

# AGENTE DE INFLUÊNCIA



---

COMO USAR **HABILIDADES DA CIA** PARA  
**PERSUADIR QUALQUER UM**, VENDER QUALQUER  
COISA E **CRIAR UM NEGÓCIO BEM-SUCEDIDO**

---

**JASON HANSON**

Autor best-seller do *New York Times*



ALTA BOOKS  
EDITORA

*Para todos os empresários e vendedores, heróis desconhecidos que contribuem para fazer dos EUA o melhor país do mundo. Para os homens e as mulheres incrivelmente corajosos da CIA, os melhores vendedores do planeta.*

Oportunidades surgirão. Reconheça-as, aproveite-as.

— Robert Ludlum, *A Supremacia Bourne*

## NOTA DO AUTOR

Sou eternamente grato aos homens e às mulheres da CIA que compartilham suas histórias comigo. Assegurei a todos que protegeria sua privacidade. Como se pode imaginar, privacidade é de suma importância para aqueles que trabalham na área da inteligência. Por isso, todos os nomes e detalhes de identificação foram modificados, e as histórias foram editadas para terem clareza e garantir que seriam entendidas pelas pessoas que não trabalham na área. Em alguns casos, datas e/ou locais foram alterados. Novamente, as mudanças foram essenciais para garantir a privacidade de todos que colaboraram com este livro.

## AGRADECIMENTOS

Sou imensamente grato aos meus mentores, os melhores agentes e vendedores do mundo. (Principalmente pela sabedoria para lidar com situações críticas que surgem ao longo da vida — “*Você pode dar uma desculpa para se safar, se mandar ou correr o risco de não escapar.*”)

Este livro não existiria sem os esforços de muitas pessoas. Agradeço a Matthew Daddona, meu editor, pela dedicação, empenho e diligência. Gostaria de agradecer também a todos da Dey Street que possibilitaram a realização deste livro: Lynn Grady, Carrie Thornton, Kendra Newton, Alison Hinchcliffe, Kelly Rudolph, Benjamin Steinberg, David Palmer, Nyamekye Waliyaya, Andrea Molitor, Melanie Bedor, Suet Chong, Renata De Oliveira e Ploy Siripant. Obrigado a Kirsten Neuhaus da Foundry, minha agente, e Paula Balzer por me ajudar a colocar em prática a minha visão. Como sempre, agradeço à minha maravilhosa esposa, Amanda: jamais conseguiria concretizar nada sem seu apoio. Por fim, obrigado aos incríveis homens e mulheres da CIA que trabalham incansavelmente para proteger nossa grande nação.

## SUMÁRIO

### INTRODUÇÃO

**Habilidades de Agente da Cia São Ótimas Habilidades de Negócios**

### CAPÍTULO 1

**O Reflexo da confiança**

## [ PARTE UM ]

### CICLO IADR OU TÉCNICA DE VENDAS MAIS EFICAZ DO MUNDO

### CAPÍTULO 2

**Identificação**

*Como Identificar Rápido as Pessoas que Ajudarão Sua Empresa a Prosperar*

### CAPÍTULO 3

**Acesso**

*Como Saber Rapidamente Se Alguém Será Seu Próximo Cliente ou um Contato Valioso*

### CAPÍTULO 4

**Desenvolvimento**

*O Poder das Alianças Estratégicas*

### CAPÍTULO 5

**Recrutamento**

*Partir para o Ataque e Sempre Ganhar*

### CAPÍTULO 6

**O Ciclo IADR Parte Cinco, Vulgo (T)**

*Como Transferir ou Terminar uma Relação para a Máxima Produtividade*

### CAPÍTULO 7

**Montando o Quebra-cabeça**

*Como Apliquei o Ciclo IADR para Criar Campanhas de Marketing Milionárias*

## [ PARTE DOIS ]

### HABILIDADES DE AGENTE SECRETO APRIMORADAS: COMO LEVAR SUA EMPRESA A UM NOVO PATAMAR

### CAPÍTULO 8

**Lealdade Superior**

### CAPÍTULO 9

## **Preparação Extrema**

*Prepare-se Continuamente*

### CAPÍTULO 10

#### **Esteja Sempre Apto a Aprender**

### CAPÍTULO 11

#### **Consciência Ativa**

*Tática Simples que Pode Transformar Seu Negócio*

### CAPÍTULO 12

#### **Eliminar, Não Acumular**

*Como Executar uma Operação Bem-sucedida com Menos*

## **[ PARTE TRÊS ]**

### **COMO PROTEGER SEU ATIVO MAIS IMPORTANTE**

### CAPÍTULO 13

#### **Teste da Integridade**

*Como Montar Sua Equipe com Pessoas Honestas*

### CAPÍTULO 14

#### **Segurança Cibernética**

*Maneiras Fáceis de Se Manter Seguro*

### SEÇÃO BÔNUS

#### **Como Se Transformar em uma Personalidade da Mídia e Ganhar Dinheiro para o seu Negócio**



INTRODUÇÃO

# **HABILIDADES DE AGENTE DA CIA SÃO ÓTIMAS HABILIDADES DE NEGÓCIOS**



Desde o primeiro dia em que um agente secreto inicia seu treinamento, ele está preparado para se tornar o melhor vendedor do mundo. No entanto, agentes da CIA não vendem um produto comum. O produto que eles vendem é traição. Se um agente secreto não fechar um acordo, ele pode acabar sendo morto ou passar o resto da vida dentro de uma prisão estrangeira.

A traição, que geralmente é definida como trair o próprio país, é um item muito difícil de vender, principalmente porque a punição é implacável. Nos Estados Unidos, quando Ethel e Julius Rosenberg foram condenados por conspirar para compartilhar segredos atômicos com a União Soviética na década de 1950, eles foram executados na cadeira elétrica. As punições por traição em todo o mundo também incluem enforcamento, decapitação, ser queimado na fogueira ou, mais comumente hoje, prisão perpétua. Cometer traição é um grande risco que traz enormes consequências, mas os agentes secretos são especificamente treinados para levar as pessoas a correrem esse risco e para fazê-las pensar que *a ideia foi delas*. Eles recebem treinamento para:

- Ser bastante confiante para fazer com que uma pessoa realize qualquer solicitação, por mais estranha ou absurda que seja, de forma incrivelmente rápida.
- Ser considerado uma pessoa de confiança, ou seja, alguém em que todos querem confiar, revelar seus segredos, preocupações e até mesmo seus piores medos.
- Espelhar sutilmente o comportamento alheio, para criar a impressão de que há interesses em comum com seus alvos.
- Irradiar empatia e preocupação verdadeira com seus alvos. A empatia é fundamental para o sucesso.
- Analisar grande quantidade de informações para obter pistas do que pode ajudar ou prejudicar uma missão.
- Praticar a disciplina no mais alto nível. Agentes Secretos são metódicos, dedicados e comprometidos, e se esforçam para manter o melhor condicionamento físico.
- Ser flexível e colaborativo. As coisas dão errado a todo momento, mas isso não pode impedir o êxito de uma missão.

O que estou prestes a ensinar neste livro pode mudar o modo como você vende seu produto para outras pessoas — seja uma marca, um negócio, uma ideia. Se há uma característica que diferencia agentes da CIA de “pessoas comuns” é nossa capacidade de agir, reagir e se adaptar *com confiança*. Até o momento, meus livros se concentraram em várias táticas que podem manter você e sua família a salvo; e, embora eu esteja sempre

comprometido em compartilhar informações sobre segurança pessoal e sobrevivência, percebi que meu treinamento profissional me proporcionou benefícios complementares que são extremamente úteis no mundo dos negócios ou para melhorar a vida cotidiana.

