

A photograph of three business professionals (two men and one woman) in a meeting, smiling and engaged in conversation. The image is overlaid with a blue gradient and several thin, concentric blue arcs. The title text is centered over the image in two stacked rounded rectangles.

ESTRATÉGIAS DE NEGOCIAÇÃO

SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. Objetivos	4
3. Estratégias para Negociação.....	6
4. Estratégias Passo a Passo	8
5. Case Exemplo Prático	9
6. Pontos-Chave	10
7. Dicas Finais	11
8. Resumo	12
9. Exercício Prático	13

INTRODUÇÃO

Olá! Seja muito bem-vindo à Aula 02.

Nosso propósito é auxiliar você no desenvolvimento das habilidades essenciais para se tornar um negociador eficaz.

Vamos explorar os fundamentos da negociação, estratégias práticas e técnicas para lidar com conflitos de maneira eficiente.





OBJETIVOS

Nesta unidade, você irá:

- Compreender as principais atividades cotidianas das técnicas de vendas.
- **Exemplo de Objetivo:** Desenvolver a habilidade de identificar as necessidades dos clientes e oferecer soluções adequadas.
- Apresentar os fundamentos básicos das estratégias para negociação.
- **Exemplo de Objetivo:** Aprender a criar propostas que beneficiem ambas as partes envolvidas na negociação.
- Conhecer etapas e critérios necessários para o processo de negociação de sucesso.
- **Exemplo de Objetivo:** Ser capaz de planejar e executar uma negociação estruturada.
- Identificar técnicas para lidar com conflitos na negociação com clientes de forma eficiente.
- **Exemplo de Objetivo:** Desenvolver habilidades para resolver impasses e transformar conflitos em oportunidades.



Negociação não é algo que você faz de vez em quando; é uma habilidade que você deve desenvolver continuamente." – William Ury, coautor de Getting to Yes



DICAS RÁPIDAS E PRÁTICAS

- **Prepare-se:** Conheça bem o produto, o mercado e o cliente antes de iniciar a negociação.
- **Ouça Ativamente:** Entenda as necessidades e preocupações do cliente.
- **Seja Flexível:** Esteja disposto a fazer concessões para alcançar um acordo mutuamente benéfico.

ESTRATÉGIAS PARA NEGOCIAÇÃO

Fundamentos das Estratégias de Negociação
Negociar é uma arte que envolve preparação, comunicação e persuasão. Vamos explorar as etapas e critérios necessários para uma negociação de sucesso.



CARACTERÍSTICAS

- **Proatividade:** A capacidade de tomar a iniciativa.
- **Empatia:** Entender e se colocar no lugar do cliente.
- **Persistência:** Não desistir facilmente.
- **Flexibilidade:** Adaptar-se a novas situações.
- **Capacidade de Ceder:** Saber quando abrir mão para fechar um negócio.



EXEMPLO PRÁTICO

Durante uma negociação, pergunte ao cliente sobre os desafios que ele enfrenta e mostre como seus produtos artesanais podem resolver esses problemas ou agregar valor à vida dele.

COMO APLICAR:

- 1. Preparação:** Pesquise sobre o cliente antes da reunião. Saiba quais produtos ele já comprou e quais são suas preferências.
- 2. Abertura:** Comece a conversa de forma amigável. Por exemplo, "Olá, como você está? Vi que você gostou dos nossos produtos de madeira. O que mais chamou sua atenção?"
- 3. Exploração:** Faça perguntas abertas para entender melhor as necessidades do cliente. Por exemplo, "Quais são os principais desafios que você enfrenta ao procurar produtos artesanais?"
- 4. Apresentação:** Mostre como seus produtos podem resolver esses desafios. Por exemplo, "Nossos produtos de madeira são feitos para durar e têm um design exclusivo que você não encontra em outros lugares."
- 5. Fechamento:** Pergunte se o cliente está pronto para fazer o pedido e ofereça um incentivo, como um desconto para a primeira compra.

