



LEARNING FOR LIFE™

DIAGEO



# NEGOCIAÇÃO





**CADERNO PEDAGÓGICO - PROGRAMA LEARNING FOR LIFE  
PARA ALUNOS**

## **1. Apresentação dos cadernos**

Este material foi desenvolvido para que você possa ter uma melhor experiência de aprendizado em sala de aula ao longo do programa Learning for Life. O foco é a sua aprendizagem e construção da sua carreira na área de bartender. Neste material, você encontrará orientações para que sua jornada aqui aconteça de forma produtiva e agradável. Nossa metodologia visa desenvolver habilidades intelectuais, profissionais, socioambientais e técnicas, além de promover inclusão social e cidadania para melhorar a sua vida.

## **2. Objetivo do Programa de formação profissional L4L**

O programa Learning for Life, do Instituto DIAGEO, tem como foco a educação de jovens adultos. Este programa acontece em parceria com instituições de ensino, órgãos públicos e instituições de treinamento, visando oferecer ferramentas, treinamento e habilidades para futuros profissionais na área de bartender. Juntos, vamos promover:

- Igualdade
- Crescimento sustentável e inclusivo
- Habilidades e ensinamentos para a vida
- Bem-estar

E dar condições para que você possa trilhar sua carreira profissional.

## **3. Aprendizagens desejadas**

O programa irá abranger diversas áreas para que você saia do programa capacitado:

- Comunicação
- Boa Memória
- Organização
- Empatia
- Postura Positiva
- Conhecimentos e habilidades técnicas específicas da carreira de bartender.

## **4. Experiência para Vida**

O Learning for Life visa desenvolver nos alunos capacidades emocionais, sociais e cognitivas por meio de experiências de vida. Para isso, o programa segue como base as propostas da Organização Mundial da Saúde (OMS). As capacidades emocionais e sociais são desenvolvidas a partir da relação consigo mesmo e na interação com outras pessoas e auxiliam a ter uma melhor convivência, inclusive no ambiente de trabalho.

O conteúdo técnico abrange habilidades matemáticas e de escrita, além da técnica de bar.

## **5. O que queremos que você leve**

Uma experiência que marque a sua vida não só em termos de conteúdo aprendidos e que também seja divertida, promovendo melhora na sua qualidade de vida e ampliando suas possibilidades de se inserir no mercado de trabalho na área de bartender.



FALA AÍ

# NEGOCIAÇÃO

Qual o perfil de um bom negociador?



TOME NOTA

## DEFINIÇÃO DE NEGOCIAÇÃO

Negociação = achar uma concordância em relação a temas ou assuntos divergentes, polêmicos, controversos.

A negociação é um processo da comunicação, é uma habilidade que envolve criatividade, sensibilidade e inteligência, pois consiste em recolher informações, analisar suas consequências e tomar uma decisão. Por ser uma habilidade comunicativa, a negociação pode ser aprimorada com o tempo, através da experiência.

Um negociador tem duas metas no diálogo:

**Defender seu objetivo  
(o que o trouxe à  
conversa)**

**E descobrir o que a outra  
parte está defendendo ou o  
que ela pretende conseguir  
na negociação  
(o objetivo dela).**



É importante ser ético e compreender que a vantagem não pode ser unilateral nem prejudicial a nenhuma das partes, pois, se for assim, prejudica e enfraquece aquela relação.

A negociação está no cotidiano, das situações simples até as mais complexas. Mas em todas as negociações é preciso considerar:

- Os aspectos em comum das partes envolvidas;
- Quais são os interesses que motivam as partes envolvidas;
- Direcionar o processo para as possíveis soluções e não para os conflitos e divergências;
- Pontuar os benefícios para ambas as partes.

Para identificar os aspectos dos interesses comuns, é preciso fazer perguntas, ouvir e observar cuidadosamente a pessoa. Aqui entram a sensibilidade e a empatia, saber se colocar no lugar do outro. Partir de sua perspectiva fará com que você perceba com maior clareza quais são os benefícios desejados pela outra parte.

## QUAL É O PERFIL DE UM NEGOCIADOR?

Pesquisa demonstra que o brasileiro acredita que um bom negociador é alguém que possui bons conhecimentos, preparou-se para o momento da negociação e tem um pensamento rápido, pois sabe lidar com pressão. É alguém que ouve e se comunica de forma clara e expressiva.



FECHOU?

# DEFINIÇÃO DE NEGOCIAÇÃO

Pense nas consequências:

- Fazer concessões é bom ou ruim para a negociação?
- Dizer “nunca”?
- Impor condições: “se você fizer isto, eu faço aquilo”?
- Ridicularizar a outra parte?
- Enrolar, falar mesmo que não tenha algo relevante a expressar?
- Ser flexível?
- Responder a maioria das perguntas com sim ou não?



