

# Qualquer lugar é um palco

As redes sociais e a imagem pessoal e corporativa



**Fabiana Coelho**  
33º EPR – Campinas  
11 de julho de 2017

**DIALÖGUS**  
Capacitação | Desenvolvimento | Educação





# A GUERRA DO FOGO

DIREÇÃO DE  
JEAN-JACQUES ANNAUD



**A NOVA ERA DO FOGO!**





**Quando acordamos pela manhã  
qual é a primeira coisa que fazemos?**





**Inconscientemente, nós praticamos  
a comunicação todos os dias.**

**Mas é no “palco”, diante de um público,  
que ela alcança intensidade máxima.**




**HOJE QUALQUER LUGAR É UM PALCO!**







**O BEBÊ  
SORRIDENTE  
QUE SALVOU O  
DIA DO PAI!**

A baby wearing an orange long-sleeved shirt and pants is sitting on a light-colored sofa. The baby is looking towards the left with a happy expression. In the foreground, a gift wrapped in white tissue paper is being held. The background is slightly blurred, showing a living room setting with a bookshelf and a lamp.

[itau.com.br/sempapel](http://itau.com.br/sempapel)



# Speaking in public is worse than death for most

Kaya Burgess

October 30 2013,  
12:01am,  
The Times



---

If you have ever thought that you would rather die than have to speak in public you may not be alone, according to a survey on common phobias.

A fear of public speaking was found to be a more pressing concern than death, according to a ranking of society's most pervasive fears. Only the loss of a family member was deemed a more terrifying thought.



**O que vocês acham dessas pesquisas?**

**Vocês também têm esse medo?**

**TODO MUNDO  
TEM MEDO!**






# MEDO DE FALHAR EM PÚBLICO



# REPUTAÇÃO



A close-up portrait of Warren Buffett wearing glasses and a suit, with a blue ribbon graphic in the top left corner. The quote is overlaid on the image in white text.

*“São precisos 20  
anos para **construir**  
uma reputação  
e cinco minutos  
para **perdê-la.**”*

- Warren Buffett

*Frases de*  
**PENSADORES**.COM.BR

# JBS encolhe à metade na Bolsa desde a Carne Fraca, perdendo R\$ 15,4 bi

Após delação contra Temer, valor da empresa caiu R\$ 8,5 bi



O **que** você comunica e a **forma** como você comunica podem **impactar** sua reputação e a reputação da sua empresa

A black and white photograph of a person in a suit standing on a steel beam, looking out over a body of water at dusk. A large, semi-transparent purple arc graphic is positioned below the person, framing the text. The background shows a dark sky and a calm sea.

# O RENASCIMENTO DA ARTE DE FALAR EM PÚBLICO



# NOVOS “PALCOS” X NEGÓCIOS

Apresentações formais e  
agendadas

Eventos

Reuniões agendadas

Encontros de relacionamento

Encontros inesperados

Encontros sociais

Repercussão informal

Comentários, posts, likes e  
vídeos



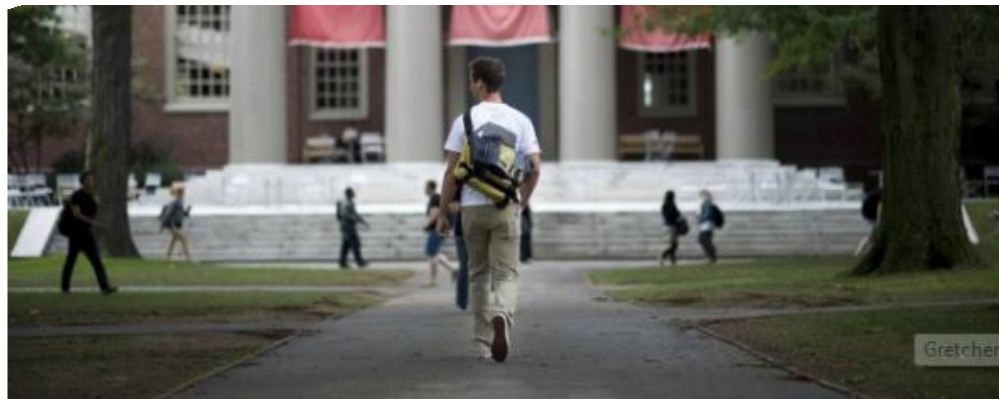
UNIVERSIDADE DE HARVARD ›

# Harvard cancela a admissão de futuros alunos por compartilharem memes ofensivos no Facebook

Mensagens machistas e xenofóbicas eram compartilhadas em um grupo fechado

Seu currículo acadêmico lhes abriu as portas de [Harvard](#), nos Estados Unidos, mas seu rastro digital acabou por fechá-las. Pelo menos 10 estudantes que

havam entrado na prestigiosa universidade norte-americana admitiram ter perdido a vaga após o Comitê de Admissões descobrir que compartilhavam brincadeiras ofensivas em um grupo privado do [Facebook](#), de acordo com publicação do jornal da universidade *The Harvard Crimson*.







