



As 5 regras da arte da negociação que você precisa conhecer

A arte da negociação obedece algumas regras de ouro: conheça 5 delas e aplique em seu dia a dia nas vendas.

Então você **fez todo seu trabalho** muito bem feito, trabalhou os leads, marcou visitas e fez telefonemas. Não esqueceu nenhum follow-up e soube administrar com perfeição seu relacionamento com o cliente para mostrar todas as vantagens de sua proposta.

Chegou o **grande dia** de fechar o negócio e, como costuma acontecer, você marcou uma reunião para bater o martelo nos detalhes finais. Isto é: chegou a hora de mostrar seu **domínio**

da arte de negociar!

Você se sente **seguro** em um momento como este? Realmente, não é fácil. Normalmente a **arte da negociação** envolve 4 etapas: Preparação, troca de informações, formulação de opções e fechamento de um compromisso.

Para ajudar você em algumas dessas etapas, separamos **5 dicas** que podem fazer a diferença na hora de fechar um bom acordo com o cliente no momento de selar a venda. Confira!

A arte de negociar é apenas um dos aspectos importantes para melhorar suas vendas, baixe este e-book [Guia: como ser mais produtivo e eficiente nas vendas](#) e saiba como vender ainda mais e melhor.



A negociação deve ser baseada em princípios, não em opiniões pessoais

As 5 regras de ouro da arte da negociação

1. PICO: negociação baseada em princípios

Como dissemos, a arte da negociação passa por várias fases. Uma delas, a **fase de preparação**, deve ser baseada em **princípios** e não em opiniões pessoais ou “achismos”.

E para que você tenha isso sempre em mente, foi criado este acrônimo, **PICO**, com as letras iniciais dos principais princípios que você deve levar em conta ao se preparar para a negociação.

- **P**roblema: Seja **objetivo** e perceba qual **problema deve ser solucionado**, não faça julgamentos nem aponte culpados: nunca ataque pessoas, enfrente os problemas, isto é: as diferenças e arestas que devem ser aparadas em direção ao acordo!
- **I**nteresses: Não marque uma posição e fique fixo nela. Tente compreender os **interesses comuns** que podem convergir entre as partes.
- **C**ritérios: Determine o que será oferecido baseado em **critérios lógicos** que possam ser explicados com clareza, não em seus desejos pessoais.
- **O**pções: Com tudo “na mesa” é hora de buscar **opções em conjunto**, não seja inflexível, isso não o levará a lugar algum. Converse, dialogue e cheguem juntos às melhores opções. Já se prepare com um leque de opções que podem ser negociadas, antecipando-se e sentindo-se mais seguro.

Tenha certeza: Sem ter estes princípios definidos você não estará preparado para negociar.

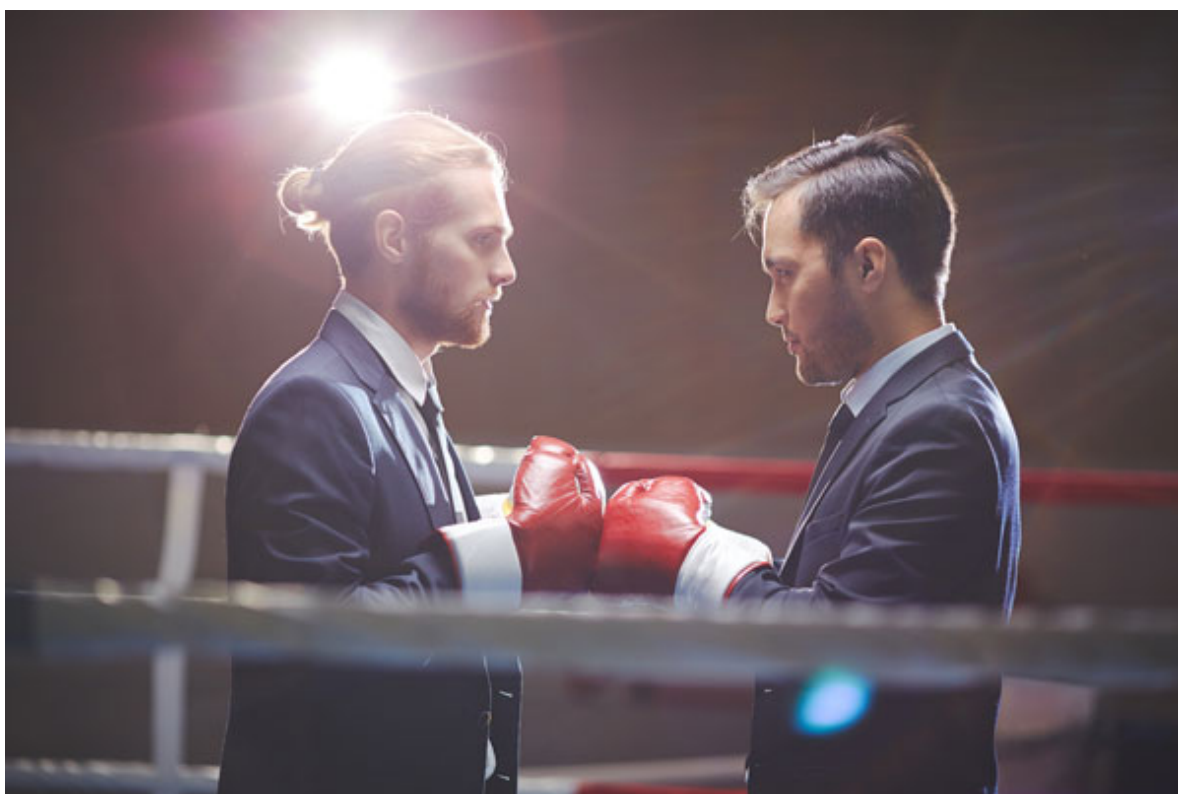
2. Análise do campo de forças: Poder, Tempo, Informação

