

Conduzindo negociações de sucesso

Estratégias para alcançar acordos positivos e fortalecer relacionamentos.



Introdução

A negociação é uma habilidade crucial em diversas áreas da vida, desde os negócios até as relações pessoais. Ela envolve a busca de acordos mutuamente benéficos, a comunicação eficaz e a resolução de conflitos. Com as constantes mudanças no cenário do nosso mundo globalizado, e com o aumento cada vez mais dos objetivos desafiadores pelos quais as organizações estão inseridas, cada vez mais a tomada de decisão rápida e assertiva, bem como a resolução dos conflitos através da negociação, vêm ganhando espaço e importância no contexto do nosso cotidiano.

Para ter sucesso em qualquer situação é preciso negociar o tempo todo. Se isso representa um desafio a ser trabalhado, por outro lado, pode ser também uma excelente oportunidade para se destacar, já que um grande negociador é capaz de tomar boas decisões e construir laços de confiança.

William Ury, um dos mais renomados especialistas em negociação no mundo, com 35 anos de experiência no tema, define que negociação é como uma caça ao tesouro: “Buscar por um acordo que pode trazer valor é como achar ouro. Imagine que há três chaves e você precisa ir a 3 cômodos, cada um com uma chave.”

E quais são essas chaves para abrir esses “cômodos”?



As três chaves para os “cômodos”

Agora que você girou a chave e entrou em si mesmo, você está pronto para se conectar com o outro.

1. Negocie consigo mesmo

“Talvez a maior lição que aprendi nos últimos 40 anos é que a pessoa que tenho mais dificuldade em lidar durante uma negociação nem sempre é o outro. A mais difícil de todas é a que eu vejo no espelho todos os dias. Esse é o processo que chamo de chegar ao si consigo mesmo. Para chegar dentro de nós mesmos, é como ir até uma sacada - um lugar de perspectiva, calma, de autocontrole e de atenção plena, onde você consegue ver o que está acontecendo sob uma nova perspectiva. Uma vez lá, se pergunte: qual é o seu propósito principal nessa negociação, o que sua alma e coração querem?”

2. Ouça

“A segunda sala seria a sala ligada à outra pessoa. Agora que você girou a chave e entrou em si mesmo, isso permite com que você esteja pronto para se conectar com o outro. A chave para esse passo é a habilidade de ouvir, de pensar no outro lado da pessoa e se colocar no lugar dela. Negociadores bem-sucedidos costumam ouvir mais do que falar. Pensamos em negociação como se fossem conversas, mas sua essência principal é ouvir”.

3. Entenda o seu conflito com clareza

“A chave para a terceira e última sala tem a ver com a situação que você está enfrentando, o conflito, o problema. Depois de ouvir a si mesmo e ouvir o outro, você estará pronto para exercer o maior poder como negociador: o poder de reenquadrar e mudar o jogo, de não aceitar os limites que todos colocam sobre você, mas sim desafiá-los”.

O conceito de negociação

Segundo David Berley (The Positive Negotiation Program – 1984), **“negociação é um processo, em que duas ou mais partes, com interesses comuns e antagônicos se reúnem para confrontar e discutir propostas explícitas com o objetivo de alcançarem um acordo”**. Para José Crespo de Carvalho (Negociação. 5. ed. Lisboa, 2016), **“a negociação pode ser entendida como um processo por meio do qual as partes envolvidas fixam, ou têm a intenção de fixar, um acordo entre si, em vez de tomar uma atitude unilateral**. Esse processo tem início quando as partes percebem que, embora tenham interesses comuns, divergem em algum momento ou estão em posições opostas a respeito de um tema. Dessa forma, as partes, em geral, percebem que precisam uma da outra para atingir determinado objetivo, o que leva à decisão de iniciar a negociação”

Importância da negociação em um processo de vendas

Com as constantes mudanças no cenário do nosso mundo globalizado, e com o aumento dos objetivos desafiadores pelos quais as organizações estão inseridas, cada vez mais a tomada de decisão rápida e acertada, bem como a resolução dos conflitos através da negociação, vêm ganhando espaço e importância no contexto do nosso cotidiano.

“As empresas estão reconhecendo que as velhas técnicas de vendas de pressionar o comprador não são adequadas para criar as parcerias de longa duração que elas buscam com os clientes. Além disso, **os clientes estão ficando mais sofisticados e demandando soluções especiais que são únicas para suas necessidades. Isso requer que se customize cada venda e exige que a empresa confira mais amplitude ao vendedor para que ele possa negociar uma venda mutuamente lucrativa**.

“Provavelmente não há habilidade mais vital para um vendedor do que a de saber fazer uma negociação cooperativa”, afirma William Ury.

Por que a negociação é importante em um processo de vendas

- **Estabelecimento de relacionamentos duradouros**

Boas habilidades de negociação contribuem para a construção de relacionamentos sólidos com os clientes, proporcionando repetição de negócios e recomendações.

- **Alinhamento com as necessidades do cliente**

Uma negociação eficaz permite que os vendedores compreendam melhor as necessidades específicas dos clientes, permitindo a personalização das soluções apresentadas.

- **Aumento da competitividade no mercado**

Profissionais de vendas habilidosos em negociação conseguem se destacar em mercados competitivos, adaptando-se rapidamente às mudanças nas preferências do cliente e nas dinâmicas do mercado.

