



A experiência do Coelho

por Eduardo Coelho

“Especialista em generalidades”

O profissional de relacionamento, e nisto se inclui o corretor de imóvel, precisa ser um **“especialista em generalidades”** e saber manter uma conversação sobre o assunto que for de interesse do seu cliente, do seu interlocutor.

Nos cursos de oratória que fiz com o Prof. Oswaldo Melantônio, o mestre dos mestres atuais, aprendi a colecionar fichas mentais. São histórias ou fatos que servem para manter assuntos vivos quando citados como exemplo de alguma coisa ou até de situações engraçadas. Que em certas ocasiões servem para quebrar o gelo. Muitas vezes, na hora de tratar de uma proposta com o proprietário do imóvel, chegamos ao fechamento quase sem falar do negócio em si.

Uma vez um corretor novo, de minha equipe no Cíneu Rocha, tirou uma proposta para um apartamento, que hoje estaria custando por volta de R\$150 mil, e pediu-me que fosse tratar junto com ele. O proprietário morava na rua Groenlândia e, após marcar hora, fomos até lá.

Ao chegarmos a empregada pediu para que esperássemos na sala, que o proprietário já viria. Assim que me sentei comecei, profissionalmente, a estudar o ambiente para tentar descobrir algum assunto de interessasse do meu interlocutor.

Observei sobre a lareira alguns troféus, e levantei-me para examiná-los de perto. Em um deles estava escrito:

“Sociedade Paulista de Criadores de Cães Pastores Alemães – ATLAS – 1º Prêmio – Macho – Jovem”, e do mesmo tipo eram todos os outros:

Voltei para meu lugar e comecei a avaliar meus conhecimentos sobre cães pastores alemães. Quando o proprietário desceu, nos cumprimentou amavelmente e pediu para que mostrássemos logo a proposta, pois tinha um outro compromisso e estava com pressa. Quando olhou o preço falou rapidamente: “Não, não vendo por esse preço”.

Nunca deixo um cliente repetir muitas vezes uma negativa, senão ele acaba se comprometendo com ela e não querera mais voltar atrás, assim sendo perguntei-lhe: “o senhor é ‘cachorro’?” - Lembrando-me da gíria própria dos criadores de cães que aprendi com meu amigo Décio Fornachiari.

- Eu sou – disse ele – o senhor também é?
- Eu, não, mas meu amigo sim.
- Quem é seu amigo?
- É o Décio Fornachiari.
- Décio... Décio... Mas, ele cria?
- Cria, teve até uma cachorra premiada, que se chama Rica.
- Rica, Rica de Módena – disse ele.
- Sr. Coelho, todo animal de raça, tem nome e sobrenome. O nome que a gente escolhe e o sobrenome que é o nome do canil de sua origem.
Então, contou-me toda a história do canil Módena, e da cachorra de meu amigo. Sorriu muito abertamente e disse-me.

- Coelho, quando você chegar ao escritório, pergunte ao Décio, quem foi o Juiz no Parque da Água Branca, no dia que ela ganhou sua primeira medalha, “reservada campeã jovem”!!! Era eu, Sr. Coelho, eu é que era o juiz.

Espichei o assunto por mais vinte minutos perguntando e ouvindo interessado sobre os cachorros criados por ele e só após, não tendo nada mais falado sobre imóveis, ele me disse:

- Sr. Coelho, vamos falar de negócio. O Sr. não consegue melhorar um pouco esta proposta?

Que diferença, heim? Antes “não vendo por este preço”, agora, “não consegue melhorar um pouco”.

É claro que quando o proprietário pergunta assim o negócio já está praticamente fechado, só desejando uma finalização simples e cheia de esperança para ele.

No dia seguinte fechamos e ele ficou muito feliz: Quanto falamos de imóveis? Quase nada.

Casos semelhantes a este, tenho às dúzias. Saiba manter uma conversação. Seja um ouvinte atento para ser um bom conversador e para aprender um assunto a mais.

Eduardo Coelho Pinto de Almeida é diretor de vendas das grandes lojas, da Brazil Realty e está no setor de corretagem desde 1958.