Técnicas de Negociação

Curso: MBA em Gestão Estratégica de Negócios

Professor: Alexandre P. Simões

Aluno: David Aurélio Vieira Pereira – RM 48214

São Paulo 1 de outubro de 2016

Indíce

[A negociação no cotidiano 3](#_Toc462487702)

[A negociação em negócios particulares 3](#_Toc462487703)

[A negociação no ambiente de trabalho 4](#_Toc462487704)

[A negociação com fornecedores 5](#_Toc462487705)

[Minha maneira de negociar após o curso 6](#_Toc462487706)

[Bibliográfia 7](#_Toc462487707)

# A negociação no cotidiano

Negociar é algo que está presente na vida de todas as pessoas diariamente, fazemos negociações de diversas maneiras e muitas vezes não percebemos, por exemplo, negociamos com nós mesmo o horário que vamos levantar, o que será o café da manhã, o horário em que vamos para o trabalho, entre muitas outras situações, estes são tipos de negociações com o nosso subconsciente, mas há também negociações com mais pessoas no dia a dia, com o cônjuge, filhos, irmãos. Porém quando não se conhece as técnicas, as negociações ocorrem de forma instintiva, por vezes tentando persuadir, utilizar o poder, intimidar, ameaçar, sendo assim, raramente o resultado esperado é atingido.

Segundo Acuff (1993) a negociação é o processo de comunicação com o propósito de atingir um acordo sustentável sobre diferentes ideias e necessidades. Esta definição reflete muito o que não se faz no geral, por exemplo, é natural ver pessoas negociando para ganhar, porém ganhar apenas unilateralmente, este formato não é sustentável, duradouro, pois se uma das partes se sente prejudicada, a negociação não ocorreu da melhor forma.

Em nosso dia a dia devemos estar sempre dispostos a ouvir, pois quando se utiliza a escuta ativa, a negociação ocorre de maneira muito melhor, pois é possível entender mais o que o outro lado quer, o que o outro lado precisa. As perguntas devem ser feitas com o intuito de certificar o entendimento, é muito importante ouvir e captar as mensagens, prestar muita atenção e observar a linguagem corporal (Rekowsky, 2016).

# A negociação em negócios particulares

As pessoas no geral fazem negócios particulares, tais como, compras, vendas e trocas, para conseguir um melhor acordo é importante saber negociar. Antes do curso eu utilizava algumas técnicas mencionadas, porém sem conhecimento correto de aplicação.

Uma técnica que eu utilizo com frequência e tem gerado resultados é a retirada aparente, por exemplo, eu faço investimentos em construções no sul de minas, por vezes quando vou comprar um terreno o valor é acima do que eu estou disposto a pagar, mas os vendedores no geral elevam o preço que realmente querem, o que eu tenho que descobrir é se há uma faixa para possível acordo (ZOPA), para que possamos fechar um acordo, então apresento uma proposta, a qual não é a minha melhor oferta (BATNA), geralmente o vendedor não aceita, então eu agradeço e digo que infelizmente não poderemos fazer negócio e peço que caso ele mude de ideia para que me procure. Geralmente em uma ou duas semanas o vendedor me procura com uma contraproposta pois não conseguiu vender e por fim conseguimos fechar um acordo.

Outra técnica que utilizava sem o devido conhecimento também é a autoridade limitada, pois por exemplo, financio a construção de casas em minas, porém como fico em São Paulo, meu pai é quem apresenta a casa e negocia, ele sabe o valor mínimo que aceito vender, o qual na verdade não é o meu mínimo, mas o mínimo que ele pode vender sem me informar. Durante algumas negociações, o comprador faz uma proposta abaixo do que seria o mínimo, então meu pai informa que não pode vender pois está abaixo do que podemos negociar.

Junto de outros amigos estamos formando uma *startup* para uma plataforma de análise de dados, uma estratégia que utilizamos nas negociações é a *Good Cop* / *Bad Cop*, pois por exemplo, temos um cliente piloto e durante as reuniões eu faço o papel do bom sujeito, pois apresento as evoluções, as novas funcionalidades, ou seja, demonstro o que o cliente espera, porém é chegada a hora de falar não para algumas solicitações, elevar o preço, então este é o papel de um de meus sócios. Por fim, as negociações fluem de forma satisfatória para ambos os lados, pois ganhamos do lado de nossa empresa, o cliente do lado dele e ganhamos também como um time.

# A negociação no ambiente de trabalho

Eu trabalho com tecnologia e faço o papel de *Product Owner*, em breve resumo é a ponte entre a área de negócios e a área de tecnologia. Para obter resultados satisfatórios, é imprescindível boas habilidades de comunicação e negociação, pois é necessário entender o que a área de negócios precisa e negociar como a área de tecnologia poderá materializar tais necessidades.