- **Maximização de oportunidades de vendas**

A capacidade de negociar adequadamente pode levar à maximização de oportunidades de vendas, incluindo *upsells*, *cross-sells* e a conquista de contratos mais lucrativos.

- **Construção da marca e da reputação**

Uma negociação ética e eficaz contribui para a construção da marca e da reputação da empresa, estabelecendo-a como um parceiro confiável e orientado para o cliente.

- **Abordagem holística para o processo de vendas**

A negociação não é um evento isolado, mas sim uma parte integrante de todo o processo de vendas, desde o primeiro contato até o fechamento da venda e além.

Psicologia da negociação



Existem princípios psicológicos subjacentes à negociação que são muito importantes para que ela seja bem-sucedida. Compreender o comportamento do cliente pode influenciar positivamente o resultado. **“Negociação não diz respeito a passar por cima de diferenças e persuadir os outros a quererem aquilo que desejamos. Diz respeito a reconhecer como as diferenças podem ajudar a fazer com que cada um de nós acabe em uma situação melhor do que estaríamos sem um acordo”**. (Roger Fisher).

Detalhar os princípios psicológicos subjacentes à negociação ajuda os profissionais a compreenderem melhor o comportamento do cliente e a adaptarem suas estratégias de acordo. Aqui estão aspectos importantes a serem abordados:

- **Tomada de decisão irracional**

A psicologia mostra que as decisões nem sempre são tomadas de maneira lógica e racional. Pessoas são suscetíveis à influências emocionais, viés cognitivo e fatores subjetivos que podem afetar suas escolhas durante uma negociação.

- **Influência e persuasão**

A compreensão dos princípios psicológicos pode capacitar os negociadores a conduzirem as conversas de maneira mais eficaz. Isso pode incluir a utilização de gatilhos mentais, reciprocidade, escassez e autoridade.

- **Empatia e conexão emocional**

A empatia tem papel fundamental na negociação. A capacidade de compreender as emoções e perspectivas do cliente pode fortalecer a conexão emocional, estabelecendo confiança e facilitando acordos mutuamente benéficos. Ao reconhecer as motivações e necessidades do outro lado, os negociadores podem moldar suas propostas de maneira mais eficaz.

- **Negociação ganha-ganha e reciprocidade**

A psicologia sustenta a eficácia da abordagem ganha-ganha, onde ambas as partes saem beneficiadas. A reciprocidade é um princípio fundamental e concessões mútuas podem fortalecer os laços e promover relacionamentos duradouros.

- **Gestão de conflitos e resolução de disputas**

Dinâmicas psicológicas envolvidas na gestão de conflitos são muito importantes durante a negociação. As estratégias de resolução de disputas podem ser adaptadas para lidar com emoções intensas e preservar relacionamentos.

- **Comunicação não-verbal**

A comunicação não-verbal tem uma influência muito grande na negociação. Gestos, expressões faciais e postura podem comunicar mensagens poderosas e a compreensão desses sinais ajuda os negociadores a interpretar e responder adequadamente.

- **Teoria da perspectiva**

Introduza a teoria da perspectiva, que explora como as pessoas percebem ganhos e perdas de maneira diferente. Isso pode influenciar a forma como os termos de uma negociação são apresentados e recebidos.

- **Fatores culturais na negociação**

Fatores culturais podem influenciar a percepção, comunicação e tomada de decisões durante as negociações interculturais.

- **Negociação com base em emoções positivas**

Incorporar emoções positivas, como confiança, entusiasmo e otimismo, pode criar um ambiente mais propício para negociações bem-sucedidas.

Estilos de negociador



Cada ser humano possui suas próprias características, e na negociação não é diferente. Conhecer seu próprio estilo de negociar é essencial para obter êxito.

Confira abaixo os diferentes estilos:



- **Estilo catalisador**

O estilo catalisador é muito expressivo, sociável, possui perfil empreendedor e é muito persuasivo. Costuma sempre atingir seus objetivos por meio de suas habilidades sociais. Sob tensão, no entanto, costuma ser explosivo e prometer mais do que pode cumprir.



- **Estilo analítico**

O estilo analítico precisa sentir segurança, e por isso, precisa de muita informação e detalhes. Costuma fazer muitas perguntas para garantir que terá sucesso antes de tomar decisões. Se você é do tipo analítico, evite criar ambientes de tensão.



• Estilo controlador

O estilo controlador foca nas metas e nos resultados. Esse perfil de negociador toma decisões rapidamente, prioriza o tempo e redução de custos, é organizado, objetivo e vai sempre direto ao assunto. Em geral, costuma ser visto como insensível, e para fechar um acordo é necessário mostrar como a negociação vai fazê-lo alcançar os resultados que espera.



• Estilo apoiador

O estilo apoiador está sempre em busca de agradar o outro e possui dificuldade de dizer não ou criticar. Muitas vezes, esse tipo de negociador costuma demorar para tomar decisões, ou acaba aceitando os termos da negociação, mas não os cumpre.



Preparação para a negociação

Conhecer o cliente é fundamental para um bom processo de negociação. Procure entender profundamente suas necessidades, desejos e pontos de dor, conforme detalhado abaixo:

- **Identifique as necessidades e desejos do cliente**

Compreenda completamente as necessidades e desejos do cliente. Isso envolve uma análise aprofundada dos produtos ou serviços desejados, bem como as expectativas específicas em termos de qualidade, preço e prazos.

