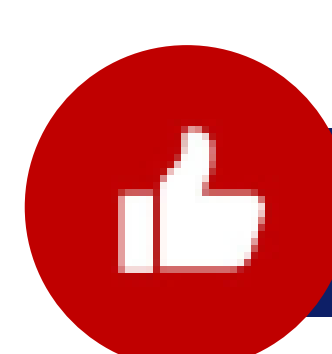


Prepare-se sempre para uma boa comunicação

Como parte do treinamento de comunicação para porta-vozes e representantes da companhia, preparamos um guia prático com orientações para diversas situações de comunicação. É importante lembrar sempre que você é o representante da empresa e de suas marcas e fala em nome delas. Por isso tem um CNPJ ao invés de um CPF. Toda situação de comunicação precisa ter uma estratégia e uma intenção. Além disso, o discurso precisa estar alinhado às diretrizes da empresa e da área de Comunicação.

Boa leitura!



DO'S



Entenda a pauta e domine o conteúdo. Quanto mais segurança você tiver, mais fácil será entregar as mensagens-chave.

Lembre-se: 3 mensagens ou pontos principais sobre o assunto, no máximo.



Tenha em mãos exemplos práticos e dados relevantes que apoiem a narrativa. Números e dados aumentam a credibilidade das mensagens durante a entrevista.



Demonstre envolvimento. Um porta-voz que acredita nos valores da companhia e nas suas marcas faz toda a diferença.



Esteja preparado para responder a críticas. O jornalista faz sempre a lição de casa e pesquisa sobre a empresa e sobre o setor. Seja transparente e honesto, de acordo com a expertise da sua área.



Perguntas difíceis e fora da pauta fazem parte da entrevista. Busque levantar, em conjunto com a comunicação, respostas para todas as perguntas, mesmo as mais complicadas.



Seja objetivo e claro durante a entrevista. Foque nos três pontos principais, dê exemplos e esteja atento às perguntas para respondê-las de forma direta.



Perguntas que você não possa responder na hora (mas que podem ser respondidas de acordo com a política de comunicação da empresa), devem ser atendidas depois, via assessoria de imprensa. Isso demonstra profissionalismo e comprometimento com o jornalista.



Mantenha uma postura aberta e confiante. Olho no olho do repórter e gestos na altura do peito ou da cintura reforçam sua fala e transmitem credibilidade.



Não entre em questões polêmicas como política e previsões da economia. Lembre-se: você é CNPJ e as empresas, em sua maioria, são apartidárias. Alinhe sempre esse ponto com a área de comunicação.



Se não entendeu a pergunta, peça para o jornalista repetir.



Após a entrevista, agradeça a oportunidade do espaço e se coloque à disposição para eventuais esclarecimentos.



DON'TS



Evite incluir muitos assuntos em uma mesma resposta. O ideal é uma ideia em cada frase.



Evite fazer comentários pessoais, por mais oportunos que pareçam.



Não forneça informações "em off". Esse recurso é estratégico e deve ser muito bem combinado. E lembre-se: a entrevista começa naquela conversa antes da entrevista e tudo que você disser pode ser publicado.



Não deixe de responder perguntas difíceis. Seja transparente e dê a melhor resposta possível. Perguntas críticas devem sempre ser respondidas previamente com a ajuda da comunicação.



Não forneça informações não confirmadas e alinhadas com a área de comunicação. Evite especulações ou falar sobre dados que não tenham sido verificados.



Não interrompa o jornalista. Deixe-o concluir suas perguntas antes de responder. Isso demonstra respeito e evita mal-entendidos.



Não cite a concorrência concorrentes. Mantenha o foco na pauta sobre a sua companhia.



Não responda quando ficar em dúvida sobre o que foi perguntado. Peça para o jornalista repetir a pergunta ou ser mais específico.



Mantenha a fluência de fala. Falar muito rápido pode dificultar a compreensão da sua mensagem.



Não use gírias ou linguagem informal. Evite jargões ou siglas internas. Garanta que sua mensagem seja compreensível para uma audiência ampla.



Não use termos técnicos e em idioma que não seja o português. Quando for necessário usá-los, explique-os em seguida.



Evite "muletas" durante a entrevista, como "é", "ah", "né" etc.

Para apresentações em público:

Antes de encarar um palco ou uma tela, defina sempre:

Objetivo?

Intenção?

Público?

Contexto?



Conheça o seu público: Pesquise e entenda quem são as pessoas que estarão assistindo à sua apresentação. Isso ajudará a ajustar o conteúdo e a abordagem de acordo com cada audiência.



Planeje e estruture bem o conteúdo: Organize sua apresentação em três partes principais – introdução, desenvolvimento e conclusão. Isso ajuda a manter o foco e a garantir que a mensagem principal seja transmitida claramente.



Use recursos visuais eficientes: Slides, gráficos e imagens podem complementar sua fala e ajudar a ilustrar pontos importantes. Mas o foco deve ser você e o seu conhecimento sobre o tema. Slides são apenas para apoio.



Treine, treine e ensaie: A prática é essencial. Ensaiar várias vezes vai ajudar a tornar sua apresentação mais fluida e a reduzir a ansiedade. Considere apresentar o conteúdo antes para amigos ou familiares para receber feedback.



Controle o tempo: Respeite o tempo. Planeje cada seção para garantir que você consiga cobrir todos os pontos importantes sem ultrapassar o limite de tempo.



Fale com clareza e confiança: Use uma voz clara e audível. Mantenha uma postura confiante e faça contato visual com o público para criar uma conexão mais forte.



O corpo fala: Gestos e expressões faciais podem enfatizar seus pontos e tornar sua apresentação mais envolvente. Evite ficar parado em um só lugar; use o palco a seu favor.



Prepare-se para perguntas: Antecipe possíveis perguntas e prepare as respostas. Isso mostra que você conhece bem o assunto e está pronto para interagir com o público.



Mantenha a calma e respire: É normal o nervosismo antes de falar em público. Respire profundamente e concentre-se em manter a calma. O nervosismo diminui com a prática e a experiência.



Envolva e engaje: Faça perguntas, use exemplos práticos e incentive a participação do público. Isso torna a apresentação mais interativa e mantém o interesse das pessoas.