Minha principal responsabilidade é garantir que as entregas da área de tecnologia reflitam nos objetivos da empresa. Para isso eu tenho reuniões com os executivos da empresa, tal que, eu possa ter conhecimento dos objetivos. E também tenho que apresentar tais objetivos par ao time de TI de forma priorizada e juntos poderemos propor as soluções que atendam isso.

A reunião com os executivos da empresa ocorre semanalmente, nesta o mais importante é saber ouvir, além de ser importantíssimo ter habilidades de entender o que o corpo está querendo dizer, muito da comunicação está presente na fala corporal (Weil, 1986). Nestas reuniões com os executivos, problemas são apresentados, e tenho que atuar como um *problem-solver*, onde os problemas são atacados e jamais as pessoas.

A negociação com a área de tecnologia é um tanto diferente, pois sou o responsável em apresentar o que a empresa necessita, para que esta reunião seja bem-sucedida, é necessário garantir o entendimento de todas as partes. Muitas vezes ouço as palavras impossível, nunca, jamais, entre outras, e devo refazer as frases, colocando palavras como pouco provável, muito difícil. Nesta negociação muitas perguntas devem ser feitas, pois por vezes a palavra nunca é pronunciada pois a abordagem do problema não agradou ao time, então entendo o que eles querem, o que por vezes parece algo pequeno para um lado, para o outro é a chave para a evolução.

Outro fator de suma importância é conhecer quem está do outro lado da mesa de negociação, cultura e maneira. Por exemplo, em meu trabalho, o time de desenvolvimento fica na República Dominicana, antes de conhece-los pessoalmente as negociações não ocorriam de forma satisfatória, porém quando viajei para Santo Domingo, eu me esforcei para aprender detalhes de cultura, culinária, expressões locais, o resultado é que hoje nas reuniões eu começo com expressões locais, e atuo de forma diferente, o resultado é que trabalho com um time que hoje entrega muito mais resultado e as negociações ficaram muito mais simples.

# A negociação com fornecedores

Os fornecedores são parte chave do sucesso da empresa. Mas muitas vezes é perceptível negociações onde apenas um lado sai satisfeito, isso não é sustentável para uma parceria de longo prazo. É necessário entender a importância dos fornecedores para o negócio, sendo assim, tratar de fazer uma negociação onde ambos os lados estejam satisfeitos e dispostos a negociações futuras.

Quando sento em uma mesa de negociação com o fornecedor, eu procuro olhar dentro dos olhos, ser claro com a minha comunicação, garantir que o fornecedor entenda o que busco como resultado da negociação. A comunicação verbal e a corporal devem estar alinhadas para transmitir a mesma mensagem (Hindle; 1999).

Em negociações com fornecedores, no geral quem tem o poder é o cliente, pois ele é quem contrata o serviço e o fornecedor é quem necessita da receita. Porém o mais interessante é saber negociar sem utilizar o poder, negociar de forma evolutiva para ambos os lados, quando a negociação ocorre desta forma, geralmente uma solução melhor é encontrada, por vezes no papel de cliente eu entendo que ceder é importante para atingir o melhor resultado, é necessário entender se o que o fornecedor quer a empresa pode ceder, e muitas das vezes a resposta é sim. Quando a negociação fluí desta maneira, ambos deixam a mesa de negociação satisfeitos e prontos para próximas negociações.

# Minha maneira de negociar após o curso

Em meu ponto de vista, a maneira em que faço negociações teve uma mudança muito satisfatória, pois hoje tenho conhecimento de técnicas que por vezes utilizava de forma inconsciente, e nem sempre os melhores resultados eram atingidos.

Após o curso eu saio com uma caixa de ferramentas, com o conhecimento de diversas técnicas e dicas importantes para atingir melhores resultados com a negociação.

Em breve resumo entendo que a principal habilidade de um negociador é a escuta ativa, pois o outro lado sempre fala o que quer, precisamos saber entender isso, saber escutar, é importante para o bom negociador subir no camarote ao invés de reagir. As perguntas feitas devem ser circulares, tal que o outro lado possa fazer as mesmas.

Quando vou para uma negociação hoje, eu procuro me preparar ao máximo, ir com as definições de BATNA, WATNA, conhecer o outro lado, estar claramente definido o que eu busco. A negociação não ocorre apenas no momento em que sentamos para negociar, pelo contrário, a negociação exige muita preparação, o momento do aperto de mãos é o resultado de muito esforço e dedicação.

# Bibliográfia

ACUFF, F. L. *How to negociate anything with anyone anywhere around the world*. New York: American Management Association, 1993.

Rekowsky, Ricardo, 17/04/2015, 8 Passos para a escuta ativa, acessado em 24/09/2016 < <http://www.ricardorekowsky.com.br/pensamentos-que-impulsionam/8-passos-para-a-escuta-ativa/>>

WEIL, Pierr, O Corpo Fala. Vozes. 1986

HINDLE, Tim. Managing Meeting. Essential Managers.1999.