- **Analise o histórico de relacionamento**

Revise o histórico de relacionamento com o cliente, incluindo transações passadas, *feedbacks* anteriores e qualquer problema ou preocupação previamente levantada. Isso ajuda a antecipar potenciais obstáculos e a personalizar abordagens.

- **Estude a estrutura organizacional do cliente**

Entenda a estrutura organizacional do cliente. Isso inclui identificar as principais partes interessadas, os tomadores de decisão e a dinâmica hierárquica dentro da organização do cliente.

- **Analise a concorrência do cliente**

Pesquise a concorrência do cliente. Compreender o ambiente competitivo no qual o cliente opera oferece *insights* valiosos para adaptar propostas e estratégias de negociação.

- **Crie perfis de indivíduos-chave**

Crie perfis detalhados para indivíduos-chave dentro da organização do cliente. Isso inclui suas responsabilidades, preferências de comunicação, estilo de tomada de decisão e qualquer informação pessoal relevante que possa influenciar a negociação.

- **Analise tendências do setor**

Compreenda as tendências e mudanças do setor do cliente. Isso permite que você, como negociador, esteja ciente de desafios potenciais e oportunidades que podem influenciar a negociação.

- **Avalie restrições orçamentárias e limitações**

Compreenda as restrições orçamentárias e quaisquer limitações financeiras que o cliente possa enfrentar. Isso é crucial para criar propostas realistas e sustentáveis.

- **Pesquise sobre valores e cultura organizacional**

Entender o ambiente cultural pode influenciar a forma como as mensagens são comunicadas e recebidas durante a negociação.

- **Utilize ferramentas tecnológicas**

Faça uso de ferramentas tecnológicas, como análise de dados, CRM (*Customer Relationship Management*) e inteligência artificial, para coletar e organizar informações relevantes sobre o cliente de maneira eficiente.

- **Estabeleça objetivos claros**

Entenda a importância de estabelecer objetivos claros com base na pesquisa realizada. Isso inclui metas específicas para a negociação, bem como um entendimento claro do que constituiria um resultado bem-sucedido.



Estabelecimento de metas

- **Defina objetivos mensuráveis**

Estabeleça metas específicas, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e com prazo determinado (critérios *SMART*). Essas metas podem incluir números específicos, prazos de entrega ou outros indicadores mensuráveis que direcionem a negociação

- **Priorização de objetivos**

Identifique quais metas são fundamentais e quais são negociáveis, permitindo uma abordagem mais estratégica durante a negociação.

- **Avaliação da importância relativa**

Avalie a importância relativa de cada objetivo. Alguns podem ser cruciais para o sucesso da negociação, enquanto outros podem ser mais flexíveis.

- **Determinação de limites e reservas**

Estabeleça limites claros para cada objetivo. Isso inclui limites máximos e mínimos aceitáveis, bem como reservas estratégicas que podem ser reveladas durante a negociação para obter concessões.

- **Antecipação de concessões**

Antecipe as concessões que está disposto a fazer. Isso envolve identificar áreas em que está disposto a ceder e entender até que ponto está disposto a ir para chegar a um acordo.

- **Avaliação de alternativas**

Analise alternativas caso não seja possível alcançar os objetivos desejados na negociação. Isso lhe prepara para tomar decisões informadas sobre quando é apropriado abandonar a negociação ou buscar outras soluções.

- **Consideração de variáveis externas**

Fatores externos como mudanças na economia podem afetar os objetivos estabelecidos. Ajuste metas e limites com base nessas variáveis externas.

- **Flexibilidade estratégica**

Tenha uma boa flexibilidade estratégica durante a negociação. Embora seja crucial ter metas e limites claros, os negociadores também devem ser adaptáveis para aproveitar oportunidades inesperadas ou lidar com desafios imprevistos. Um aspecto importante a se considerar em uma negociação é o *timing*. Às vezes, a situação precisa de uma resolução rápida. Em outras, para chegarmos à saída ideal, é preciso calma.

- **Revisão pós-negociação**

Entenda a importância de uma revisão pós-negociação para avaliar como as metas e limites foram alcançados. Isso fornece *insights* valiosos para melhorar a preparação em futuras negociações.

Lembre-se! ↪

Negociar é a arte de encontrar consensos. A negociação é, em grande parte, uma questão de escolha: o que você escolhe oferecer e o que você escolhe aceitar ou rejeitar. Não há nada a ser adquirido por meio de um acordo a qualquer custo. Todo resultado de uma negociação bem feita deve ser mutuamente benéfico, do contrário, o melhor caminho a seguir será, pura e simplesmente, apertar as mãos e ir embora.

“Uma negociação de sucesso resulta em um desfecho otimizado, que satisfaça os interesses principais das duas partes. O processo é eficiente em tempo e em energia. E o relacionamento melhora, ao invés de se deteriorar como resultado da negociação. A essência de uma negociação bem-sucedida não é dar o braço a torcer, nem ceder naquilo que é essencial, mas a busca por um acordo mutuamente satisfatório.”

- William Ury



Comunicação efetiva: comunicação não-verbal



A comunicação não-verbal desempenha um papel significativo na negociação, muitas vezes transmitindo mensagens poderosas que podem influenciar o resultado.

