

MBA – GESTÃO ESTRATÉGICA DE NEGÓCIO TURMA 40NEG

TRABALHO INDIVIDUAL

**TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO**

PROFESSOR: ALEXANDRE P. SIMÕES

UBAJARA DE FREITAS GUAZZELLI RM30086

SÃO PAULO 30 DE SETEMBRO DE 2016

ÍNDICE

**O que mudou, durante este curso, na forma como você negocia? .............................................................................................................................3**

**Quais são as técnicas de negociação que você irá utilizar doravante? .............................................................................................................................5**

**E por quê? .............................................................................................................................6**

BIBLIOGRAFIA ...................................................................................................8

Cada Aluno preparará uma dissertação para ser enviada ao site da FIAP, no formato A4 (caracteres de tamanho 14 para títulos; tamanho 12 para o corpo do texto; e tamanho 11 para a Bibliografia), com um total dentre 05 (cinco) a 10 (dez) páginas, com capa (contendo logo da FIAP, número do curso, nome da matéria, nome do Professor, nome do Aluno e seu RM e a data de elaboração do trabalho), índice e Bibliografia (ao citar endereço, página ou link de internet é necessário identificá-lo e colocar também a data de acesso do Aluno), e espaçamento de linhas 1,5.

Será um trabalho individual e que deverá abranger respostas às seguintes 3 (três) questões:

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

A forma como eu negociarei daqui para frente evoluiu e melhorou acentuadamente com o aprendizado no curso. Eu adquiri novos conceitos e orientações que farão com que eu faça daqui para frente sempre um planejamento amplo antes de negociar. Criarei mais estratégias, criarei planos A e B pelo menos, definirei a BATNA e ZOPA , bem como demais estratégias e táticas que serão previamente programadas. Sempre que possível e, em determinadas negociações, levarei uma ou duas pessoas junto comigo. Estas podem perceber atitudes do outro lado que eu posso não perceber por estar focado em outros pontos da negociação.

Na vida profissional e pessoal estamos constantemente negociando e, caberá a mim, direcionar melhor as negociações daqui para frente conforme meus objetivos e resultados pretendidos em cada tipo de planejamento.

Um dos pontos de maior destaque que eu aprendi , foi a necessidade de uma boa **preparação.** Isso inclui estudar e conhecer com quem vou negociar para saber qual o perfil e limites que vou encontrar durante o percurso. A minha própria personalidade detalhista já me direcionava para que eu tivesse necessidade de planejar a negociação e descobrir o máximo possível sobre o outro e, após o curso, não tenho dúvida da necessidade de planejar bem em todas as ocasiões possíveis.

Tenho certeza de que chegar para negociar, conhecendo bem o outro lado ,sua cultura, seus antecedentes, sua forma habitual de negociação e, principalmente seu objetivo, levará a melhores resultados.

Estabelecerei uma agenda e um prazo sempre que possível. – Focarei em negociar **problemas** e não as **pessoas.** Procurarei me concentrar em fatos legítimos, definir limites e limitar a minha própria autoridade para chegar a decisões finais. Evitarei sempre o envolvimento pessoal nos conflitos, procurando manter a empatia desde a primeira abordagem, para tornar o ambiente mais agradável e favorável. .

Outra característica importante que destaco na forma como negociarei é saber **ouvir** e entender o que o outro lado quer e, assim, alinhar as estratégias para chegar(ou não) ao melhor consenso que possa agradar da melhor forma bilateralmente.

Estabelecerei, criarei e, se necessário ajustarei ZOPA E BATNA.

Por ultimo, caso a proposta de negociação seja pior do que o BATNA programado, hoje em dia aprendi que a melhor opção é não fechar nenhum acordo.

**ZOPA**

A "Zona de Possível Acordo" representa o intervalo no qual um acordo pode ser feito. O preço limite de cada parte determina uma extremidade da ZOPA. A ZOPA, em si, somente ocorre quando há uma sobreposição entre esses dois extremos, alto e baixo, isto é, entre os preços limite das partes..(site [www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)/artigos/marketing/negociando-parte-2/29443/ –acesso feito na página em 26/9/16).

Por exemplo, em uma negociação de um imóvel, sabemos que o vendedor não irá aceitar menos que R$ 1 milhão e o comprador aceita pagar até 1milhão e duzentos mil pelo apartamento. Logo, temos uma zona de possível acordo entre os R$1.000.000,00 e 1.200.000,00

Vendedor : 1.000.000,00

ZOPA

Comprador : 1.200.000,00

(desenvolvido no programa word)

**BATNA**

Somente havendo uma boa BATNA é possível tomar a decisão sobre aceitar ou não, um acordo. Ou seja, BATNA é a melhor alternativa que você possui, caso tenha que sair da negociação sem um acordo. Claro que uma boa BATNA, aumenta o seu poder na negociação. Logo, busque entender todas as possibilidades e ações que possam ser tomadas por você em caso de ter que deixar a negociação. Da mesma forma, é necessário avaliar a BATNA do outro lado. Quais são as possíveis alternativas que o outro lado pode ter ? (negociacaoestrategica.wordpress.com/2012/05/02/alguns-conceitos-importantes- acesso da página em 26/9/16)

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

Acredito que a melhor opção seja aprender a utilizar algumas das técnicas disponíveis dependendo de cada situação que encontrar e, não somente, escolher apenas uma delas como referência.