Calma, não estamos falando de uma tecnologia futurista de defesa. O **campo de forças** é composto por 3 esferas:

- **Tempo**
- **Informação**
- **Poder**

Na verdade, quem detiver mais informação e puder lidar melhor com o tempo será a parte mais poderosa na negociação. Isso porque, geralmente, o tempo que as pessoas dispõem para tomar a decisão é dado, isto é: ou a pessoa tem pressa em decidir ou ela pode esperar.

Portanto, mais uma vez fica claro como a **preparação** e a **busca de informações** é de vital importância na arte de negociar.



A arte da negociação envolve 3 forças: tempo, informação e poder.

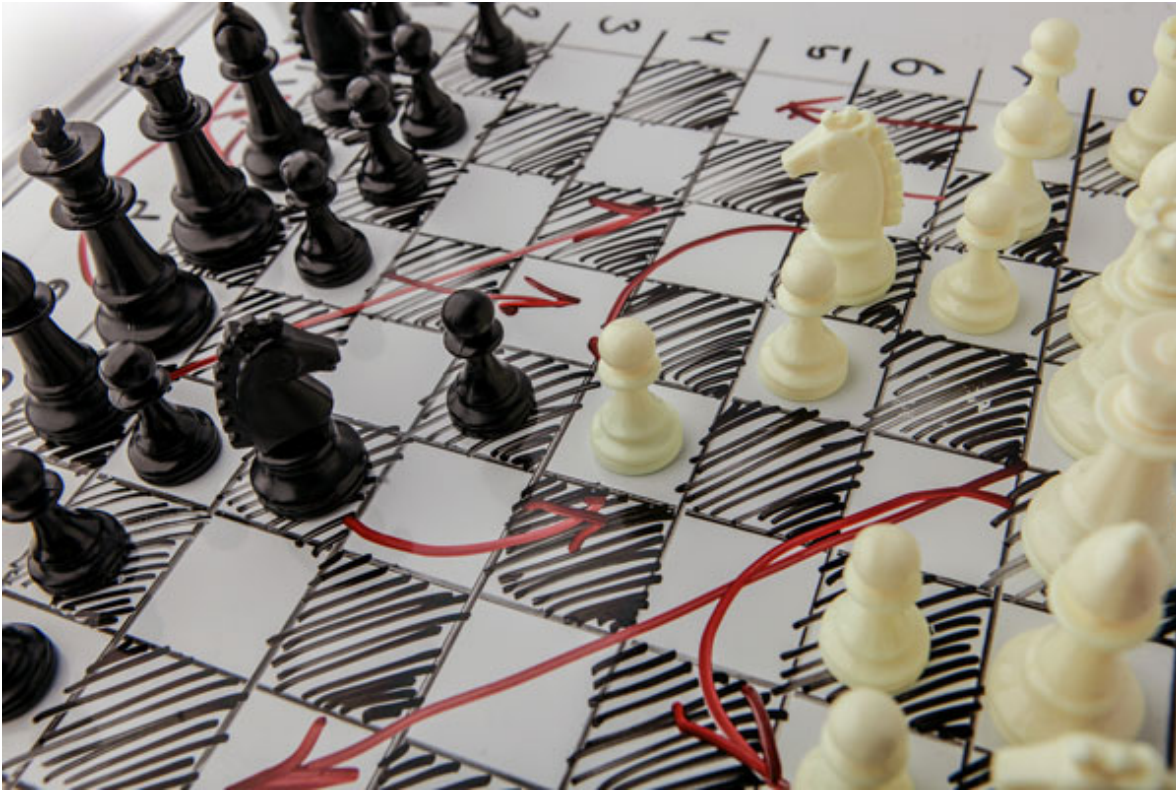
3. Definindo sua estratégia de negociação

Existem alguns **estilos** usados na busca do compromisso final de uma negociação. E dependendo de qual for adotado, os resultados poderão ser mais ou menos adequados.