“Se você observar os comportamentos de negociadores de sucesso, vai descobrir que eles ouvem muito mais do que falam. Costumamos pensar em negociadores bem-sucedidos como bons falantes, mas ser um bom ouvinte é ainda mais importante. Trata-se de escutar, e trata-se de respeitar. Ouvir e respeitar provavelmente são as concessões mais baratas que você pode fazer em uma negociação. Não custam nada, mas significam muito para a outra parte.”

- William Ury



Veja a seguir detalhes específicos sobre a importância e estratégias relacionadas à comunicação não-verbal.

- **Linguagem corporal**

A linguagem corporal, incluindo gestos, expressões faciais, postura e movimentos, pode transmitir emoções e intenções. É muito importante manter uma linguagem corporal aberta, confiante e alinhada com a mensagem verbal.

- **Contato visual**

Manter um contato visual adequado transmite confiança e sinceridade. No entanto, é crucial equilibrar o contato visual para evitar que pareça intimidador.

- **Expressões faciais**

As expressões faciais são indicadores poderosos das emoções. Você, como negociador, deve estar ciente de suas próprias expressões e ser capaz de interpretar as expressões dos outros para compreender as reações emocionais durante a negociação.

- **Postura e gestos**

Adote uma postura aberta e relaxada. Gestos apropriados podem enfatizar pontos-chave e demonstrar confiança, mas é crucial evitar gestos que possam ser interpretados de maneira negativa.

- **Proximidade física**

A proximidade física pode influenciar a dinâmica da negociação. Seja sensível ao espaço pessoal e ajuste sua proximidade de acordo com as normas culturais e as preferências do cliente.

- **Tom de voz e entonação**

Um tom de voz claro, calmo e confiante transmite segurança, enquanto variações na entonação podem ser usadas para enfatizar pontos importantes.

- **Uso adequado de mãos e braços**

O uso adequado das mãos e braços pode reforçar a mensagem. Evite gestos nervosos e desordenados, optando por movimentos controlados e significativos.

- **Ajuste cultural**

Entenda as diferenças culturais na comunicação não-verbal. O que é considerado aceitável em uma cultura pode ser interpretado de maneira diferente em outra, e os negociadores devem adaptar sua comunicação de acordo.

- **Avaliação recíproca**

Esteja atento às pistas não-verbais dos outros e ajuste sua própria comunicação com base nas reações percebidas.

Escuta ativa e empatia

A capacidade de ouvir ativamente e demonstrar empatia é fundamental para estabelecer conexões significativas durante a negociação.

“Negociar é um exercício de influência, de mudar o pensamento da outra pessoa. Mas como poderíamos mudar o que outra pessoa pensa se não sabemos o que ela está pensando? Daí a importância da empatia. Empatia não é a mesma coisa que solidariedade. **Solidariedade significa sentir pela pessoa, ao passo que empatia significa entender o que se passa dentro dela.** Através da empatia, você pode descobrir quais as reais necessidades e preocupações do cliente. Com empatia, você pode encontrar uma maneira de atender aos interesses da sua empresa e da outra parte ao mesmo tempo. Muitas vezes, não é nada fácil, mas com empatia, criatividade e persistência você frequentemente consegue encontrar a melhor solução, aquela que cria valor para todos e realmente resolve o problema.”



- **William Ury**

- **Linguagem corporal**

A linguagem corporal, incluindo gestos, expressões faciais, postura e movimentos, pode transmitir emoções e intenções. É muito importante manter uma linguagem corporal aberta, confiante e alinhada com a mensagem verbal.

- **Contato visual**

Manter um contato visual adequado transmite confiança e sinceridade. No entanto, é crucial equilibrar o contato visual para evitar que pareça intimidador.

- **Expressões faciais**

As expressões faciais são indicadores poderosos das emoções. Você, como negociador, deve estar ciente de suas próprias expressões e ser capaz de interpretar as expressões dos outros para compreender as reações emocionais durante a negociação.

- **Postura e gestos**

Adote uma postura aberta e relaxada. Gestos apropriados podem enfatizar pontos-chave e demonstrar confiança, mas é crucial evitar gestos que possam ser interpretados de maneira negativa.

- **Proximidade física**

A proximidade física pode influenciar a dinâmica da negociação. Seja sensível ao espaço pessoal e ajuste sua proximidade de acordo com as normas culturais e as preferências do cliente.

- **Tom de voz e entonação**

Um tom de voz claro, calmo e confiante transmite segurança, enquanto variações na entonação podem ser usadas para enfatizar pontos importantes.

- **Uso adequado de mãos e braços**

O uso adequado das mãos e braços pode reforçar a mensagem. Evite gestos nervosos e desordenados, optando por movimentos controlados e significativos.

- **Desafios empáticos**

Expresse compreensão das preocupações do interlocutor, mesmo que haja discordância. Isso contribui para um ambiente de negociação mais colaborativo.

Técnicas de negociação avançadas: negociação baseada em princípios

A negociação baseada em princípios, desenvolvida pelo livro "Como Chegar ao Sim" de Roger Fisher e William Ury, é uma abordagem colaborativa que se concentra em interesses compartilhados para criar acordos mutuamente benéficos.

Confira a seguir detalhes específicos sobre essa técnica avançada.



