



Técnicas de Negociação

Turma 40 de Negócios
Unidade Paulista

Prof. Alexandre Simões

Jeniffer Vieira de Deus
RM: 40617

3 de outubro de 2016

Sumário

O que mudou, durante este curso, na forma como você negocia?.....	3
Quais são as técnicas de negociação que você irá utilizar doravante?	4
E por quê?	5

O que mudou, durante este curso, na forma como você negocia?

O curto curso de negociação oferecido pelo MBA da FIAP trouxe diversas reflexões para esta que aqui escreve.

Primeiramente, porque nunca havia pensado sobre esse assunto, de forma estruturada. Como é citado no material, para alguns, negociação é uma aptidão inata, um dom. Eu sempre acreditei nessa premissa e, até o curso de negociação, partia do pressuposto de que nasci sem ele.

A natureza do trabalho que exerço hoje, como líder técnica de testes em uma startup, exige que eu negocie com os clientes e ajuste as expectativas sobre o que, como e em quanto tempo a entrega de uma demanda será realizada.

Durante a exposição das técnicas de negociação, percebi que já utilizo, mesmo sem conhecimento explícito, alguns conceitos em minha rotina de trabalho.

A partir da realização deste curso rápido oferecido por você, professor Alexandre, acredito que o que muda na forma como negocio é o pensamento crítico sobre por que, quando e como fazer as coisas.

Durante o curso, percebi que a maioria das negociações que praticamos envolveu uma queda de braço, envolveu a dificuldade de obter do outro as informações necessárias para evoluir a conversa, atingir um acordo, tudo isso porque não conseguíamos estabelecer a confiança necessária para o processo. Estávamos sempre pensando no que estávamos perdendo, nunca no que estávamos ganhando. Nossas negociações, quase sempre eram distributivas, ao invés de serem integrativas.

Isso muda na forma como encaro as negociações do meu dia a dia. Muitas vezes saí das reuniões com os clientes com a sensação de que cedemos muito, de que conseguimos pouca contra partida. Hoje, antes que esse pensamento tome conta, eu procuro analisar o que foi que nós ganhamos em cada negociação, de forma mais racional e, caso realmente tenhamos feito uma negociação que não foi a melhor para as nossas necessidades, tento entender onde podemos evoluir.

Nas negociações da vida pessoal, tenho tentado fazer sempre o exercício de me perguntar o que é que me custa pouco, mas que tem um efeito muito grande para a outra

parte. Esse exercício é fantástico, pois quase sempre é possível encontrar coisas que me custam muito pouco, mas que podem gerar um efeito positivo enorme no outro. Esse exercício eu ainda não coloquei em prática nas negociações da vida profissional, mas ainda há tempo.

Quais são as técnicas de negociação que você irá utilizar doravante?

Antes de comentar o a partir de agora, acredito que seja importante citar as técnicas que eu já aplicava, mesmo sem consciência:

- Colchete, para limitar as opções da outra parte.
- Silêncio, especialmente na vida pessoal, nos relacionamentos com esposo, pais, amigos, para não dar o braço a torcer.
- Autoridade limitada, em todas as negociações em que os clientes pediam mais coisas do que haviam contratado.
- Retirada aparente, em negociações de compra e venda de bens.
- Abstinência, especialmente no trabalho, quando um cliente fazia uma solicitação diferente do usual.
- Fato consumado, no MBA, para decisões sobre trabalhos da turma. Para evitar o recomeço da discussão.
- Data limite, tanto no trabalho quando no MBA, para pressionar.

Acredito que algumas delas continuarão fazendo parte das minhas negociações, especialmente aquelas utilizadas no trabalho (Colchete, Autoridade Limitada, Abstinência e Data Limite).

Porém, acredito que tentarei aplica-las de maneira mais produtora, consciente do que podem possibilitar e de como podem ser interpretadas pela outra parte envolvida.

O silêncio, eu acredito que será uma técnica abolida, pois vejo que ele mais empaca do que auxilia na evolução de uma negociação. Não é voltado para o acordo.

E por quê?

Sobre as técnicas que permanecerão, elas se devem ao fato de eu negociar em nome da empresa, o que me coloca em uma posição real de **Autoridade Limitada**, onde **Datas Limites** são cobradas para fechamento dos acordos.

A técnica de **Colchete** evita que nós trabalhemos muito mais do que o contrato do cliente prevê, evita que frustremos uma expectativa, caso prometamos mais do que podemos, de fato, cumprir.

A **Abstinência** continuará sendo necessária para casos em que o desconhecimento de cenários, regras e etc. puderem comprometer a decisão tomada.

Uma técnica que será acrescentada é a técnica do **Salame**, que consiste em dividir, para conquistar. Quase nunca uma negociação nos trata exatamente tudo o que almejamos da forma como almejamos. Com essa técnica, talvez seja possível avançar, pois os desejos serão apresentados aos poucos e isso traga uma sensação de evolução e ganho.

Além das técnicas, ficam alguns aprendizados a serem incorporados:

- Realizar perguntas circulares e abertas, que permitam extrair mais informações;
- Ouvir muito, captar o que é importante para o outro. Escuta ativa;
- Não reagir, mas entender o que você pode ganhar com o que foi proposto;
- Ser empático, calçar os sapatos do outro;
- Estar bem preparado, saber qual é o BATNA;
- Insistir e persistir no que realmente vale a pena, escolher bem as batalhas a lutar;
- Estabelecer a confiança, tratar bem as pessoas, debater apenas sobre os problemas.

No mais, os mantras trazidos por esta disciplina complementam muitas coisas que já havíamos ouvido na disciplina de Liderança, da professora Verônica Ahrens. Acredito que estas tenham sido, até o momento, as disciplinas mais agregadoras desse MBA, pois nos possibilitaram refletir e, a partir dessa reflexão, alterar a nossa visão de mundo.

Muito obrigada, professor Alexandre!