



Lição: 04

NEGÓCIOS INTERNACIONAIS

Técnicas da Negociação

Estilos do Negociador

Grande parte do sucesso de uma negociação deve ser creditada ao negociador. Seus conhecimentos, habilidades, personalidade e perspicácia criam um estilo particular. *O perfil ideal do negociador “é ser firme e amistoso. É preciso ser franco e persuasivo sem usar coerção. ...precisam saber ouvir demonstrando interesse. Em outras palavras, devem saber apresentar seus pontos de vista e também compreender as preocupações dos outros. Acreditar também em ser criativo, produzir ideias nunca antes ventiladas.”*

Saber ouvir e concentrar-se no que a outra parte está dizendo são atitudes importantes para compreender e todos temos necessidade de sermos compreendidos. Portanto, inclua em sua fórmula básica quando sentar à mesa de negociações “falar menos e ouvir mais”.

Preparação para a negociação

Com frequência, os problemas que surgem em muitas negociações são consequências da falta de preparação de uma ou mais partes. Normalmente ao preparar-se o negociador deve preocupar-se com: **alternativas, interesses, opções, legitimidade, compromissos, comunicação e relacionamento.**

Como a comunicação interpessoal tem componentes de arte e ciência, estudá-la e praticá-la pode ser uma das formas de melhorar o talento negociador. Isto inclui o **estudo da linguagem corporal.**

No que concerne especificamente as negociações internacionais recomenda-se também que a equipe negociadora esteja bem informada em:

- ❖ Conhecimento da empresa
 - Histórico e organização
 - Política de médio e longo prazo
 - Faturamento, capital
 - Recursos humanos
 - Finanças, riscos e investimentos

❖ Conhecimento do produto

- Os equipamentos e processos necessários à sua formação
- Tecnologia empregada
- Linha de fabricação, número de funcionários envolvidos
- Controle de qualidade
- Aplicações e usos dos produtos ou serviços
- Armazenagem, rótulos e marcações

❖ Conhecimento do mercado

- Cultura: costumes, idioma, hábitos, protocolos, religião, etc.
- Sistema: geografia, demografia, política, etc.
- Logística: restrições políticas tarifárias, legislação
- Mercado: concorrentes, produtos, consumidores, etc.
- Somando o conhecimento do produto ao da empresa, e ainda com o poder e a autoridade do negociador para fazer concessões, o negócio poderá fechar mais rapidamente

Preparo, conhecimento, paciência, perspicácia, respeito e autoridade são as receitas de uma negociação de sucesso.

Estilos negociadores

Consideramos aqui que existem 5 estilos negociadores. Suas características são as seguintes:

PUSH (Empresa)

PUSH (Empresa)

❖ **PERSUASÃO**

- Consiste em levar os outros a aceitarem suas ideias.
- Comportamentos típicos:
 - Fazer sugestões e proposições
 - Argumentar

❖ **AFIRMAÇÃO**

- Consiste em se impor e julgar os outros
- Comportamentos típicos:
 - Fazer conhecer seus desejos, exigências, normas
 - Avaliar os outros e a si mesmo
 - Ameaçar ou oferecer recompensas

PULL (Puxa)

❖ **LIGAÇÃO**

- Consiste em facilitar a participação dos outros.
- Comportamentos típicos:
 - Ajudar e a encorajar a participação dos outros
 - Ser simpático, escutar, reformular
 - Buscar e criar pontos de acordo

❖ **ATRAÇÃO**

- Consiste em abrir ao outro e buscar dominá-lo
- Comportamentos típicos:
 - ◆ Estimular os outros, atrair
 - ◆ Seduzir
 - ◆ Manifestar seus atributos
 - ◆ Contaminar os outros através do seu próprio comportamento

❖ **RECUO**

- Consiste em se afastar, transferir as situações bloqueadas
- Comportamentos típicos:
 - ◆ Reduzir conflitos, usar o recuo em situações de bloqueio.

Cada um destes estilos pode ser mais eficaz quanto utilizado em boas condições

Um estilo não é bom ou ruim. Não poderemos deduzir, por exemplo, quando um determinado estilo tenha conduzido a maus resultados numa dada situação, que ele não possa jamais ser utilizado. Depende da finalidade que se persegue e da tática que se adotou com o interlocutor.

Os estilos de persuasão e afirmação são estilos “PUSH”. É utilizado para fazer com que as pessoas mudem diante da negociação, julgá-los ou fazê-los aceitar nossas ideias. Mal utilizados, estes estilos podem provocar a resistência do outro. Se os dois lados utilizam simultaneamente um destes estilos, pode haver bloqueio na comunicação.

Os estilos de ligação e atração, ao contrário, são estilos “PULL”. São utilizados para criar um clima de confiança na negociação, possibilitando ao outro maior aceitação, sendo mais ouvido e estimulado. Em determinados casos, podem ser considerados fracos e poderão não ter nenhum efeito se não for capaz de

precisar claramente nessas exigências. No outro extremo, os estilos “PULL” poderão ser improdutivos: eles não dão origem a proposições e não definem as expectativas.

A negociação requer o conjunto destes estilos utilizados de maneira oportuna. Às vezes será necessário adotar o estilo de recuo em relação a conflitos, propor compromissos (contatos), interrompendo momentaneamente a negociação para permitir às partes estudar claramente as proposições feitas. Do mesmo modo, será às vezes possível fazer pressão sobre o outro utilizando técnicas de poder.

Pontos a serem fixados desta lição

O Negociador

Grande parte do sucesso de uma negociação deve ser creditada ao negociador. Seus conhecimentos, habilidades, personalidade e perspicácia criam um estilo particular. *O perfil ideal do negociador “é ser firme e amistoso. É preciso ser franco e persuasivo sem usar coerção. ...precisam saber ouvir demonstrando interesse. Em outras palavras, devem saber apresentar seus pontos de vista e também compreender as preocupações dos outros. Acredito também em ser criativo, produzir ideias nunca antes ventiladas.”*