Eu garanto: este não é outro livro típico de autoajuda sobre como aumentar a confiança e, assim, tornar-se mais bem-sucedido. Há milhões de livros sobre o assunto, e eu não vou adicionar outro ao monte. Neste livro, vou ensiná-lo a usar a arma ultrassecreta que todo agente secreto carrega em seu arsenal: a mentalidade operacional. Quando você é treinado como agente secreto, aprende muito mais do que apenas se defender ou disparar uma arma contra um criminoso. Ser um bom agente secreto, preparado para defender os cidadãos dos EUA contra inimigos que desejam prejudicar a nação, não compreende apenas a sobrevivência física, mas também algo muito mais sutil e complexo. A mentalidade operacional inclui essa combinação elusiva e atraente de características — simpatia, empatia, confiança e inteligência — que possibilita que uma pessoa obtenha êxito facilmente. Em outras palavras, a mentalidade operacional é uma excelente *estratégia de vendas*.

Quando comecei meu treinamento, nunca imaginei que, alguns anos depois, as habilidades adquiridas na CIA me colocariam na posição ideal para prosperar como empreendedor. Mas em 2010, após sete anos trabalhando para a agência, eu estava pronto para seguir em frente. Eu queria construir algo a partir do zero e trabalhar do meu jeito. Idealizei uma empresa por meio da qual eu compartilharia táticas de segurança e sobrevivência com todas as pessoas, desde donas de casa e universitários a indivíduos e celebridades com elevado patrimônio. Na época, até meu pai achou que eu era louco. Ele não podia acreditar que eu deixaria um emprego tão estável, especialmente depois de todos os obstáculos que superei para ser aceito na CIA. Era uma grande mudança, e eu corria um grande risco, especialmente ao se considerar que apenas 20% das novas empresas sobrevivem após seu primeiro ano de funcionamento. Admito, eu estava com medo.

Avancemos apenas nove anos, e tenho orgulho de dizer que sou o proprietário de uma empresa multimilionária de muito sucesso, a Spy Escape & Evasion, que foi criada por mim (com a ajuda da minha esposa e de alguns membros incríveis da equipe, claro). Descobri que as mesmas habilidades que aprendi em meu treinamento como agente secreto me prepararam para os desafios de criar, administrar e desenvolver um pequeno negócio. Neste livro, mostrarei exatamente como usei a mentalidade operacional para construir a empresa que administro atualmente.

Serei o primeiro a admitir que sou introvertido — um sujeito reservado que trabalhou como policial na Virgínia e, posteriormente, como agente da CIA — e ninguém ficou mais surpreso do que eu quando fechei um contrato no *Shark Tank*, programa de sucesso da ABC, ou quando consegui um lugar como convidado regular ao lado de Rachael Ray ou Harry Connick Jr. em seus programas de televisão em rede nacional. Escrever um livro, muito menos três, também não estava nos meus planos. Tampouco uma temporada nos palcos de um grande cassino em Las Vegas. Sou incrivelmente grato por essas oportunidades e elas certamente me ajudaram a elevar o meu negócio, mas nunca as teria conseguido sem a mentalidade operacional.

Por fim, este livro não é sobre conseguir programas de TV ou apresentações em Las Vegas (a menos que isso seja o que você realmente quer fazer, então vá em frente), mas sobre usar a mentalidade operacional para alcançar novos níveis inesperados como empreendedor ou vendedor. Talvez você queira ampliar seus negócios para poder contratar alguns funcionários. Talvez sua meta seja expandir sua empresa internacionalmente. Seja qual for seu próximo objetivo, a mentalidade operacional pode ajudá-lo a alcançá-lo.

Minha formação como agente secreto provou ser uma arma secreta muito bem-vinda quando se trata de se aventurar no mundo dos negócios, e lhe mostrarei como usar essas táticas comprovadas para alcançar um sucesso maior e duradouro, independentemente da sua área de atuação.



## CAPÍTULO 1

# O REFLEXO DA CONFIANÇA

## CONFIDENCIAL

Missão: Coletar informações de fonte(s) anônima(s) em uma ou mais localidades

Participante: "Tyler"

Localização: Local secreto, Bethesda, MD., Washington, D.C.

Objetivo: O sujeito deve se deslocar do local secreto até a estação de metrô em Washington, D.C., para encontrar o contato anônimo, que dará maiores informações relacionadas à operação. O participante deve se comunicar com outro contato desconhecido em Washington, D.C., para obter informações sobre um potencial ato de terrorismo direcionado aos cidadãos norte-americanos.

## A HISTÓRIA DE TYLER

Eu dormia profundamente quando fui despertado por uma batida forte e barulhenta na porta do meu quarto. Olhei rapidamente para o relógio e constatei que eram 3h10. Geralmente, ouvir alguém bater à porta do quarto a uma hora dessas seria preocupante, mas eu estava participando do treinamento de longa duração para ser agente da CIA em Camp Peary, local conhecido como “A Fazenda”. O treinamento, com duração de dezoito meses exaustivos, é completo: você aprende desde como obter informações valiosas de um terrorista até como despistar alguém que está seguindo-o. Após a conclusão do treinamento (isto é, se eu conseguisse terminá-lo), eu me tornaria especialista em técnicas de espionagem. Eu seria qualificado para gerenciar, identificar e recrutar outros agentes em prol do Governo dos Estados Unidos (quando eu digo “agentes”, o que realmente quero dizer é “espiões”).

Era comum ser acordado no meio da noite para um exercício de treinamento; eles gostavam de nos pegar desprevenidos sempre que possível. A CIA quer que seus agentes estejam prontos para agir sem qualquer aviso. Afinal, terroristas e outros criminosos não vão esperar até que tenhamos uma boa noite de sono antes de nos atacarem, por isso devemos estar sempre preparados para entrar em ação.

Eu abri a porta com cuidado, prevendo que poderia ser um sequestro simulado, no qual me agarrariam com força, colocariam um saco em minha cabeça, me arrastariam e me manteriam em cativeiro por horas. Para meu alívio, não havia ninguém do outro lado da porta. Tudo o que vi foi um envelope marrom no chão. Abri e encontrei um pequeno pedaço de papel informando:

*Wisconsin, nº 7450, Bethesda, MD, CEP 20814, 07h12*

O endereço não me era estranho. Peguei meu mapa da área e rapidamente confirmei que correspondia à estação Bethesda, uma importante via para o metrô de Washington. Eu não sei o porquê, mas alguém (*quem?*) queria que eu estivesse naquele local em apenas algumas horas.

Meu desafio imediato era chegar até lá. Somos instruídos a evitar smartphones e GPS para se deslocar de um lugar para outro. Mapas (ou, melhor ainda, nossas próprias memórias) são mais confiáveis. Eu estava em um local secreto, longe do destino, e parte do teste era chegar até a estação, na hora indicada, com poucos recursos. Fracassar não era uma opção; do contrário, eu seria desligado imediatamente do treinamento.

Peguei tudo que seria razoável levar, ou seja, o dinheiro que eu tinha em mãos, uma pequena lanterna e uma garrafa de água, e me apressei em direção à rodovia para enfrentar meu primeiro desafio... que não era simples. Eu precisava encontrar alguém disposto a dar carona para um homem estranho, sozinho, até Bethesda no meio da noite. Mas se eu tinha aprendido alguma coisa na Fazenda até aquele momento era que ser bem convincente resolvia praticamente qualquer impasse.

