

| | |
|----------------|--|
| Objetivo | apresentar as sete fases de uma negociação eficaz. |
| Palavras-chave | negociação, confiança, comportamento. |
| Tempo estimado | 7 minutos |

Fases da negociação eficaz

Ernesto Berg
Sociólogo e Administrador,
pós-graduado em Administração

Você vai ler:

- ▶ O preparo para ser um bom negociador.
- ▶ As sete fases de uma negociação eficaz.
- ▶ A importância do acompanhamento daquilo que foi negociado.



A negociação eficaz é composta por sete fases distintas. Para que haja um resultado satisfatório, é preciso segui-las passo a passo:

Preparação

Nesta fase o outro negociador ainda não está presente. O que fazer:

- Fixar objetivos ideais e reais. Isto é, qual é o mínimo que você está disposto a aceitar e até onde você acredita que sua oferta poderá ser aceita pela outra parte.
- O que é importante para o outro negociador? Procure trabalhar na identificação das necessidades e dos interesses dele.
- Planeje antecipadamente todas as concessões que você eventualmente terá que fazer durante no decorrer da negociação.

Qualquer negociação sempre envolve dar e receber, por isso, planeje não apenas aquilo que você deseja receber da outra parte, mas também até onde você poderá ceder a ela para conquistar aquilo que deseja.

Abordagem inicial

É o primeiro contato pessoal com a outra parte. É o chamado "quebra gelo", que poderá ser feito com algumas frases iniciais amenas ou mencionar o motivo da sua presença e a certeza de que será feito um negócio vantajoso para ambos.

Confirmação de expectativas

Geralmente se inicia com uma frase inicial exploratória como: "Antes de abordar o assunto que me trouxe aqui, gostaria de ouvir seu ponto de vista sobre..." e então pergunte algo sobre o objeto da negociação.

Proposta

É a fase em que vai ser apresentada ao outro negociador sua proposta. São três os passos a serem seguidos.

- Descrição das características do produto, serviço ou idéia que está sendo negociado.
- Problemas resolvidos por sua proposta. Ninguém adquire um produto, serviço ou idéia se você não trouxer uma solução aos problemas enfrentados pela outra parte.
- Benefícios que a proposta trará ao interlocutor, que poderão ser de natureza variada, como rapidez, segurança, confiabilidade, qualidade, assistência técnica prolongada, conforto, preço e status.

Esclarecimento de dúvidas

Qualquer que seja a negociação, esteja preparado para objeções do oponente. Tais objeções podem ser de diversos tipos, como custos (geralmente considerados por ele como altos), duração (tempo de execução), pessoal não qualificado (ou pouco pessoal), experiência negativa (alguma experiência semelhante mal-sucedida no passado, que impeça a aprovação da proposta).

Fechamento

O importante é prestar atenção aos sinais de aceitação do interlocutor, como balançar afirmativamente a cabeça, concordar verbalmente com sua exposição etc. Outro ponto a considerar nesta fase é a reversibilidade do acordo que está sendo firmado, isto é, informar ao interlocutor que se houver alguma dificuldade futura, alguns pontos poderão ser revistos. Não tenha receio de, no momento oportuno, dizer: "Então, vamos fechar o acordo agora?" ou "Vamos assinar o contrato?".

Controle e acompanhamento

É a avaliação da negociação, feita individualmente, após a reunião. Isso é feito em dois momentos.

- Controle do que foi acertado (datas, custos, condições, responsáveis, etc.)
- Avaliação entre o "previsto x realizado", isto é, o que você queria que acontecesse e o que acabou de fato ocorrendo em termos de resultado final. Concessões feitas e qual o alcance dessas concessões.

Por último, escreva observações para futuras negociações com essa pessoa ou empresa.

Lembre-se:

- ✓ Uma boa negociação exige cuidados e planejamento.
- ✓ Crie um clima propício à negociação, deixe o interlocutor à vontade.
- ✓ Esclareça os pontos que deixaram dúvidas para evitar a desconfiança.



E você...

- ❖ Como se prepara para obter êxito numa negociação?
- ❖ De que forma evita negociação e concessão inadequadas?
- ❖ O que faz para conduzir uma negociação que agrade a todos?

