqui.**

CÓD.

- 2001-Access XP
- 2002-Administração Crise Financeira
- 2003-Administração Financeira
- 2004-Apicultura (abelha e mel)
- 2005-Astrologia
- 2006-Aves domésticas
- 2007-Avestruz
- 2008-Bolsa de Valores
- 2009-Codornas
- 2010-Compostagem
- 2011-Contabilidade de Custos
- 2012-Contabilidade Geral
- 2013-CorelDraw
- 2014-Churrasco
- 2015-Curso de Alemão
- 2016-Curso de Árabe
- 2017-Curso de Chinês-Mandarim
- 2018-Curso de Espanhol
- 2019-Curso de Francês
- 2020-Curso de Grego
- 2021-Curso de Hebraico
- 2022-Curso de Holandês
- 2023-Curso de Inglês
- 2024-Curso de Italiano
- 2025-Curso de Japonês
- 2026-Curso de Latim
- 2027-Curso de Português
- 2028-Depto Pessoal
- 2029-Dicionário Guarani
- 2030-Dreamweaver
- 2031-Estrelas Fixas
- 2032-Excel XP
- 2033-Fabricação de Licores
- 2034-Fabricação de ovos de Páscoa e Bombons
- 2035-Fabricação de Queijos
- 2036-Fabricação produtos de limpeza
- 2037-Flash
- 2038-Fogão a Lenha (projetos)
- 2039-Futebol
- 2040-Hidroponia (técnicas)
- 2041-Horta orgânica
- 2042-Incubadora (projetos)
- 2043-Informática básica
- 2044-Internet básica
- 2045-Leitura Dinamica
- 2046-Lógica
- 2047-Linux
- 2048-Montagem e manutenção Computadores
- 2049-Magia
- 2050-Mágicas
- 2051-Marketing de Rede
- 2052-Marketing Pessoal
- 2053-Matematica
- 2054-Memorização
- 2055-Numerologia
- 2056-Oratória
- 2057-Pagemaker
- 2058-Pavão e Faisão
- 2059-Pedras preciosas e joalheria
- 2060-Photoshop
- 2061-Genealogia
- 2062-Powerpoint XP
- 2063-Manutenção Monitor
- 2064-Russo
- 2065-Radiestesia
- 2066-Radiestesia gráficos
- 2067-Radiestesia prática
- 2068-Ranicultura (rãs)
- 2069-Receitas da Vovó Julita

2070-Receitas de doces e Compotas  
2071-Receitas de drinks e bebidas  
2072-Receitas de Sanduiches e Sucos  
2073-Receitas Dietéticas  
2074-Receitas variadas  
2075-Relações Humanas  
2076-Sabonetes Artesanais  
2077-Secretariado  
2078-Shiatsu  
2079-Telemarketing  
2080-Velas Artesanais  
2081-Vendas  
2082-Viticultura (Uvas)  
2083-Windows XP  
2084-Word XP  
2085-Windows Vista  
2086-Liderança  
2087-Eletronica básica  
2088-Esportes Olímpicos  
2089-Bateria  
2090-DJ e Eventos  
2091-Exportação  
2092-Matemática Financeira  
2093-Visual basic  
2094-Enfermagem - Primeiros socorros

#### DOWNLOADS GRÁTIS

Recomende nosso site e faça o download grátis:

DIETA TIPO SANGUÍNEO  
PIMENTAS - CULTIVO E CONSERVA  
COMO FAZER OVOS DE PÁSCOA  
RECEITAS DE DRINKS FAMOSOS  
RECEITAS DE PÃES E BOLOS  
RECEITA DE MASSA DE PIZZA  
CARTILHA DOMÉSTICA  
CARTILHA HIPERTENSO  
RECEITAS DE BOLINHOS DE BACALHAU  
O QUE FAZER COM O ÓLEO DE FRITURAS?

#### LINKS DE GRANDE UTILIDADE

[AGRICULTURA E PECUÁRIA](#)  
[ÁGUA POTÁVEL](#)  
[APOSTILAS DIGITAIS](#)  
[APOSTILAS DIGITAIS](#)  
[BEBIDAS](#)  
[CONTOS E E-BOOKS](#)  
[CURSOS DIGITAIS](#)  
[CURSOS E APOSTILAS](#)  
[ELETRÔNICA E ELETRICIDADE](#)  
[ESOTERISMO AO SEU ALCANCE](#)  
[ESPORTES](#)  
[ESPORTES OLÍMPICOS](#)  
[GENEALOGIA](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA BATISTA GEROMEL](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA BERENGUER](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA CLEMENTE PINTO](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA COTRIM](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA FALCÃO DE MENDONCA](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA GARÓFOLI](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA GEROMEL](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA GEROMEL](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA MARTINS SALDANHA](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA MENDONCA](#)  
[GENEALOGIA DA FAMÍLIA SALDANHA](#)  
[INVESTIGAÇÃO PRIVADA E SUAS NUANCES](#)  
[LIVROS E VINIL USADOS EM BOM ESTADO](#)  
[OS IDIOMAS MAIS FALADOS DO MUNDO](#)  
[RECEITAS DE PRATOS DOCES E SALGADOS](#)  
[RECEITAS VARIADAS](#)  
[RECEITAS VARIADAS DE DOCES E SALGADOS](#)  
[SOLIDARIEDADE DE TODAS AS FORMAS](#)  
[TEATRO: HISTÓRIA, NOMENCLATURA E ATUALIDADES](#)

<http://br.geocities.com/bonscursos@ymail.com/>  
<http://br.geocities.com/esportes@rocketmail.com/>  
[http://br.geocities.com/geronet\\_genealogia/](http://br.geocities.com/geronet_genealogia/)  
<http://br.geocities.com/jnel66/>  
<http://www.agropecuaria.xpg.com.br/>  
<http://www.artesbrasil.xpg.com.br/>  
<http://www.batistageromel.hpg.com.br/>  
<http://www.berenguer.xpg.com.br/>  
<http://www.bestlinks.xpg.com.br/>  
<http://www.boasorte.xpg.com.br/>  
<http://www.bonscursos.com/>  
<http://www.comofazertudo.xpg.com.br/>  
<http://www.cotrim.xpg.com.br/>  
<http://www.cursovirtual.xpg.com.br/>  
<http://www.familiagarofoli.hpg.com.br/>  
<http://www.familiageromel.hpg.com.br/>  
<http://www.familiamendonca.hpg.com.br/>  
<http://www.familiasaldanha.hpg.com.br/>  
<http://www.geroinfonet.xpg.com.br/>  
<http://www.geromel.xpg.com.br/>  
<http://www.geronetservices.com/>  
<http://www.geronetservices.xpg.com.br/>  
<http://www.gerosat.xpg.com.br/>  
<http://www.grandesreceitas.xpg.com.br/>  
<http://www.idiomas.xpg.com.br/>  
<http://www.investigadorprivado.xpg.com.br/>  
<http://www.livrosusados.xpg.com.br/>  
<http://www.livrovirtual1.hpg.com.br/>  
<http://www.mendoncas.xpg.com.br/>  
<http://www.newesoteric.xpg.com.br/>  
<http://www.potavel.xpg.com.br/>  
<http://www.receitasdajulita.hpg.com.br/>  
<http://www.receitasdajulita.xpg.com.br/>  
<http://www.saldanhas.xpg.com.br/>  
<http://www.servicosresidenciais.xpg.com.br/>  
<http://www.solidario.xpg.com.br/>  
<http://www.sports.xpg.com.br/>  
<http://www.teatrodigital.xpg.com.br/>