Avistei faróis se aproximando. Acenei, mas o motorista passou direto. Não o culpei, pois eu teria feito exatamente o mesmo. Cerca de dez minutos depois, vi outro carro se aproximando. Era difícil enxergar no escuro e o veículo estava relativamente rápido. Mas quando chegou mais perto, notei que os vidros estavam abaixados e a música tocava em um volume alto. Existia uma grande possibilidade de ser um veículo repleto de universitários. Comecei a ficar animado. Poderia ser minha chance! O carro desacelerou no acostamento da estrada. Eu tive que pensar rápido. De imediato notei que o cara no banco do passageiro usava um boné azul com uma grande letra G, e isso me deu uma ideia. Eu só esperava que desse certo. “Obrigado por parar. Estou realmente em apuros aqui. Ei, vocês vão para a Georgetown? Estão voltando? Eu sou da turma de 2014. Ciências Políticas. Eu morava no dormitório Copley Hall.” O homem no banco do passageiro abriu um pouco mais a janela, o que era um bom sinal. “Não, na verdade nós moramos no dormitório Kennedy.”

#### [ DICA de AGENTE SECRETO ]

Nunca se sabe quando será necessário realizar um contato rápido com alguém. Agentes da CIA se mantêm bem informados para estabelecer mais facilmente uma conexão com um alvo. Atualizar-se sobre eventos locais e lugares de interesse, como bares e restaurantes populares, universidades, instalações esportivas, lojas, espaços de prática religiosa e até parques locais, facilitará bastante o vínculo entre clientes e possíveis contatos.

“Estou caminhando há mais de uma hora”, continuei. “Atropelei um cervo quilômetros atrás, meu carro está destruído e acabou a bateria do meu celular.”

O cara no banco do passageiro disse: “Você quer usar o nosso celular para pedir ajuda?” Ele não era bobo, e era essencial que eu me mantivesse calmo e pensasse em uma maneira de convencê-lo a me deixar entrar no carro... naquele exato momento. Eu não queria assustá-lo.

“Isso seria ótimo, mas eu realmente preciso chegar em Bethesda ainda na madrugada, estou vindo de Virginia Beach. Tenho uma entrevista com uma empresa de consultoria e realmente quero esse emprego. Não posso arriscar chegar atrasado. Posso pagar a gasolina se puder ir com vocês.” Mostrei-lhes o dinheiro, que se revelou irresistível para um grupo de garotos universitários. Enquanto um dos caras no banco de trás abriu a porta e me deu espaço para entrar, ele explicou que eles também estavam voltando de Virginia Beach.

“É mesmo? Lá é divertido, né?”, perguntei. “Meus amigos e eu frequentamos um bar chamado Mel’s. É ótimo, não deixem de conhecer da próxima vez.” Agradei, sentei-me e, por educação, puxei conversa pelas duas horas seguintes. Sentia-me confiante de que conseguiria. Eles me deixaram em Washington bem a tempo de me dirigir à estação Bethesda. A segunda parte do meu desafio estava prestes a começar.

O relógio da estação marcava 7h08. Eu tinha conseguido chegar dentro do prazo, mas me restava apenas alguns minutos para encontrar meu contato, que poderia ser *qualquer* pessoa. Como já era quase hora do rush, o constante fluxo de passageiros tornava meu trabalho praticamente impossível. Eu não havia recebido nenhuma informação sobre quem deveria encontrar. Olhando atentamente ao redor, iniciei um ciclo de busca.

Notei uma mulher em um vestido verde lendo jornal que olhou para o relógio algumas vezes. Era ela? Ou era o jovem com fones de ouvido à minha esquerda? Eu precisava encontrar meu contato logo ou falharia na missão.

Um trem parou na plataforma. As portas se abriram e uma jovem empresária carregando uma maleta e um jornal caminhou em minha direção. Notei-a em um relance, tão rápido que mal gravei o momento, mas meu treinamento me ensinou a ficar atento a todos ao meu redor, e eu tinha quase certeza de que ela tinha me dado um sinal. Ela jogou o jornal no lixo e caminhou em direção à saída.

Era o sinal de que eu precisava. Enfiei a mão no lixo, peguei o jornal despreocupadamente e embarquei no trem. Sentei-me e abri o jornal, esperando não ter cometido um erro e perdido meu contato. Tive o cuidado de não folhear freneticamente, para não deixar óbvio que eu procurava algo. Fui ensinado a sempre ter certeza de não estar sendo seguido, e eu não queria me tornar um alvo para outro recruta ou, pior, um instrutor pronto para me advertir por não passar despercebido. Comportei-me como se estivesse examinando o jornal em busca de reportagens interessantes, e lá estava, no alto da página três, em caneta azul, a seguinte mensagem:

*The Willard InterContinental, 08h15*

*image  
not  
available*



verificada, me pediram para ir até a frente do hotel, onde um veículo estaria esperando por mim. Fui até o saguão e saí. Um carro preto estacionou e abaixou o vidro. Eu estava determinado a manter o foco, mas ansioso com o que viria a seguir. Não tinha certeza do quanto eu poderia aguentar. Uma mão gesticulou para que eu chegasse mais perto. Aproximei-me com cuidado. Um homem sério, em um terno cinza, que parecia um pouco familiar, disse: “Entre no banco de trás, você conseguiu. Parabéns.”

Dei um grande suspiro de alívio ao saber que a missão estava completa. Agora eu estava preparado para lidar com qualquer coisa que exigissem de mim.

## **AS QUALIDADES DE UM GRANDE AGENTE DA CIA: O Princípio É a Resistência Mental**

A história de Tyler pode parecer que saiu de um filme — uma missão divertida e empolgante (e evidentemente estressante) que alguns futuros agentes secretos podem vivenciar durante o treinamento, mas na verdade é mais do que isso. Um ex-instrutor da Fazenda, a quem chamarei de Bernard para proteger sua identidade, explica melhor: “As atividades que os aprendizes realizam na Fazenda exigem uma incrível resistência mental. O treinamento físico é intenso, mas é a capacidade de lidar com o aspecto mental das missões que faz de alguém um grande agente secreto. Se você suporta a pressão, pode fazer praticamente qualquer coisa.”

Como alguém que passou por intenso treinamento antes de se tornar um agente secreto, posso afirmar que as pessoas que conseguem cumprir a missão nem sempre são as que você imagina. Elas não são necessariamente as mais fortes, mais rápidas, mais aptas ou até mesmo as mais inteligentes. Lembro-me de um caso específico quando estava em treinamento e nossos instrutores tentavam nos abater fisicamente. Estávamos fazendo séries de flexões, abdominais e burpees. Era comum sermos pressionados até sentir que íamos vomitar ou morrer (na verdade, morrer seria mais rápido e faria menos sujeira!). Um dia, percebi que o cara mais forte e intimidador do grupo estava chorando. Ele tinha se descontrolado totalmente. Eu não estou necessariamente orgulhoso de como reagi — e, por favor, lembre-se de que eu estava sem dormir e fisicamente destruído —, mas comecei a rir. Eu fiquei em apuros por isso, mas eu simplesmente não conseguia acreditar que o cara mais resistente estava chorando sem parar. Porém eu estava prestes a aprender uma das lições mais importantes do meu treinamento e da minha carreira. Não muito longe, havia uma jovem pequena, mas obstinada, que era reservada e sempre passava despercebida. Conforme progredíamos no treinamento, acabei descobrindo que ela era um verdadeiro mistério que acabou por se revelar alguém excelente em cumprir

*image  
not  
available*

rápido”, em tradução livre], no qual questões de proteção, segurança, saúde e interrupção de emergência são abordadas no início da reunião. Um plano muito específico para a transmissão de comunicações clandestinas foi estabelecido. Mas, infelizmente, nosso DIP não seguiu o combinado à risca, e esperou muito tempo para transmitir informações cruciais sobre sua segurança. Ele só solicitou ajuda quando sua família foi retirada à força de sua casa. Enquanto planejávamos uma maneira de resgatá-lo imediatamente, recebemos a notícia de que ele havia sido morto a tiros na rua. Fico feliz em dizer que, na minha atual profissão, não enfrento circunstâncias tão terríveis, mas nunca vou esquecer a lição de que pedir ajuda em tempo hábil possibilita o êxito.