As Técnicas de negociação que utilizarei serão:

***(Colchete, Autoridade Limitada, Data Limite, Salame e Reversão)***

**Colchete** procurando “afunilar” as reivindicações do adversário até chegar a um objetivo principal. Neste caso, é importante descobrir o que se quer para poder satisfazer a outra parte. Nesta técnica, abotoa-se cada um dos pontos colocados para se chegar ao objetivo.

**Autoridade limitada** , alegando que qualquer coisa a mais, necessitará de aprovação de uma autoridade superior.

**Data limite**, procurando saber o prazo da outra parte com a finalidade de exercer poder de pressão pelo tempo.

**Salame**, procurando dividir em partes a negociação para que se obtenha o que se quer por partes e não como um todo de uma vez somente.

**Reversão**, que será utilizada quando julgar necessário uma mudança da direção esperada, invertendo o jogo subitamente.

**3) E por quê?**

**Colchete**

Eu acho uma técnica boa porque apresentar um maior número de pontos faz com que haja tentativa de reduzi-los a um denominador comum e, desta forma , mesmo com menor número de “acordos”, pode-se chegar ao objetivo que se quer.

**Autoridade limitada**

Gosto desta técnica principalmente quando se trata de negociação de valores ou mesmo quantidades. O fato de alegar necessidade de aprovação por alguém com um cargo superior, faz com que a dificuldade em chegar até esse superior e o tempo gasto para isso, resulte em aceitação por parte do adversário das condições de valores que já foram tratados até o momento para evitar prolongamento de tempo no fechamento da negociação. Neste caso, impõe-se limite de autoridade para aceitar mais propostas.

**Data limite**

Utilizarei esta técnica sempre que observar fragilidades da outra parte em relação ao “tempo”.

**Salame**

Gosto desta técnica pois muitas vezes chegar numa negociação querendo “abocanhar” tudo, pode intimidar o oponente e fazê-lo recuar conseguindo menos do que se quer. Ao passo que aos poucos , faz parecer algo mais sutil e assim pode-se conseguir um todo, ganhando por “partes”.

**Reversão**

Esta manobra é importante para mim quando eu observar que a negociação está tomando um rumo para o qual vai fugir do programado e teremos que mudar a direção para promover o inesperado e desarticular o outro lado .

CONSIDERAÇOES FINAIS E A IMPORTÂNCIA DOS CONCEITOS E PRINCÍPIOS A SEREM APLICADOS

Dentre os princípios conceituais que utilizarei para lidar com as diferentes situações durante as negociações , citarei os ensinamentos de Willian Ury :

Willian Ury nos ensina como fechar grandes negócios transformando o

seu oponente em parceiro. Desta forma, o autor relata que a técnica divide-se em 04 (quatro)

etapas e a conclusão, são elas:

- (A) **Não reaja**: Suba à galeria;

- (B) **Desarme-os**: Passe para o lado deles;

- (C) **Mude o jogo**: Não rejeite. Reformule;

- (D) **Facilite o sim**: Construa uma ponte dourada;

- Conclusão: **Dificulte o não**: Faça-os caírem em si, não de

Joelhos, levando-se em conta, porém, o poder do NÃO positivo, e

como utilizá-lo.

**O objetivo não é vencer, é conquistar**

As táticas serão táticas para lidar e mediar

conflitos e confrontos:

***Acomodação****:* manutenção das relações harmoniosas mediante a

colocação das necessidades e interesses alheios acima das nossas

próprias.

***Colaboração****:* todas as partes envolvidas em um conflito procuram

satisfazer seus interesses numa solução que todos ganham.

**SEPARE O PROBLEMA DAS PESSOAS: Seja duro com os**

**problemas e suave com as pessoas**

**CONCENTRE-SE NOS INTERESSES**

Por fim, “**Manobras**” também são importantes elementos a serem

conhecidos, pois, por mais que se saiba utilizar as estratégias e táticas, mesmo

assim, há possibilidade de ser pego de surpresa e faz-se necessário saber

como reagir às manobras, como nos diz Tim Hindle (1999) que também trata

das técnicas, estratégias e táticas importantes nas negociações:

***Ameaças****:* Advertências sobre consequências indesejáveis caso não se

aceite os termos oferecidos, ênfase no risco de perdas e penalidades.

***Insultos****:* Trata-se de questionamentos sobre o desempenho de sua

empresa ou sobre a competência profissional. Criticas quanto à

qualidade na prestação de serviço.

***Blefes****:* Ameaça não muito específica de ação punitiva. Alegações

dúbias.

***Intimidação****:* Trata-se do conhecido chá de cadeira. Colocar os

negociadores em lugar desagradável ou desconfortável, prover

interrupções.

***Dividir para Liderar****:* Consiste na exploração de desacordos potenciais

entre os membros da equipe opositora.

***Perguntas Direcionadoras****:* São feitas em série, levando a parte

envolvida a declarar pontos de fraqueza em sua posição de negociação.

***Apelos Emocionais****:* Quando as acusações de tratamento injusto são

feitas se não aceitar as condições.

BIBLIOGRAFIA

1. Apostila sobre técnicas de negociação- **Material preparado pelo Prof. Alexandre P. Simões para a turma 40 NEG**

https://www2.fiap.com.br/programas/login/alunos\_2004/apostilas\_2007/default.asp?titulo\_secao=Apostila

1. Site [www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)/artigos/marketing/negociando-parte-2/29443/ –acesso na página em 26/9/16
2. Blog -Negociacaoestrategica.wordpress.com/2012/05/02/alguns-conceitos-importantes- acesso na página em 26/9/16