ESTRATÉGIAS PASSO A PASSO

1 **Preparação:**

Identifique seus objetivos-chave: Saiba exatamente o que você quer alcançar.
Faça um brainstorming: Liste todas as opções e alternativas possíveis.
Planeje sua proposta inicial: Defina uma proposta clara e objetiva.

2 **Discussão:**

Coleta de Informações: Entenda as necessidades e interesses da outra parte.
Comunicação Clara: Apresente suas ideias de forma clara e sem imposições.

3 **Barganha:**

Concessões Recíprocas: Esteja disposto a ceder em alguns pontos para ganhar em outros.
Busca de Acordo: Trabalhe para encontrar uma solução que beneficie ambas as partes.

4 **Fechamento:**

Confirmação do Acordo: Certifique-se de que todos os pontos foram acordados.
Formalização: Documente o acordo para evitar mal-entendidos futuros.

CASE E EXEMPLO PRÁTICO

Situação: João, um pequeno empreendedor, deseja negociar com um fornecedor para obter melhores condições de pagamento.

APLICAÇÃO DOS CONCEITOS:

- 1 Preparação:** João pesquisa sobre o fornecedor e descobre que eles estão interessados em expandir sua rede de distribuição.
Ele define como objetivo obter um prazo de pagamento de 60 dias.
- 2 Discussão:** João coleta informações sobre as necessidades do fornecedor e comunica sua proposta de forma clara.
- 3 Barganha:** João e o fornecedor fazem concessões mútuas. João aceita um pequeno aumento no preço unitário em troca de um prazo de pagamento estendido.
Fechamento: João confirma o acordo e formaliza os termos por escrito.
- 4 Fechamento:** João confirma o acordo e formaliza os termos por escrito.

PONTOS-CHAVE:

Negociação é uma habilidade contínua:
Requer prática e desenvolvimento constante.

Ganhos mútuos: Uma boa negociação beneficia todas as partes envolvidas.

Preparação é essencial: Conheça seus objetivos, faça um brainstorming e planeje sua proposta inici



DICAS FINAIS:

Pratique regularmente: A negociação é uma habilidade que melhora com a prática.

Seja empático: Entenda a perspectiva da outra parte para encontrar soluções eficazes.

Mantenha-se atualizado: Estude novas estratégias e técnicas de negociação para se manter competitivo.



RESUMO

Chegamos ao final desta unidade, onde abordamos os fundamentos da negociação e como uma boa negociação envolve ganhos para ambas as partes.

Discutimos a importância da preparação, da construção de relacionamentos e das estratégias de negociação.



EXERCÍCIO PRÁTICO



Objetivo: Aplicar uma técnica de vendas aprendida para melhorar o desempenho de vendas do seu negócio.

INSTRUÇÕES:

Escolha uma Situação de Negociação:

Identifique uma situação simples no seu negócio onde você precisa negociar. Pode ser uma negociação com um cliente, fornecedor ou parceiro.

Prepare-se:

Defina seu objetivo: O que você deseja alcançar com essa negociação? (Ex.: obter um desconto, melhorar prazos, fechar um contrato, etc.)

Conheça a outra parte: Pesquise rapidamente sobre as necessidades e interesses da outra parte.

Realize a Negociação:

Apresente sua proposta: Seja claro e objetivo ao apresentar o que você deseja.

Escute a outra parte: Preste atenção às necessidades e interesses da outra parte e esteja aberto a fazer concessões.

Busque um acordo: Trabalhe para encontrar uma solução que beneficie ambas as partes.

Documente o Resultado:

Resumo da Negociação: Escreva um breve resumo (5-6 linhas) sobre o que foi acordado e como a negociação foi conduzida.

The background of the image consists of several concentric circles in a lighter shade of blue, centered around the text.

UNIVERSIDADE
Nitron