Acredite ou não, eu tive a oportunidade rara de fazer apresentações limitadas sobre espionagem na Las Vegas Strip. Eu não entendia de show business e nunca havia pisado em um palco em toda minha vida. Eu conhecia minhas limitações e sabia que fracassaria sem ajuda adequada, então tive o bom senso de imediatamente procurar alguém com know-how nessa área. Eu me aliei a um profissional experiente que trabalhou com muitas pessoas, desde Jennifer Lopez até o melhor imitador de Michael Jackson. Sem seu conhecimento e experiência, o show não teria sido um sucesso. Empresários altamente bem-sucedidos são capazes de reconhecer seus pontos fortes e fracos, bem como de seus membros de equipe, e, assim, podem colaborar para alcançar o melhor resultado.

Atitudes de agente secreto para trabalhar em colaboração:

- Criar expectativas. Deixar todos os envolvidos cientes de qual é o objetivo final e o que é necessário para alcançá-lo.
- Facilitar a comunicação. No mundo da CIA, isso significa deixar certos sinais para outros ativos, como por exemplo, quando se pretende ter uma reunião em um local preestabelecido, é comum marcar um banco de praça específico com giz; ocultar itens ou bilhetes secretos dentro de objetos predefinidos, como latas de cerveja ou pedras falsas. Embora não tão empolgante, também significa arquivar relatórios e documentos em tempo hábil.
- Reconhecer que outras pessoas podem ter mais conhecimento em certas áreas. Parte disso consiste simplesmente em estar disposto a conhecer novos funcionários ou membros de uma organização. Mantenha a mente aberta para novas ideias e formas de pensar.
- Tratar membros da equipe com respeito mútuo.

**HABILIDADES DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS: NÃO TEMA,  
SOLUCIONE**

*image  
not  
available*

tempo manter seu plano ou ideia original, porque no fundo sabe que a sua maneira é melhor? A sobrevivência muitas vezes depende de estar aberto a críticas, mas também saber quando ficar imune a elas.”

Atitudes de agente secreto para ter inteligência emocional:

- Estar ciente de suas próprias emoções.
- Observar e ter consciência de seus próprios comportamentos.
- Refletir sobre o motivo pelo qual se manifestam determinadas emoções e comportamentos.
- Reagir às críticas apropriadamente.

## **OS EMPRESÁRIOS MAIS BEM-SUCEDIDOS DO MUNDO DOMINARAM O REFLEXO DA CONFIANÇA**

O reflexo da confiança me ajudou a suportar algumas das semanas mais desafiadoras da minha vida. Sempre me perguntei se eu teria passado no treinamento sem ele. Embora eu não soubesse disso na época, descobri que estava me colocando na posição perfeita para ter sucesso no mundo dos negócios. Minha empresa oferece serviços de proteção para as celebridades e os políticos mais famosos. Mais de 189 mil pessoas recebem minha newsletter Spy Escape & Evasion, e nosso site exclusivo tem mais de 37 mil assinantes (visite [www.SharpsooterU.com](http://www.SharpsooterU.com) — conteúdo em inglês).

Agora que tenho minha própria empresa focada em sobrevivência e segurança, encontro ex-agentes secretos que foram incumbidos de tarefas inimagináveis — desde capturar um traficante conhecido até coletar informações em um país hostil. Meu trabalho também me põe em contato com empresários altamente bem-sucedidos que alcançaram o ápice de suas áreas, alguns deles, inclusive, se tornaram nomes conhecidos. Ficou evidente para mim que as qualidades que possibilitam que um agente secreto capture um traficante sem ser morto são as mesmas que permitem a alguém tornar um negócio bilionário ou gerir uma grande corporação internacional. Lembre-se: eu não tinha um diploma de administração nem contatos quando comecei.

À medida que ampliei meu negócio, o reflexo da confiança me deu uma enorme vantagem no que diz respeito a vendas e marketing, fazer contatos, contratar uma equipe e acompanhar novos empreendimentos e a concorrência. A boa notícia é que você não precisa passar pelo treinamento rigoroso na Fazenda para aprender a usar o reflexo da confiança. Lembre-se de que sua utilização requer prática e, após incorporá-lo

*image  
not  
available*



## CAPÍTULO 2

# IDENTIFICAÇÃO

## Como Identificar Rápido as Pessoas que Ajudarão Sua Empresa a Prosperar

Localização: Bairro Buitenveldert, Amsterdã, Holanda. Codinome da Conferência: ISOKRATES

MISSÃO: Identificar indivíduo com conhecimento e/ou relação com os desenvolvimentos relativos ao PROJETO TXT.

*image  
not  
available*



Ser um empreendedor ou vendedor pode ser muito estressante e sufocante. Pensar sobre como fazer conexões e apresentar seu produto para as pessoas certas pode parecer impossível. Decidi usar meu analista interno para criar uma base de foco, que consistia nas três categorias mais importantes que eu precisava realizar na minha missão de construir uma empresa bem-sucedida de sete dígitos.

## **MINHA BASE DE FOCO: O que Minha Operação Exige para Ser Bem-sucedida**

1. **Conexões com a mídia:** Eu não conhecia ninguém que trabalhasse na mídia, mas entrar na TV e no rádio, e apresentar minha empresa em revistas impressas, parecia essencial para divulgar meu negócio. Admito que não fiquei entusiasmado com a ideia de aparecer na TV (mesmo que eu tivesse a sorte de descobrir como *conseguir* isso), mas aceito o fato de que vivemos em uma cultura muito a favor das celebridades. Poder dizer que eu apareci na TV ou no rádio e escrevi para revistas me daria credibilidade instantânea, um componente crucial para um novo negócio.
2. **Conexões com grupos de afiliados:** No início, eu não tinha uma grande base de clientes com a qual comercializar, então me conectar com grupos de afiliados era fundamental. Se eu pudesse fazer um acordo com alguém que tivesse uma marca mais estabelecida e uma lista maior de clientes para a venda do meu produto, atingiria um número muito maior de pessoas do que sozinho durante o começo da minha empresa, o que ajudaria a estimular as vendas e gerar receita imediatamente.
3. **Conexões com pessoas que fariam joint ventures:** Novamente, desenvolver de forma rápida uma nova empresa em um negócio de sete dígitos significava apresentar meus produtos para muitas pessoas. Eu precisava participar de joint ventures. Tive que encontrar outras pessoas no meu setor que queriam trabalhar juntas para vender um produto ou um serviço para *ambas* as bases de clientes. Dividiríamos o risco e os lucros desse empreendimento. Formar uma joint venture com outra empresa que se encaixasse bem na minha marca significava divulgar meus produtos a um número maior de pessoas. Isso também possibilitava que pessoas da minha lista descobrissem produtos que poderiam querer e que eu ainda não vendia. À medida que minha lista crescia, percebi que também poderia gerar receita com

*image  
not  
available*

Queria que minha lista de alvos abrangesse três áreas específicas: mídia, empresas de sobrevivência com as quais poderia me associar e indivíduos com rendimentos altos que estariam interessados em ter meus serviços. Eu começaria ampliando minhas possibilidades e, por fim, limitaria as opções às melhores combinações para mim. Procurei minhas hot zones por meio das seguintes atitudes:

- Procurei oportunidades para aparecer na televisão e no rádio (sabia que seria um desafio, visto que nunca estive na mídia). Para acessar meu guia completo sobre o assunto, leia a seção bônus no final do livro.
- Assinei revistas e outras publicações direcionadas a indivíduos de alto rendimento (a *Robb Report*, por exemplo).
- Li os últimos livros escritos por especialistas de vários assuntos que eu buscava e também entrei em contato com os autores (você se surpreenderia com o quanto um autor pode ficar satisfeito por saber que alguém leu seu livro).
- Paguei US\$25 mil para me associar a um grupo de mastermind frequentado por empresários de negócios multimilionários. Em uma das minhas primeiras reuniões com esse grupo, conheci um cara da minha área com o qual fiz um acordo que nos rendeu US\$250 mil. Tudo bem se você não tem condições de fazer esse tipo de investimento no momento. Também me juntei à minha associação comercial local, que achei muito útil. Entrar em contato com empresários locais com os quais você quer se conectar e sugerir encontros mensais também é uma opção.
- Procurei realizar palestras. Discurssei para grandes empresas, como a Rubbermaid, fiz conexões e consegui que executivos se inscrevessem no meu treinamento. Sou muito abençoado por agora receber US\$20 mil para palestrar. Novamente, para obter informações específicas sobre como ganhar dinheiro com palestras, consulte a seção bônus.