- **Foco nos Interesses, não nas posições**

Entenda o conceito fundamental de distinguir entre interesses (necessidades subjacentes) e posições (demandas específicas). A negociação baseada em princípios incentiva a exploração dos interesses para encontrar soluções que atendam a ambas as partes.

- **Geração de opções criativas**

Traga opções criativas e mutuamente vantajosas. Os negociadores são encorajados a pensar além das soluções tradicionais, buscando alternativas que possam atender a interesses compartilhados de maneira inovadora.

- **Padrões objetivos de critérios**

Estabeleça critérios objetivos e justos para avaliar propostas. Isso cria um padrão comum que ambas as partes podem aceitar, proporcionando uma base sólida para a tomada de decisões.

- **Alternativas viáveis (BATNA)**

Determine a Melhor Alternativa para um Acordo Negociado (BATNA). Os negociadores devem entender suas alternativas caso a negociação não seja bem-sucedida, o que fortalece sua posição durante as negociações.

- **Comunicação clara e honestidade**

Mantenha uma comunicação clara e de honestidade durante todo o processo de negociação. A transparência contribui para a construção de confiança mútua, um elemento crucial da negociação baseada em princípios.

- **Separação de pessoas dos problemas**

Separe as pessoas dos problemas. Os negociadores devem se concentrar nos desafios e nas questões em discussão, evitando ataques pessoais. Isso promove uma atmosfera mais colaborativa.

- **Comprometimento com normas éticas**

Comprometa-se com normas éticas durante a negociação. Os princípios éticos fortalecem a integridade do processo e garantem que os acordos estejam alinhados com padrões moralmente aceitáveis.

- **Aprendizado contínuo e adaptação**

Mantenha uma mentalidade de aprendizado contínuo e adaptação.

A negociação baseada em princípios é uma abordagem dinâmica que requer flexibilidade para ajustar estratégias à medida que a situação evolui.

- **Avaliação pós-acordo**

Lembre-se da importância de uma avaliação pós-acordo. Os negociadores devem refletir sobre o processo, identificar pontos fortes e áreas de melhoria, preparando-se para negociações futuras.

Técnicas de ancoragem e escassez

Algumas estratégias avançadas, como ancoragem de preços e a criação de uma percepção de escassez para influenciar decisões podem ser usadas.

- **Definição de ancoragem**

Ancoragem refere-se à prática de introduzir uma informação inicial (a "âncora") que influencia a avaliação subsequente. Essa âncora pode ser um preço, termo ou condição que serve como referência para as negociações futuras.

- **Estabelecimento de âncoras fortes**

Estabeleça âncoras fortes no início da negociação. Isso pode moldar as expectativas e influenciar a zona de acordo, impactando as concessões feitas por ambas as partes.

- **Definição de escassez**

Escassez envolve a criação da percepção de que um recurso ou oferta é limitado, incentivando a ação rápida. A escassez pode ser aplicada a produtos, prazos ou condições especiais de negociação.

- **Criação de sensação de urgência**

A escassez cria uma sensação de urgência, motivando as partes a agir para garantir o acesso ao que é percebido como valioso e limitado.

- **Comunicação eficaz da escassez**

Lembre-se da comunicação eficaz ao introduzir a escassez. Deve ser apresentada de maneira autêntica e credível para evitar ceticismo da outra parte.

- **Demonstração de valor exclusivo**

A escassez pode ser associada à exclusividade e valor único. Isso contribui para a percepção de que a oferta é única e que perder a oportunidade seria uma desvantagem.



Gestão de conflitos: Resolução de conflitos construtiva

A resolução de conflitos construtiva é uma abordagem que visa transformar os desentendimentos em oportunidades para o crescimento e melhoria nas relações interpessoais.

Aqui estão os detalhes específicos sobre essa prática:

- **Identificação proativa de conflitos**

Identifique proativamente sinais de conflito. Esteja atento à mudanças de comportamento, comunicação não-verbal e outros indicadores que possam indicar a presença de conflitos.

- **Compreensão das causas subjacentes**

Tenha em mente a necessidade de compreender as causas subjacentes do conflito. Os negociadores devem ir além dos sintomas superficiais e explorar as preocupações, interesses e valores que estão contribuindo para a disputa.

- **Estabelecimento de objetivos comuns**

Estabeleça objetivos comuns durante a resolução de conflitos. Identificar áreas em que as partes concordam pode criar um terreno comum para encontrar soluções mutuamente aceitáveis.

- **Busca por soluções ganha-ganha**

Busque soluções ganha-ganha. Em vez de ver a resolução do conflito como uma competição, os negociadores devem explorar opções que atendam aos interesses de ambas as partes.

Táticas para superar impasses

Explore técnicas específicas para superar impasses durante negociações e chegar à soluções mutuamente benéficas.



- **Exploração de novas abordagens**

Considere novas perspectivas e abordagens para o problema. Uma mudança na forma de ver a situação pode abrir caminho para soluções criativas.

- **Perguntas poderosas**

Faça uso de perguntas que desafiem as suposições e incentivem a reflexão.

Perguntas poderosas podem estimular a busca por alternativas e desbloquear o impasse.

- **Exploração de opções criativas**

Busque opções fora das soluções convencionais. Avalie a viabilidade de ideias aparentemente impraticáveis, pois podem conter elementos que levam à soluções realizáveis.