FALA AÍ

# NEGOCIAÇÃO

Por que ser negociador é importante para o bartender?



TOME NOTA

## NEGOCIAÇÃO E A PROFISSÃO

A profissão de bartender vai além de ficar atrás do balcão preparando bebidas. Atualmente, a atuação do bartender está ligada ao entretenimento e à experiência de ir a um bar ou a um restaurante.

E isto quer dizer que você será visto, irá se comunicar, irá atender e irá vender. Logo, precisará perceber, questionar e observar a personalidade do cliente para vender o produto que mais combine com ele.

Ser bartender também é ser a pessoa que mostrará as vantagens de tal produto, o que tem de bom e de diferencial em determinado drink.



A profissão, portanto, exigirá comunicação, empatia e inteligência emocional, para garantir uma boa venda. Em outras palavras, uma boa negociação garante o retorno do cliente.

**Deve-se tomar cuidado com os seguintes comportamentos:**

**Dispersão:** não apresentar propostas definidas, falar sem precisão;

**Tirania:** pressão para que pessoa compre um produto;

**Indecisão:** demonstrar dúvida, incerteza e repetir perguntas;

**Falsidade:** excesso de expressões emocionais.



FECHOU?

Tente negociar algo que queira com um conhecido.

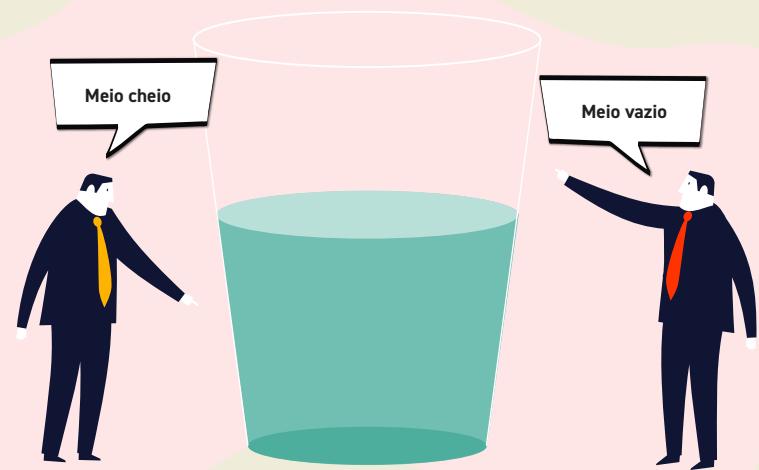
Lembre-se de usar argumentos.



FALA AÍ

Você é mais racional ou emotivo?

Você vê as situações geralmente de forma mais positiva, negativa, ou realista?





## TOME NOTA

A literatura científica apresenta três tipos de negociador:

**Negociador racional:** pessoa que acredita que demonstrar emoções é sinal de fraqueza ou vulnerabilidade.



**Curiosidade:** as emoções afetam o ouvinte e podem causar impasse, porém, sentir a emoção numa intensidade muito forte pode finalizar a negociação de maneira não necessariamente satisfatória para o sujeito em questão. Estados emocionais intensos fazem com que as pessoas queiram sair de uma situação sem considerar todas as possibilidades, logo, é mais provável que sejam convencidas pelo outro.

**Negociador positivo:** pessoa que acredita que demonstrar emoções positivas pode ser vantajoso.



**Curiosidade:** As emoções positivas tendem a soluções inovadoras, pois facilitam o exercício de criatividade. Expressar emoções torna os indivíduos mais cooperativos, dando mais informações que permitem melhor resolução do problema. Contudo, estas pessoas tendem a prestar menos atenção nos argumentos da outra parte.

**Negociador negativo:** pessoa que faz uso da raiva ou da impaciência, as utiliza como estratégia de coação para tentar fazer a outra parte ceder.



**Curiosidade:** este tipo de negociação, se usada com frequência, pode afetar a relação e conduzir a negociações pouco produtivas. Mas vale ressaltar que expressar-se de maneira negativa pode ser um sinal de alerta para problemas na relação, então pode ser útil como um indicativo e um convite à solução.

Negociar envolve o processamento de informações internas e externas, capacidade de se adequar ao ambiente externo e capacidade de lidar com situações inesperadas. Há autores como José Augusto Wanderley Carvalhal E., Almeida e Sobral que dizem que o sucesso de uma boa negociação está associado ao autocontrole, vindo do equilíbrio entre racionalidade e emoção, isto é, saber a hora e intensidade apropriadas para demonstrar a emoção sem se descontrolar e sem se desligar da situação.



FECHOU?

**Não se esqueça que a negociação é importante em todos os ambientes.**

# LEARNING FOR LIFE™

---

DIAGEO