### Terceiro Passo: Observação Geral

Os agentes da CIA passam horas de treinamento aprendendo a observar tudo em seu ambiente circundante. Inicialmente, treinam suas mentes para perceber todas as atividades gerais em uma área específica. Esse passo consiste em se habituar ao que está acontecendo ao redor. No mundo da CIA, nos referimos a isso como “linha de base”; estamos sempre atentos ao que parece ser “normal” ou “padrão” para uma dada situação. Por exemplo, aplaudir ou gritar em um evento esportivo é normal. O silêncio repentino em um jogo de beisebol pode ser uma enorme pista de que algo está errado, assim como muitos gritos na igreja podem ser preocupantes. Na história de Ryan, ele observou a disposição da sala, incluindo a localização de saídas e janelas; registrou o

*image  
not  
available*

de chamar a atenção de CEOs e pessoas de alta renda. Estabeleci uma meta: contatar três pessoas por dia. Poderia ser dois telefonemas e um e-mail. Não importava, desde que eu cumprisse minha meta diária. Quando comecei a fazer mais contatos, pude aproveitá-los para ser apresentado a outras pessoas.

O conceito da apresentação cordial foi muito útil quando tentei incrementar meu marketing no Facebook. Fiz uma lista de profissionais com os quais tinha interesse de trabalhar. O único problema era que, na época, minha empresa era muito menor comparada com as que eles estavam acostumados a trabalhar. Eu precisava de um pretexto para convencê-los de que meu negócio tinha grande potencial e que valia a pena colaborar comigo, ainda que estivesse apenas começando. Foi quando soube de um seminário sobre marketing de mídia social que aconteceria próximo à minha casa. Uma pesquisa superficial me mostrou que o palestrante principal estava conectado com todas as pessoas que eu queria conhecer. Compareci ao evento e fiz uma conexão com ele. **Identifiquei** o palestrante como uma pessoa relevante que poderia me auxiliar. Informei-o do quanto apreciei o seminário e agradei sua visita a Utah. Enviei um e-mail alguns dias depois para dizer o quão útil foi a palestra e que eu tinha interesse em conhecer algumas pessoas que poderiam me ajudar a expandir meu negócio. Ele poderia me apresentar a elas? Por fim, o palestrante me apresentou ao profissional de marketing com o qual acabei trabalhando. Sua apresentação cordial fez toda a diferença.

Como uma pessoa que não gosta muito de socializar (pergunte à minha esposa), não posso imaginar como teria desenvolvido meu negócio sem o treinamento da CIA. A ideia de ir a uma grande festa de networking ou mesmo a um jantar de negócios não me faz pular de alegria. Se você for como eu e utilizar o processo da apresentação cordial, prometo que será capaz de se conectar com qualquer pessoa, e sem estresse. Você nunca mais terá receio de comparecer a um evento de networking. Se já domina o networking e a eloquência (parabéns, eu o invejo), tenha certeza de que, ao seguir as práticas apresentadas, logo descobrirá que está fazendo contatos mais poderosos e úteis para o seu negócio com maior rapidez.

[ MITOS DE AGENTE SECRETO DESVENDADOS ]

**AGENTES SECRETOS SEMPRE ESTÃO INCRIVELMENTE EM FORMA, SÃO COMEDIDOS E BONITOS COMO JAMES BOND.**

*image  
not  
available*

## CAUSE UMA IMPRESSÃO COM UM CUMPRIMENTO CARACTERÍSTICO

Se pretende causar uma impressão imediata em alguém, aperte a mão da pessoa de um jeito único. É essencial que você o faça de modo casual, confiante e simples; do contrário, pode parecer estranho e ter um efeito totalmente oposto. Um cumprimento singular sinaliza diretamente à outra pessoa que você está abordando-a de forma amigável. Quando realizado corretamente, é uma demonstração não ameaçadora de intimidade e diplomacia.

Eu precisava puxar conversa, então apontei para a enorme multidão e disse: “É sempre tão difícil conseguir uma bebida por aqui?” Thad sorriu, mas não alongou a resposta. Tinha que tentar algo diferente. “É muito bonito aqui. Achei todo mundo bem receptivo. Gostaria de ter trazido minha esposa e meus filhos.”

Thad olhou para cima, parecia hesitante, mas então disse: “Não viajo com frequência, mas concordo, é realmente lindo.” Seus ombros se abriram, seus pés se viraram ligeiramente em minha direção e ele me deu um sorriso verdadeiro. “Minha família também gostaria daqui.” Era minha deixa.

“Você tem filhos?”, perguntei.

“Tenho um menino de 12 anos e uma menina de 15. Por mais magnífica que esteja sendo a conferência, admito que sinto falta deles.” Ele acrescentou: “É difícil ficar longe da minha família. Definitivamente não estou acostumado.”

Naquele momento senti que progredia, então perguntei: “Seu trabalho impede que você viaje?”

Thad pareceu um pouco desconfortável, mas respondeu: “Bem, é muito complicado viajar. Não tenho permissão devido à natureza do meu trabalho.” Isso soou suspeito, como se ele não tivesse autorização para sair do país com muita frequência. Do que se tratava seu trabalho? Por que Thad tinha dificuldade em viajar? Era outro indício de que eu estava conversando com a pessoa certa.

Eu queria obter informações mais específicas, mas tinha que ser extremamente cauteloso sobre o que dizer em seguida. “Nossa. Seu trabalho deve ser muito importante se sua empresa não permite que você viaje! O que você faz?”

Ele cruzou os braços sobre o peito, um sinal de autoproteção. “Sou apenas um pesquisador. Trabalho principalmente com física de partículas.”

*Em cheio.* “É mesmo? Sempre me interessei por esse tema. Adoraria saber mais um dia desses.”

Era o momento de mudar o assunto. “Você acha que terá oportunidade de visitar os lugares ao redor antes de ir embora?”, perguntei. “Não consigo decidir o que mais quero conhecer.” Thad mencionou um museu sobre o qual tinha ouvido falar, mas não sabia se teria tempo. O barman apareceu para tirar nossos pedidos e perguntei o que Thad beberia. Ele disse que no dia anterior havia provado uma bebida local, a qual recomendava, pois não havia nada parecido em sua terra natal. Disse que por mim estava ótimo e que gostaria de prová-la. Ele pediu dois copos. Rapidamente paguei antes que ele pegasse sua carteira. Thad assentiu em apreço à medida que alguns estudantes se esbarravam para se aproximar e falar com ele. Agradei pela sugestão da bebida e apertei sua mão da mesma forma que fiz antes, olhando diretamente em seus olhos. Afastei-me em direção a outro grupo. Era o momento perfeito para finalizar nossa conversa, pois eu sabia que não podia monopolizar seu tempo sem que outras pessoas percebessem.