- **Divisão do problema**

Divida o problema em partes menores e mais gerenciáveis. Abordar cada componente separadamente pode tornar o desafio mais acessível e facilitar a busca por soluções.

- **Tempo para reflexão**

Caso seja necessário, estabeleça uma pausa estratégica para que ambas as partes possam refletir. O tempo longe do conflito imediato permite uma visão mais clara e pode levar à uma abordagem mais calma e objetiva.

- **Retorno com nova perspectiva**

Retorne da pausa com uma nova perspectiva. Isso pode incluir uma disposição renovada para colaborar e encontrar soluções mútuas.

- **Ênfase na relação**

Foque na importância de construir ou reconstruir relacionamentos. Quando as relações são priorizadas, as partes podem estar mais dispostas a encontrar soluções que beneficiem a todos.

- **Reconhecimento de interesses compartilhados**

Reconheça interesses comuns que possam ser a base para uma solução mutuamente aceitável. Enfatize a importância de criar um entendimento mútuo.



Técnicas de fechamento persuasivas



As técnicas de fechamento persuasivas são estratégias utilizadas para influenciar positivamente o encerramento de uma negociação, buscando o comprometimento final das partes.

Aqui estão detalhes específicos sobre essa técnica:

- **Identificação de sinais de prontidão**

Observação de indicadores: Observe os sinais de prontidão para o fechamento. Isso pode incluir sinais verbais e não-verbais que indicam disposição para tomar uma decisão.

Escuta atenta: Capte pistas e preocupações finais. Isso permite que os negociadores abordem questões pendentes antes do fechamento.

Revisão dos pontos positivos: Faça uma revisão dos benefícios e acordos alcançados ao longo da negociação. Reforçar esses pontos positivos pode aumentar a confiança e a disposição para fechar o negócio.

Destaque as necessidades atendidas: Enfatize como a proposta atende às necessidades específicas da outra parte. Isso reforça a ideia de que a solução proposta é a melhor opção disponível.

- **Apresentação de opções de fechamento**

Oferta de alternativas: Apresente opções de fechamento para a outra parte. Isso dá a sensação de controle e permite que eles escolham entre alternativas que atendam às suas preferências.

Flexibilidade negociada: Mostre disposição para negociar certos aspectos do fechamento. Isso demonstra flexibilidade e cria uma atmosfera de colaboração até o último momento.

- **Uso de urgência controlada**

Criação de urgência controlada: Introduza uma sensação de urgência controlada. Isso pode ser feito destacando prazos, condições especiais ou benefícios exclusivos disponíveis apenas por um tempo limitado.

Destaque os benefícios imediatos: Se aplicável, destaque benefícios que a outra parte poderá desfrutar imediatamente ao fechar o acordo. Isso reforça a ideia de que a ação imediata é vantajosa.

- **Manuseio de objeções finais**

Abordagem de últimas dúvidas: Esteja preparado para lidar com quaisquer objeções finais que possam surgir. Aborde essas dúvidas de maneira assertiva, fornecendo informações adicionais ou esclarecimentos necessários.

Foco na solução de preocupações: Em vez de ver as objeções como obstáculos, encare-as como oportunidades para resolver preocupações finais. Isso demonstra comprometimento com a satisfação do cliente.

- **Criação de comprometimento gradual**

Passos incrementais para comprometimento: Proponha pequenos compromissos ou ações que levem gradualmente ao fechamento final. Isso pode incluir concordar com termos específicos ou confirmar elementos-chave do acordo.

Concordância progressiva: Encoraje uma concordância progressiva ao longo da negociação. Isso estabelece um padrão de comprometimento que pode culminar no fechamento completo.

- **Fechamento direto e firme**

Declaração clara de fechamento: Em alguns casos, um fechamento direto e firme é eficaz. Faça uma declaração clara e assertiva indicando a intenção de fechar o acordo e solicite a confirmação da outra parte.

Confiança na proposta: Demonstre confiança na proposta apresentada. Isso pode inspirar confiança na outra parte e facilitar a tomada de decisão.

- **Follow-up estratégico**

Plano de acompanhamento: Apresente um plano estratégico de acompanhamento após o fechamento. Isso mostra comprometimento contínuo e fornece uma oportunidade para resolver quaisquer preocupações pós-decisão.

Garantia de satisfação: Ofereça garantias ou políticas de satisfação para tranquilizar a outra parte. Isso pode remover barreiras finais para o fechamento.



Pós negociação: Fidelização do cliente pós-venda



Após a conclusão bem-sucedida de uma negociação, a fidelização do cliente pós-venda torna-se crucial para manter relacionamentos sólidos e construir uma base duradoura.

Aqui estão detalhes específicos sobre essas técnicas:

- **Agradecimento sincero**

Expressão de gratidão: Envie uma mensagem de agradecimento sincero ao cliente pela parceria e pela conclusão bem-sucedida da negociação. Mostre apreço pela confiança depositada na sua empresa.

Personalização da mensagem: Tente personalizar a mensagem de agradecimento para torná-la mais significativa, referindo-se a aspectos específicos da negociação ou das necessidades do cliente.

- **Acompanhamento pós-venda**

Contato imediato: Faça um acompanhamento imediato após a conclusão da venda. Certifique-se de que o cliente está satisfeito com o produto ou serviço e ofereça assistência adicional, se necessário.

