

Manual de Tecnicas de Negociacao

6 tecnicas avancadas e respostas para as 7 objecoes mais comuns | Ideias e Desafios

Negociar Nao e Ceder — e Criar Valor

A negociacao e uma das competencias mais criticas em vendas. No entanto, a maioria dos comerciais confunde negociar com dar descontos. Este manual apresenta tecnicas praticas que lhe permitem fechar acordos rentaveis sem destruir margem.

Os 5 Principios Fundamentais

1. Nunca negocie consigo proprio

Nao baixe o preco antes de o cliente pedir. Muitos vendedores dao descontos que ninguem pediu, por medo da objecao.

2. Quem fala primeiro perde

Apos apresentar o preco, fique em silencio. O desconforto do silencio faz o outro lado falar — e muitas vezes aceitar.

3. Cada concessao tem um preco

Nunca de nada "de graca". Se cede no preco, peca algo em troca: prazo de pagamento, volume, referencia, case study.

4. Separe a pessoa do problema

Negocie os termos, nao as personalidades. Mantenha a relacao mesmo quando os numeros sao duros.

5. Tenha sempre um BATNA

Best Alternative to a Negotiated Agreement. Se nao tem alternativa, nao tem poder de negociacao.

Tecnicas de Negociacao Avancada

Ancoragem

Apresente o valor mais alto primeiro. O primeiro numero colocado na mesa ancora toda a negociacao.

Exemplo: Comece com o pacote completo e va retirando, em vez de comecar pelo basico e ir adicionando.

Flinch (Reacao de Surpresa)

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

Exemplo: "Esse valor esta muito acima do que tinhamos previsto..." (pausa)

Nibbling (Pequenos Ganhos)

Apos o acordo principal, peca pequenas concessoes adicionais. Nesta fase, o outro lado nao quer arriscar perder o negocio.

Exemplo: "Ja que estamos de acordo, seria possivel incluir tambem...?"

Trade-off

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

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

Good Guy / Bad Guy

Se negoceia em equipa, um membro e mais flexivel e outro mais firme. Cria dinamica de concessao controlada.

Exemplo: O "bad guy" e frequentemente "a direcao" ou "o financeiro" que nao esta na sala.

Deadline

Crie urgencia real e legitima. Propostas sem prazo nao geram acao.

Exemplo: "Esta condicao e valida ate sexta-feira, porque apos isso o calendario de implementacao muda."

As 7 Objecoes Mais Comuns e Como Responder

Objecao	Resposta Sugerida
"E muito caro"	Nao discuta o preco — discuta o valor. "Caro comparado com que? Qual seria o custo de NAO resolver este problema?"
"Preciso de pensar"	"Compreendo. Para me ajudar a preparar melhor a informacao, pode dizer-me o que precisa de ponderar?"
"O concorrente e mais barato"	"Certamente. E o que esta incluido no preco deles? Posso mostrar-lhe o que nos diferencia?"
"Nao e o momento"	"Entendo. E se eu lhe mostrar que quanto mais espera, mais esta a perder? Posso fazer uma simulacao?"

Objecao	Resposta Sugerida
"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.*