20h30. Jantar de recepção

*image  
not  
available*



**Interesse Mútuo:** Se deseja encontrar uma maneira de fazer um desconhecido se abrir com você, encontre um assunto de interesse mútuo. Você se surpreenderia com a quantidade de informações que uma pessoa está disposta a compartilhar quando percebe que você também tem conhecimento na mesma área. Por exemplo:

*“Concordo totalmente, as mudanças na tecnologia de segurança doméstica estão uma loucura no momento.”*

Esse tipo de afirmação sinaliza à pessoa que você também faz parte do mundo dela e, portanto, é seguro discutir o tema. Você passa a impressão de que entende do assunto, então a pessoa de quem se extraem informações sente que não está compartilhando nenhuma novidade.

**Conduzir com Perguntas:** Esta é uma tática simples que estabelece as bases para uma discussão mais detalhada. Geralmente funciona porque a maioria das pessoas gosta de ser o centro da conversa. Por exemplo:

*“Você sempre trabalhou na mesma empresa de engenharia?”*

Essa pergunta incitará a pessoa a compartilhar informações sobre seu histórico de trabalho anterior. Se caso ela responder que trabalha no mesmo lugar há muito tempo, abriu-se a oportunidade para mais questionamentos. O que você gosta nessa empresa? Já pensou em sair?

**O Artifício da Ignorância:** Seres humanos são solícitos por natureza e tendem a gostar de fornecer informações a quem as solicita. Por exemplo:

*“Desenvolvimento de banco de dados é um assunto completamente novo para mim. O que preciso fazer para entendê-lo melhor?”*

Admitir ignorância em um assunto provavelmente resultará em uma explicação entusiasmada. Apelar para a ignorância geralmente acarreta a obtenção de todas as informações necessárias.

## **A TÉCNICA DA AMPULHETA: Como Extrair Rapidamente a Informação Desejada**

Se analisarmos melhor a história de Ryan, perceberemos um aspecto interessante. Toda vez que conseguiu extrair informações úteis de Thad, ele mudou de assunto. Embora à primeira vista isso possa parecer contraditório, na verdade é parte de um processo de espionagem chamado de macro a micro ou “a técnica da ampulheta”. Ao começar com um amplo tópico geral, estreitar para um assunto específico e, em seguida, ampliá-lo novamente, se pode rapidamente extrair informações incrivelmente valiosas de alguém sem que a pessoa suspeite. Você pode perguntar sobre filhos no início da conversa,

*image  
not  
available*

- Braços abaixados, palmas da mão viradas para cima
- A pessoa gesticula ao falar
- Contato visual constante
- A pessoa concorda acenando positivamente com a cabeça
- Risadas
- Cumprimento firme, mas não com força excessiva

### Terceiro Passo: Micro: Estreite o Assunto

Quando Ryan definiu um tópico mais amplo com Thad, ele foi capaz de avançar ao estreitar o assunto. Era o momento de fazer uma pergunta mais direta. Ryan questionou por que Thad não viajava com frequência e mencionou que seu trabalho deveria ser muito importante. Ryan tentava fazer com que Thad se abrisse sobre seu local de trabalho e o motivo pelo qual não podia viajar. Seria estranho que alguém revelasse algo tão pessoal; se ele fosse valioso para seu país e não tivesse total liberdade, fazer isso seria até perigoso. A ideia aqui é desencadear a conversa, se referir sucintamente a um assunto com a intenção de provocar uma resposta.

### *Obtenha Acesso e Observe*

Quando Ryan mudou o assunto para o motivo pelo qual Thad não podia viajar, o comportamento físico dele mudou novamente. Em vez de receptivo e feliz, ele parecia desconfortável e retraiu a postura. Quando Ryan não conseguiu extrair de Thad a informação específica sobre a restrição de suas viagens, constatou-se que algo o impedia de revelar o motivo.

Sinais de linguagem corporal negativa podem incluir:

- Não fazer contato visual
- Olhar para baixo
- Sorrisos forçados
- Pés apontados para fora, em direção à saída
- Bater os pés
- Olhar o relógio
- Piscar com muita frequência
- Braços cruzados sobre o peito

### Quarto Passo: Macro: Amplie Novamente o Assunto

*image  
not  
available*

acessando seus próprios pontos fortes. Na TV, agentes secretos podem fazer qualquer coisa, mas a verdadeira bravura, no mundo da CIA e dos negócios, consiste em saber quando outra pessoa deve assumir a liderança.

[ Alerta de AGENTE SECRETO ]

### ***O que Você Faria se Alguém Tentasse Fazê-lo Revelar Seus Segredos Comerciais?***

Novamente, qualquer agente da CIA lhe dirá que é preciso "dar para receber". No entanto, você deseja permanecer no controle e compartilhar informações somente quando achar que é apropriado. Se alguém tentar extrair informações suas, utilize as seguintes maneiras de se esquivar para fazer com que a pessoa o deixe em paz:

- Mude de assunto. Tenha algumas opções premeditadas. Qualquer uma funcionará, desde carros e golfe a recomendações de restaurante.
- Dê uma resposta vaga se a pergunta fizer você se sentir desconfortável.
- Finja não saber a resposta para uma pergunta.
- Peça licença educadamente e se retire da conversa.
- Chame outra pessoa para participar da conversa.
- Separe alguns aspectos sobre o seu negócio que você gostaria de compartilhar. É a situação perfeita para fazer isso.

*image  
not  
available*

conhecer as “pessoas certas” ou fazer parte dos “círculos certos”. Podemos dizer: “Bem, adoraria trabalhar para essa empresa, mas não tenho *quem me indique*.” Ou: “Meu sonho é abrir uma galeria de arte, mas não conheço as pessoas certas.” Passamos tempo pesquisando incansavelmente informações sobre um bairro para o qual queremos mudar ou um carro novo que desejamos comprar; aprendemos cada detalhe... mas, caso haja alguém em uma posição de poder ou um especialista que gostaríamos de conhecer, supomos que está fora de alcance.

Meu treinamento na CIA mostrou que ninguém está realmente fora de alcance. Há sempre uma entrada. O importante é entender que o mais difícil não é encontrar uma maneira de obter acesso a alguém, mas desenvolver esse relacionamento. Há uma grande diferença entre ter uma lista cheia de nomes poderosos e realmente ser capaz de aproveitá-los. Eu não teria sucesso tão rápido com minha empresa se não tivesse feito algumas conexões essenciais. O que fez a diferença para mim é que desenvolvi ligações. Não consegui apenas alguns endereços de e-mail e comecei a fazer exigências e pedidos às pessoas.

Ninguém sabia quem eu era. Mas meu treinamento na CIA me ensinou a estabelecer alianças, que não são apenas contatos. Na verdade, uma aliança consiste em alguém que o considera um ativo em sua própria vida. Essa pessoa confia em você, se sente à vontade, respeita-o e valoriza seu conhecimento e sua experiência.

## COMO ESTABELEECER ALIANÇAS

Amigos e familiares já pediram favores para todos nós. Se um bom amigo que mora perto pedisse para olhar a casa dele enquanto está de férias, você possivelmente diria: “Sem problemas. Fico feliz em fazer isso.” É provável que essa pessoa tenha atendido a favores seus no passado e, caso precise, você se sentiria à vontade para pedir-lhe ajuda. Um relacionamento já está estabelecido e o que se pede não é grande coisa. Se algum colega de trabalho que você encontrou apenas uma vez dissesse: “Ei, vou sair de férias. Se eu lhe der as chaves da minha casa, poderia recolher minha correspondência e cuidar do meu gato?”, você ficaria surpreso. É possível até que sinta raiva e queira evitar essa pessoa por ser tão presunçosa, pois a relação está contaminada antes mesmo de começar. No mundo dos negócios, muitos cometem esse erro ao não despender tempo e energia para desenvolver uma ligação ou estabelecer uma aliança.