Veja os 5 principais estilos:

- **Competição:** Não existe a intenção de se chegar a um acordo benéfico para ambas as partes. O objetivo é ter mais **vantagens** e “vencer” o outro negociador. Normalmente uma das partes sai perdendo ou não há acordo.
- **Evitação ou evasão:** As partes parecem negar para si mesmas que existe um problema a ser superado. Geralmente não leva a resultado algum, pois a própria negociação é evitada.
- **Colaboração:** Os dois lados conversam muito, expõem fatos, fazem perguntas e sempre estão buscando uma **solução comum** que agrade a ambos.
- **Acomodação:** Muitas vezes uma das partes confunde colaboração com “ceder”. Sim, é preciso negociar e ceder em alguns pontos, mas a acomodação significa que uma das partes perdeu além do razoável por sua própria vontade. Às vezes, pode ser uma estratégia para conseguir ganhos de relacionamento de longo prazo.
- **Conciliação:** Um **meio termo** em que as partes acabam cedendo em alguns pontos, mas de uma forma em que as duas não estão tão satisfeitas com o resultado final.

Normalmente o que se busca na arte da negociação é usar uma **estratégia de colaboração**, para que os ganhos e perdas sejam compensadores para ambos os lados.



Uma estratégia de colaboração é a mais indicada pela arte de negociar.

4. BATNA ou MAPAN

Sua estratégia de negociação colaborativa, apoiada por sua preparação e pelo manejo ideal do tempo e da informação deve levar à **BATNA** (Best Alternative To a Negotiated Agreement) ou em português, **MAPAN**: Melhor Alternativa Para um Acordo Negociado.

Estes parâmetros serão a **base de comparação** para se decidir quanto a fechar ou abrir mão do acordo. É você quem deve definir, antes de iniciar a negociação, quais os **termos** de sua MAPAN, evitando assim selar um compromisso que, posteriormente, você perceberá que foi prejudicial para seu negócio ou sua empresa.

Lembre-se: as MAPANs são **dinâmicas**: não adianta definir uma MAPAN para certa negociação e querer repeti-la na próxima, pois as variáveis do mercado são muito complexas. Mais uma vez fica evidente que a arte da negociação exige muita preparação

e estudo.

Confiar excessivamente em seu poder de persuasão, sem se informar corretamente e definir parâmetros, é um erro que alguns ainda cometem.

Persuasão também é importante durante uma negociação, veja: [Truques psicológicos para aumentar seu poder de persuasão](#)



Seja persuasivo e não impositivo durante uma negociação.

5. ZOPA: Zona Possível de Acordo

Falamos muito aqui da necessidade de lidar bem com as **informações** e trocá-las ao máximo com seu interlocutor. A arte de negociar envolve muito disso e um ponto que alguns esquecem é de buscar informações consistentes sobre preços mínimos e máximos, quando isso é possível.

Existem casos em que uma empresa cede demais em seus preços sem saber que a outra estaria disposta a pagar mais por aquela

oferta. Para isso as empresas devem definir seus **preços alvo** e seus **preços reserva**, tanto de compra como de venda.

Por exemplo: Digamos que uma empresa queira vender certo produto pelo preço ideal de 1.000 (preço alvo), mas sabe que pode vender por no mínimo 850 (preço reserva) e ainda obter lucro.

Já a outra empresa tem como meta comprar por 750 (preço alvo), mas aceitaria pagar até 950 (preço reserva) pelo produto ofertado. Neste caso a **ZOPA** seria a **faixa de preço** entre 850 e 950, o que torna a negociação muito mais viável.

Estas foram apenas **5 dicas sobre a arte da negociação**, uma matéria complexa, mas que pode ser dominada, basta se preparar com afinco, obter as informações corretas e ter uma estratégia definida.

Para se aprofundar ainda mais neste tema, confira esta postagem: [Técnicas de negociação infalíveis para nunca mais perder uma venda](#)