**Todos influenciam e todos são influenciados**

Hoje quem detém o poder não é quem tem a **informação**, mas quem tem a **audiência!**



ASSOCIAÇÕES

CLIENTES

FORNECEDORES

PARCEIROS

COLABORADORES

MÍDIA



O que **podemos e devemos** fazer nesse mundo onde estamos todos expostos?





**BE  
PREPARED**

“É tal a sua pressa de comunicação  
que eles se esquecem de aprender  
primeiro a expressar-se”.

*Mário Quintana*







Entre as principais competências exigidas  
do profissional na Nova Era do Fogo,  
**o domínio da comunicação**  
é matéria interdisciplinar pois influencia e vai  
determinar a qualidade das demais competências



**Gestão do negócio**

**Liderança**

**Tomada de decisão**

**Negociação**

**Administração de conflito**

**Orientação ao resultado**

**Relacionamento com o cliente**

A top-down view of a meeting table. In the center, a white sign with the word "CLIENTE" written in black, hand-drawn letters is placed on a light green background. The sign is surrounded by several orange sticks of varying lengths and orientations. Six white coffee cups filled with dark coffee are arranged around the sign, with hands holding them. The table is dark brown, and the background shows parts of people sitting around the table, including a blue shirt, a striped shirt, and a grey sweater.

CLIENTE

# 1

## PLANEJAMENTO

Quem será o ouvinte da minha mensagem?

### ATENÇÃO EXCLUSIVA, NÃO VENDER NO AUTOMÁTICO

Como posso mostrar **comprometimento** a esse cliente?

Como posso adicionar **valor ao negócio** desse cliente?

Quais são as **aspirações** e as **características** do cliente?

# 1

## PLANEJAMENTO

### Quem será o ouvinte da minha mensagem?

Quem é esse cliente?

Qual a sua história?

Quais seus principais desafios?

O que ele precisa para melhorar o negócio?

Existe alguma resistência em relação aos nossos produtos e serviços?

Qual a situação dos concorrentes nesse cliente?

# 2

## ATENDIMENTO IMPECÁVEL AO CLIENTE

### VONTADE DE AJUDAR O CLIENTE

Informação relevante  
Agilidade no atendimento  
Disposição  
Interesse verdadeiro  
100% de atenção

**1**

Internalizar a  
mensagem

**A gente tem que acreditar!**

**Nossa postura tem que refletir o  
que o nosso produto e o nosso  
serviço são verdadeiramente.**

**2**

Planejar



**3**

Treinar,  
treinar  
e  
treinar

“People who know what they’re talking about don’t need PowerPoint.”

— Steve Jobs  
From Walter Isaacson's  
book *Steve Jobs*

“Pessoas que sabem o que estão falando não precisam de PowerPoint.”



**Falar COM o público e EM público  
é uma conversa  
– com começo, meio e fim –,  
só que um pouco mais animada!**

# 5 DICAS PARA BRILHAR EM QUALQUER “PALCO”



Conhecer o público

Dominar o assunto

Preparar as mensagens

Treinar, treinar e treinar

Criar conexão autêntica com o público

# AUTENTICIDADE

O QUE É?

TRANSPARÊNCIA

RESPEITO

INTERESSE  
VERDADEIRO



**Crescer com a  
perspectiva de  
atendimento  
extraordinário  
ao cliente!**



**Obrigada  
e sucesso!**





**“A forma como nos comunicamos  
com os outros e com nós mesmos  
determina, definitivamente,  
a qualidade das nossas vidas”.**

Tony Robbins

# DIALÖGUS

Capacitação | Desenvolvimento | Educação

+55 11 3817-7933  
Rua Cunha Gago, 700  
11º andar – São Paulo-SP  
05421-001 – Brasil