Como empreendedores e vendedores, frequentemente temos que assumir riscos, o que às vezes significa pedir um favor a alguém que não conhecemos. Nunca é fácil e sempre há uma chance de nosso pedido ser rejeitado. Concentramo-nos tanto em *conseguir* o

*image  
not  
available*



uma boa ligação psicológica é que ela apresenta uma semelhança, mas a pessoa que realiza o desenvolvimento é capaz de adicionar um toque único ou incomum. Por exemplo, se você gosta de fazer trilhas e outra pessoa com o mesmo interesse diz que já percorreu sozinha o Pacific Crest Trail, isso a coloca em uma posição única. Você compartilha algo em comum, mas essa pessoa tem algo adicional a oferecer e que a torna mais atraente. Isso pode iniciar outra parte da conversa, na qual perguntas de interesse são feitas: como foi? Como conseguiu folga do trabalho? É basicamente uma forma de aprofundar o relacionamento. Alguns exemplos de ligação podem incluir:

- Família
- Viagens
- Serviço militar
- Esportes
- Hobbies
- Livros e filmes
- Música
- Lugar de origem
- Formação educacional
- Conferências

Para os agentes secretos, conhecimento é sempre poder, e alguns dos maiores segredos que nos foram revelados começaram com uma pergunta tão banal quanto: “Você fez faculdade na Costa Leste?” Adquira o hábito de criar ligações ao conseguir novos contatos de negócios ou clientes em potencial, aprenda a ser paciente e deixe o relacionamento evoluir. Tenha em mente que uma ligação *sempre* leva a algum lugar. Claro, talvez não exatamente aonde se esperava, mas é preciso trabalhar com o que se tem. Por exemplo, se ao buscar uma semelhança você diz “Meus filhos entram de férias na semana que vem”, e a pessoa responde “Não tenho filhos”, trabalhe com a informação que a ligação lhe forneceu. Tente: “Cara, meu amigo não tem filhos, e admito que realmente invejo sua liberdade às vezes. Ele faz as melhores viagens.” Essa ligação pode levá-lo ao lugar certo.

[ DICA DE AGENTE SECRETO ]

**ESCUTE PALAVRAS-CHAVE NAS CONVERSAS**

*image  
not  
available*

Ao compreender como as pessoas processam as informações, é possível se comunicar mais claramente com elas, apresentar informações de maneira atrativa, adaptar propostas que prendam a atenção e construir um relacionamento mais forte e significativo. Os quatro principais estilos de aprendizagem a serem observados incluem:

**Auditivo:** Se esse for seu estilo, você provavelmente era um bom aluno. As pessoas que reagem a esse estilo apreciam informações verbais, como ocorre em uma sala de aula. A combinação de instrução verbal e linguagem corporal é de mais fácil compreensão.

**Visual:** Como o nome sugere, pessoas que se adequam a esse estilo precisam ver como algo funciona, em vez de uma simples explicação. Esse tipo de pessoa aprecia fotos, diagramas, gráficos e listas.

**Cinestésico:** Assim como Thad, as pessoas desse estilo gostam de tocar as coisas, sentir do que são feitas. Elas se beneficiam de experiências práticas. Apreciam se movimentar enquanto aprendem.

**Leitura e Escrita:** Pessoas que aprendem dessa forma se sentem confortáveis ao ler e escrever. Podem facilmente absorver informação de um livro e entendê-lo com suas próprias palavras.

Se deseja ser considerado um empresário que é ótimo comunicador, aprenda a utilizar esses diferentes estilos em suas práticas de negócios. Aprender a alternar entre diferentes métodos para atender às necessidades dos outros resultará em uma comunicação mais clara, conexões mais fortes e, por fim, mais vendas.

## **CONCLUSÃO DO TREINAMENTO DE ESPIONAGEM: Compreender Estilos de Aprendizagem Resulta em Negócios**

Em 2015, alguns anos depois de meu negócio realmente começar, eu estava em negociação com uma grande empresa para fechar um acordo de licenciamento e queria muito que desse certo. O acordo valeria várias centenas de milhares de dólares no primeiro ano e logo totalizaria sete dígitos. Era uma empresa muito respeitada e daria um grande impulso para o meu negócio. Marcamos uma reunião para esclarecer todos os aspectos finais. Eram só eu e um dos executivos em uma pequena sala. Havia alguns papéis e livros sobre a mesa, e me certifiquei de me posicionar de modo que esses itens não ficassem entre nós. Sentei-me em frente a ele. Como não tive a oportunidade de conhecer essa pessoa antes, tinha que estar mais do que preparado. Apareci na reunião munido de tudo o que eu precisava, fosse seu estilo de aprendizagem visual, auditivo ou outro. Na minha bolsa, havia recursos visuais, marcadores, gráficos e amostras, bem

*image  
not  
available*

O momento em que um agente secreto leva a pessoa a aceitar algo em troca de informações é uma arte. Meus colegas passaram anos em campo aperfeiçoando sua abordagem e ajustando suas habilidades. Suas vidas dependem *sempre* da identificação exata do momento mágico. Felizmente, quando se trata de conduzir negócios, não é preciso passar por anos de treinamento ou viver disfarçado em um país estrangeiro para aprender a identificar esse momento. Existem algumas táticas fáceis de seguir, bem como alguns sinais reveladores de que uma pessoa está disposta a considerar sua oferta.

### Primeiro Passo: Pratique a Paciência

A paciência é realmente uma virtude, principalmente na espionagem. O processo não pode ser apressado. Não estou sugerindo que se deva levar um cliente para jantar por meses, gastando incontáveis quantias de dinheiro, mas que é necessário investir tempo *suficiente* até descobrir o que o motiva. Qual é sua personalidade? Como pode deixar seu produto ou serviço atraente? Com o passar do tempo, é provável que descubra como fazer isso mais rapidamente, mas quando estiver aprendendo a identificar o momento mágico, não se apresse. O tempo despendido valerá a pena quando sua oferta for aceita ou quando seu produto ou serviço for solicitado.

### Segundo Passo: Linguagem Corporal: Faça uma Avaliação Final

Ryan observou a linguagem corporal de Thad o tempo todo. Um bom agente da CIA nunca para de avaliar a linguagem corporal, continuamente reparando em como um alvo reage a determinados comentários, ações e estímulos externos. É quase como se um agente secreto organizasse um arquivo em sua mente de como uma pessoa se incomoda, fala, usa expressões faciais e faz contato visual. Quando o momento mágico se aproximar, um agente secreto perceberá que a pessoa expõe traços receptivos. Os sinais observados serão aparentes, sugerindo disposição, confiança e vontade de prosseguir. Ryan notou que Thad fazia contato visual direto e lhe deu um tapinha no ombro. Ele sabia que esses sinais mostravam que Thad estava aberto e pronto para receber a proposta.

**Sinais de receptividade:** A pessoa dá um sorriso autêntico (e não nervoso), as palmas da mão estão viradas para cima; ela se inclina para ouvir, toca levemente em você e seus braços permanecem abertos.

