

**ARTIGO**

**TRANSFORMADOR**

133

**ESCUTA ATIVA MANTÉM  
A RELAÇÃO ENTRE  
FRANQUEADOR E  
FRANQUEADO VIVA**



## INTRODUÇÃO

Existe uma situação muito comum no franchising.

O franqueado entra na rede cheio de energia, observa o mercado local, escuta os clientes, percebe oportunidades, identifica problemas e leva tudo isso para conversar com o franqueador.

Porque acredita que está contribuindo para o crescimento da rede.



Mas, muitas vezes, acontece algo que não é percebido. O franqueador ouve, só que não escuta.

A resposta já está pronta: "Aqui fazemos diferente", "o padrão é esse", "o manual determina assim".

E, aos poucos, algo importante começa a morrer: a vontade de contribuir.



## O FRANQUEADO PARA DE FALAR ANTES DE PERDER O INTERESSE

O desengajamento raramente acontece de uma vez. Ele começa quando o franqueado percebe que suas observações não geram reflexão, suas sugestões não geram debate, que sua experiência local não é considerada.

E então ele faz algo perigoso: para de compartilhar. Para de sugerir, de alertar, de participar.

Porque concluiu que sua opinião não faz diferença. E isso enfraquece toda a rede.





## **ESCUA ATIVA NÃO É CONCORDAR COM TUDO**

Existe uma diferença importante entre escutar e concordar.

Escuta ativa não significa aceitar toda sugestão. Significa:

- fazer perguntas antes de responder,
- entender o contexto local,
- buscar compreender a realidade da operação,
- considerar informações que a franqueadora talvez não esteja vendo.

Porque o franqueado vive diariamente uma realidade que nem sempre chega aos relatórios e é dessa realidade que surgem muitos dos melhores aprendizados da rede.

Quando existe diálogo verdadeiro, todos ganham. Quando existe apenas resposta pronta, a comunicação deixa de cumprir seu papel.

**ne**

Negócios &  
Estratégias



**O FRANQUEADO NÃO  
DEIXA DE CONTRIBUIR  
QUANDO FICA SEM  
IDEIAS.**

**ELE DEIXA DE  
CONTRIBUIR QUANDO  
PERCEBE QUE  
NINGUÉM ESTÁ  
OUVINDO.**



Negócios &  
Estratégias



Se você lidera uma rede de franquias e percebe dificuldade em criar alinhamento, confiança e troca genuína entre franqueador e franqueados...

A Mentoria O Resgate pode te ajudar nisso: te ensinando a desenvolver escuta ativa, fortalecer relacionamentos de longo prazo e construir uma comunicação que gera engajamento em vez de distanciamento.

[Acesse a](#)  
[Mentoria](#)  
[O Resgate](#)



[ojuliomonteiro.com](http://ojuliomonteiro.com)