Feedback pós-compra: Peça *feedback* sobre a experiência de compra. Isso não apenas demonstra interesse no cliente, mas também fornece informações valiosas para aprimorar processos e serviços.

- **Garantia de satisfação**

Política de satisfação: Reforce a política de satisfação do cliente, garantindo que o cliente sinta-se seguro em relação à sua decisão de compra. Esteja disposto a corrigir qualquer problema ou preocupação que possa surgir.

Oferta de soluções adicionais: Avalie as necessidades do cliente e, se achar relevante, ofereça soluções ou produtos adicionais que possam agregar valor à sua compra inicial.

- **Relacionamento personalizado**

Conhecimento do cliente: Utilize dados e informações coletadas durante a negociação para personalizar a comunicação e o atendimento. Mostre ao cliente que você valoriza e compreende suas necessidades específicas.

Contato pessoal: Quando possível, estabeleça contatos pessoais, seja por meio de eventos, reuniões presenciais ou encontros individuais. Isso fortalece o relacionamento e cria um ambiente mais próximo.

Informações relevantes: Mantenha o cliente informado sobre atualizações, melhorias ou mudanças que possam afetar o produto ou serviço adquirido.

Oferta de suporte: Esteja disponível para fornecer suporte contínuo. Isso pode incluir sessões de treinamento, materiais educativos ou assistência técnica, dependendo da natureza do produto ou serviço.

- **Pesquisas de satisfação**

Pesquisas estruturadas: Realize pesquisas de satisfação periodicamente para avaliar continuamente a experiência do cliente. Isso oferece *insights* sobre áreas que podem precisar de aprimoramento.

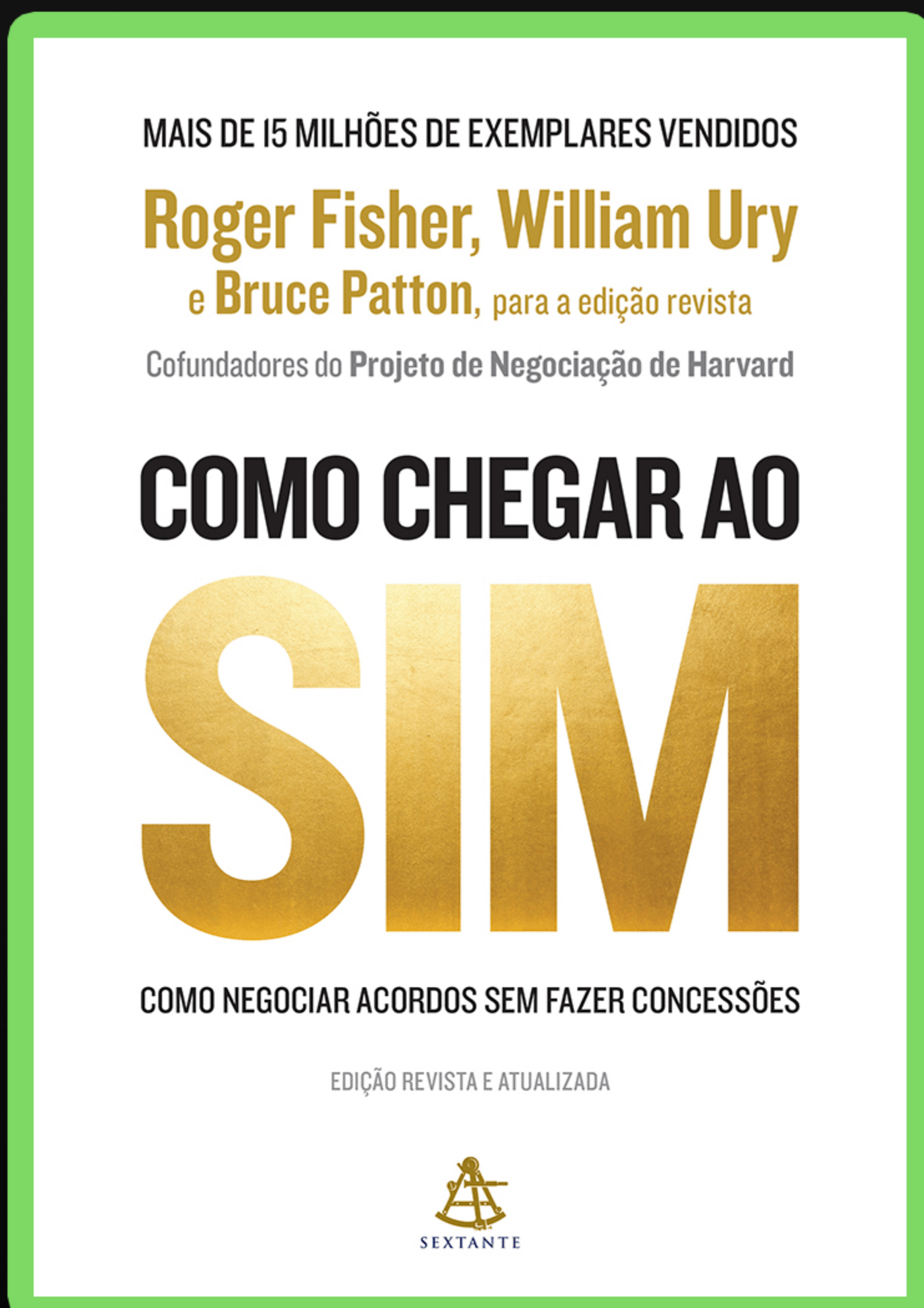
Ações corretivas: Com base nos resultados das pesquisas, implemente ações corretivas para melhorar aspectos específicos e garantir a satisfação contínua do cliente.