### Terceiro Passo: Questione-se: A Pessoa Tenta Convencê-lo?

Quando Thad disse que seria útil para os EUA, Ryan soube que conseguira o que queria. Ryan tinha apenas começado a instigar o alvo, mas Thad sabia que era algo significativo e, assim, quis se mostrar merecedor da proposta e garantir que estava à disposição para o

*image  
not  
available*

Durante uma entrevista, Daymond John casualmente mencionou um profissional de marketing renomado com quem estava trabalhando. Por acaso, eu conhecia esse mesmo profissional que, anos atrás, me enviou um e-mail gentil (ele deseja permanecer anônimo, por isso não compartilharei seu nome). Sabia que minha conexão com ele poderia ser a solução. Um dia antes do meu discurso no *Shark Tank*, imprimi uma cópia desse e-mail. Após me vestir naquela manhã, dobrei a folha ao meio e coloquei no bolso do terno. Essa informação poderia me ajudar a “desenvolver uma relação” com Daymond John.

Fiquei no “tanque” por cerca de 55 minutos. Durante esse tempo, Daymond me questionou sobre como eu administrava meu negócio. Com base em minha pesquisa, sabia que era o momento de usar minha arma secreta. Retirei o e-mail do meu paletó e disse: “Daymond, sei que conhece ‘fulano’ e gostaria de ler um e-mail que ele me enviou.” Li o papel em voz alta e a linguagem corporal de Daymond mudou de imediato.

Essa era a grande mudança que eu buscava e sabia que conseguiria um acordo. Estava convicto de que tinha “recrutado” Daymond John para a minha causa. Nos minutos seguintes, ele começou a tentar me convencer sobre por que deveríamos fazer uma parceria. Explicou a razão de ser a melhor opção *para mim* e por que nossa colaboração poderia ser tão proveitosa. Não demorou muito para que retornasse ao “modo tubarão”, mas não importava: sabia que tinha conseguido. No fim, ele era um dos *dois* tubarões que me ofereceram um acordo. Escolhi fazer a parceria com Daymond, que deu um enorme impulso à minha empresa.

## **TRANSFORME O CICLO IADR EM SUA NOVA ARMA SECRETA**

Quando usado corretamente, o ciclo IADR pode economizar muito tempo e eliminar as pessoas que realmente não querem adquirir seus serviços. Praticar essas táticas o ajudará a identificar seu cliente perfeito e evitar aqueles que não deseja. Ryan foi capaz de propiciar uma nova vida de liberdade para Thad. Embora seja fácil considerar o ciclo IADR manipulador, lembre-se de que, nos negócios, o serviço ou o produto que você vende melhorará a vida de alguém. No fim, o ciclo IADR aproxima as pessoas de coisas que talvez nem sequer soubessem que queriam, mas que, após estabelecerem a ligação, não imaginam a vida de outra maneira.

Embora o ciclo IADR seja uma ferramenta fantástica que o encoraja a utilizar, lembre-se de que os agentes da CIA também sabem exatamente quando recuar se um ativo não colaborar. Os agentes secretos não se incomodarão em avançar no ciclo se houver sinais

*image  
not  
available*



mudou para os EUA, sua coleção de relógios aumentou significativamente. “Você conhecerá seu novo case officer em breve. Ele será seu parceiro a partir de agora.”

Despedi-me de Thad, sua esposa e filhos. Enquanto dirigia pela rua, eu o vi acenando pelo espelho retrovisor. Fiz uma prece silenciosa para que ficassem seguros e felizes nos EUA.

## O CICLO IADR PARTE CINCO: O (T)

Até o momento já se sabe que o ciclo IADR tem quatro componentes principais, mas meus colegas falarão rapidamente sobre a parte cinco, também conhecida como “(T)”. O “T” significa “transferir” ou “terminar”. Todo relacionamento cultivado durante uma operação deve ser encerrado, sem pendências. Os case officers devem seguir para a próxima missão e decidir se os recrutas serão transferidos ou a relação com eles, terminada. Não, “terminar” não tem sentido literal aqui. Os recrutas não serão mortos. Os envolvidos na operação avaliam continuamente o caso e determinam se um recruta ainda é valioso para a CIA. Se for, ele será transferido para outro case officer. Como as fases de recrutamento e desenvolvimento, as mais difíceis, já foram realizadas, o novo case officer deverá criar sua própria conexão. Pode ser difícil quando um recruta está acostumado com seu parceiro anterior. Ele precisa se sentir seguro e saber que seu novo contato cuidará de seu bem-estar e da segurança de sua família. Se um recruta não for mais considerado valioso, a relação será terminada. Nesse caso, é quase como um término, mas de modo extremamente cauteloso. As emoções devem ser controladas. Revela-se ao ativo que as informações fornecidas não são mais consideradas valiosas para que ele seja pago por elas, e que a relação deve terminar. Obviamente, essa pessoa pode ficar com muita raiva e expor o disfarce do agente, o que representa um verdadeiro problema.

### A TRANSFERÊNCIA PERFEITA: O EXEMPLO MÁXIMO DE BOA GESTÃO DE CLIENTES

Os riscos são maiores quando uma pessoa se sente negligenciada ou mesmo traída ao ser transferida para um novo case officer. Como a transferência pode ser muito difícil, deve ser tratada com muito cuidado. Nunca imaginei aprender em meu treinamento na CIA a lição valiosa sobre gestão de clientes. Todos sabemos que, quando se é empreendedor ou pequeno empresário, é tentador tentar lidar com tudo sozinho. Queremos garantir que os maiores e melhores clientes sejam tratados com respeito e sintam que recebem sua atenção pessoal. Empreendedores também aprendem que, se querem que seus negócios

*image  
not  
available*

da família avança. Não interrompo todo o contato com o cliente e deixo o membro da minha equipe assumir. Sei que tenho uma equipe incrivelmente capaz, mas reconheço que não preparar o cliente para a transferência pode prejudicar o relacionamento. Isso dificulta a situação para o cliente e o membro da equipe. Para garantir que os clientes se sintam bem e estejam em boas mãos:

### *Faça uma Introdução*

Antes ou durante a transferência, entro em contato com o cliente e informo o quanto eu o valorizo. Se decidi que Lisa é a melhor opção para ele, direi que estou empolgado por eles se conectarem e com certeza darei algumas informações sobre o motivo para achar que Lisa será ótima. Falarei sobre como os pontos fortes e as qualidades únicas de Lisa serão vantajosas. Quero deixar claro que fiz uma combinação deliberada, e não que estou apenas transferindo o cliente para quem estava disponível. Também me certifico de conectar o cliente diretamente a Lisa. Dependendo da natureza da empresa ou da situação financeira, você precisará decidir se será feito por e-mail, telefone ou pessoalmente.

### *Contate e Verifique*

Sei que não preciso fiscalizar meus funcionários (eles sempre superam minhas expectativas), mas isso não significa que não contato grandes clientes de vez em quando. Contate regularmente para verificar e reiterar que valoriza seus clientes e espera que estejam bem. É uma forma eficaz de fazê-los sentir que você se importa. Essa é uma circunstância em que os relatórios de contato também são extremamente úteis. O exemplo apresentado anteriormente me permitiu saber que Thomas retornara de sua viagem à Escócia para jogar golfe, o que significava que eu poderia perguntar a ele como foi e tinha uma informação útil para estabelecer uma ligação. Esses pequenos, mas sinceros, toques pessoais geralmente se perdem ao longo do caminho, sobretudo com tanto comércio realizado na internet. Não subestime o impacto do toque pessoal e humano em seu atendimento ao cliente.

## ***O TÉRMINO: A HISTÓRIA DE PETER***

*A história a seguir, sobre Magda e Peter, demonstra o que acontece quando uma relação no mundo da CIA não dá certo.*

“Magda” era inteligente, mas acabou por se revelar também uma pessoa muito perigosa. Encontrei-a em uma conhecida casa de chá em um bairro onde moravam muitos pesquisadores e professores da Universidade XXXX XXXXXX. Era um bairro bem planejado, com belos edifícios antigos enfeitando as