

Manual de Técnicas de Negociação

6 técnicas avançadas e respostas para as 7 objeções mais comuns

Negociar Não é Ceder — é Criar Valor

A negociação é uma das competências mais críticas em vendas. No entanto, a maioria dos comerciais confunde negociar com dar descontos. Este manual apresenta técnicas práticas que lhe permitem fechar acordos rentáveis sem destruir margem.

Os 5 Princípios Fundamentais

1. Nunca negocie consigo próprio

Não baixe o preço antes de o cliente pedir. Muitos vendedores dão descontos que ninguém pediu, por medo da objeção.

2. Quem fala primeiro perde

Após apresentar o preço, fique em silêncio. O desconforto do silêncio faz o outro lado falar — e muitas vezes aceitar.

3. Cada concessão tem um preço

Nunca dê nada "de graça". Se cede no preço, peça algo em troca: prazo de pagamento, volume, referência, case study.

4. Separe a pessoa do problema

Negocie os termos, não as personalidades. Mantenha a relação mesmo quando os números são duros.

5. Tenha sempre um BATNA

Best Alternative to a Negotiated Agreement. Se não tem alternativa, não tem poder de negociação.

Técnicas de Negociação Avançada

Ancoragem

Apresente o valor mais alto primeiro. O primeiro número colocado na mesa ancora toda a negociação.

Exemplo: Comece com o pacote completo e vá retirando, em vez de começar pelo básico e ir adicionando.

Flinch (Reação de Surpresa)

Quando o outro lado apresenta uma proposta, reaja com surpresa visível, mesmo que o valor seja razoável.

Exemplo: "Esse valor está muito acima do que tínhamos previsto..." (pausa)

Nibbling (Pequenos Ganhos)

Após o acordo principal, peça pequenas concessões adicionais. Nesta fase, o outro lado não quer arriscar perder o negócio.

Exemplo: "Já que estamos de acordo, seria possível incluir também...?"

Trade-off

Nunca ceda sem pedir algo em troca. Cada concessão sua deve gerar uma concessão do outro lado.

Exemplo: "Posso reduzir 5% se garantirem o pagamento a 15 dias em vez de 60."

Good Guy / Bad Guy

Se negocia em equipa, um membro é mais flexível e outro mais firme. Cria dinâmica de concessão controlada.

Exemplo: O "bad guy" é frequentemente "a direção" ou "o financeiro" que não está na sala.

Deadline

Crie urgência real e legítima. Propostas sem prazo não geram ação.

Exemplo: "Esta condição é válida até sexta-feira, porque após isso o calendário de implementação muda."

As 7 Objeções Mais Comuns e Como Responder

Objeção	Resposta Sugerida
"É muito caro"	Não discuta o preço — discuta o valor. "Caro comparado com quê? Qual seria o custo de NÃO resolver este problema?"
"Preciso de pensar"	"Compreendo. Para me ajudar a preparar melhor a informação, pode dizer-me o que precisa de ponderar?"
"O concorrente é mais barato"	"Certamente. E o que está incluído no preço deles? Posso mostrar-lhe o que nos diferencia?"
"Não é o momento"	"Entendo. E se eu lhe mostrar que quanto mais espera, mais está a perder? Posso fazer uma simulação?"
"Preciso de falar com..."	"Ótimo. Posso juntar-me a essa conversa para responder a quaisquer dúvidas técnicas?"
"Já temos fornecedor"	"E está satisfeito com os resultados? O que melhoraria se pudesse?"
"Envie por email"	"Com todo o gosto. Mas para lhe enviar algo realmente útil, posso fazer-lhe 2 perguntas rápidas?"

Dica prática: Pratique estas técnicas em role-plays com colegas antes de as usar com clientes. A negociação é como um músculo: quanto mais treina, mais natural se torna. Reserve 30 minutos por semana para praticar cenários difíceis.

Quer aplicar isto na sua equipa comercial?

Formação e consultoria comercial à medida em ideiasedesafios.com