Agora vamos colocar em prática tudo que você aprendeu? Confira nas próximas páginas algumas sugestões de materiais para complementar seu aprendizado!



Sugestões de materiais sobre negociação

Livros recomendados

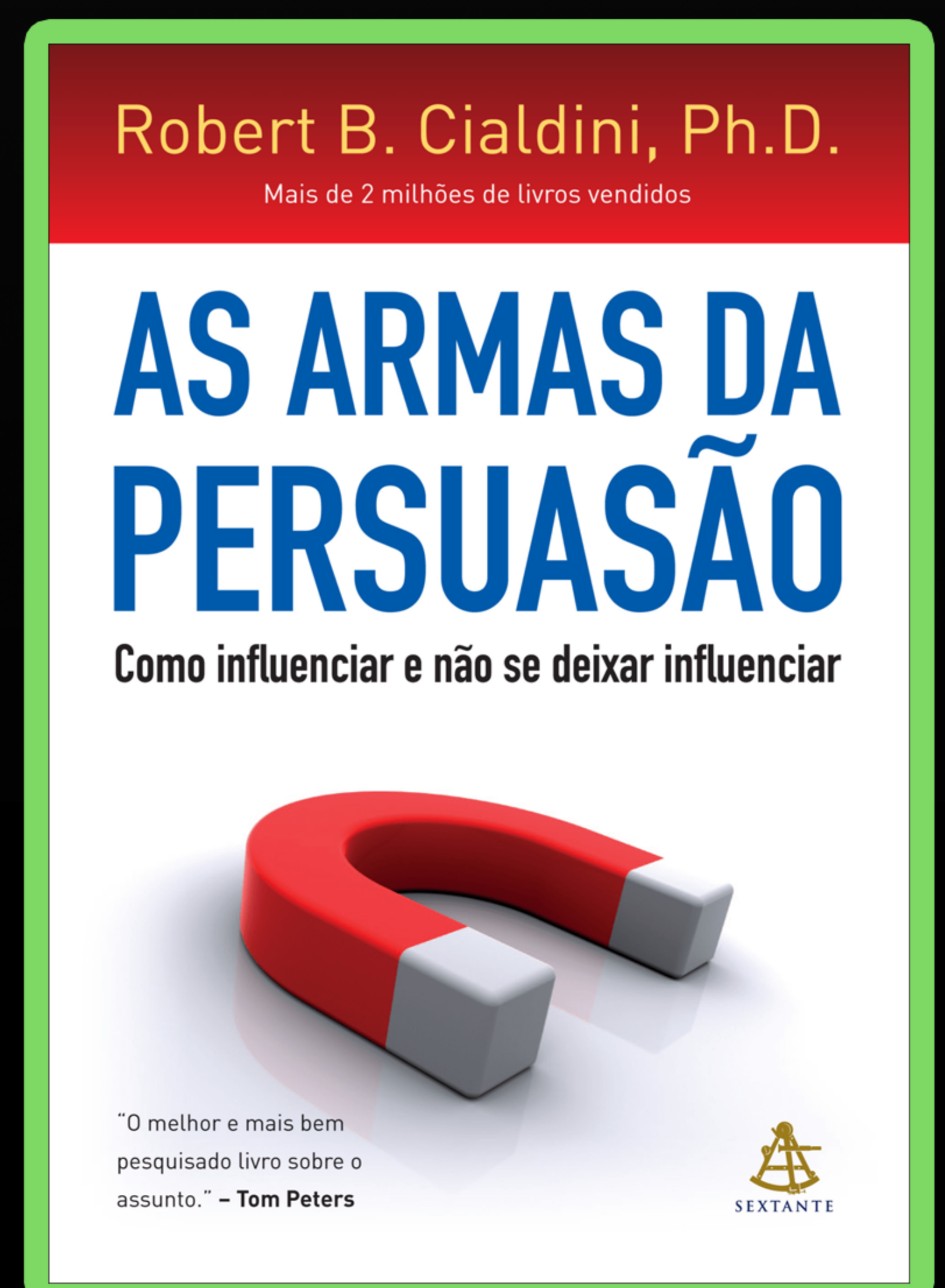


“Como Chegar Ao Sim” de Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton

Neste livro os autores explicam por que uma boa negociação é aquela em que todos saem ganhando e mostram como reforçar suas habilidades e criar seu próprio plano para cada situação.

“As Armas Da Persuasão” de Robert B. Cialdini

Explora os princípios psicológicos fundamentais por trás da persuasão, oferecendo *insights* valiosos para aplicação em negociações.



Sugestões de materiais sobre negociação

Podcasts recomendados



Sales Reinvented: Never Split the Difference [Chris Voss + Mark Raffan] Ep #237

Neste podcast, Mark Raffan – o apresentador do podcast “Negotiations Ninja” – e Chris Voss discutem alguns dos princípios do seu livro “Never Split The Difference”.



[Site](#)



[Instagram](#)



[Linkedin](#)



[E-mail](#)



[Whatsapp](#)