



O papel das emoções nas negociações

Negociar é uma arte humana e, portanto, não é uma ciência precisa, não funciona como matemática, envolve também o que há de mais pessoal no mundo: **as emoções**.

Por isso mesmo, um desafio comum aos negociadores é justamente saber lidar com a emoção na negociação.

- O que fazer quando a raiva bate?
- Como manter a tranquilidade quando a ansiedade insiste em fazer companhia?
- Como cuidar da **linguagem corporal** durante uma negociação para não deixar transparecer emoções que podem fragilizar o papel do negociador?

Estas são apenas algumas das questões que surgem nesses

momentos. E, como você deve concordar, são questões difíceis de serem respondidas.

Afinal, como ser um bom negociador?

Não há receita de bolo. Não é uma conta simples de adição ou subtração.

Porém, é possível refletir sobre isso e começar a se entender melhor. Assim, há mais chances de você conseguir fazer das emoções suas aliadas nos processos de negociação.

Para entender melhor essa questão, conversamos com [Gilberto Cavicchioli](#). Ele é consultor de empresas, especialista em gestão da força de vendas e professor nos MBAs da ESPM, FGV e SENAC.

No entanto, antes de falar especificamente sobre o papel das emoções, ele nos ajuda a entender melhor alguns outros conceitos importantes para o sucesso dos negociadores que nos leem. Acompanhe!

Leia também: [Fases do processo de negociação: a sutil arte da troca de concessões](#)

Será que você sabe mesmo a hora de negociar e a hora de vender? Então, dê uma olhada neste vídeo do Guilherme Machado:

Dicas de negociação de Gilberto Cavicchioli

VendaMais – Como você define uma negociação de sucesso?

Gilberto Cavicchioli – Para mim, negociação de sucesso é quando os envolvidos na negociação, ou os negociadores, percebem que a negociação permitiu a troca de ideias, interesses e propósitos, e as partes se escutaram. É quando o resultado permite a construção de **relacionamentos duradouros**,

de longo prazo.

Importante destacar, também, que em negociações bem-sucedidas a **empatia** é percebida pelos dois lados.

Por último, mas não menos importante, há a percepção de que o **produto final, o resultado, é de qualidade superior ao resultado se não houvesse o acordo**, a negociação.

Troca, relacionamentos, empatia e qualidade. Destacamos estas palavras na resposta do professor Gilberto porque elas já dão o tom da conversa sobre a importância do lado humano das negociações. Antes de seguir a leitura, pare para pensar sobre isso. E reflita sobre como, até aqui, você lidou com as suas emoções durante as negociações.

Quais são os erros mais cometidos por profissionais de vendas durante processos de negociação?

Inúmeros erros prejudicam a performance dos profissionais de vendas responsáveis por negociar com clientes, fornecedores, parceiros etc.

Erros na negociação:

- Interromper a fala do outro;
- Adotar atitudes arrogantes;
- Demonstrar despreparo;
- Improvisar;
- Descobrir o ponto fraco do outro lado e atacá-lo;
- Aplicar truques e macetes;
- Fazer tentativas de manipulação;
- Expor a diferença de forças entre as partes – por exemplo: multinacional negociando preços com uma pequena empresa;
- Tentar meios intimidatórios;
- Fazer piadas.

Dica!

Basicamente, são erros comportamentais, concorda? Portanto, podem ser evitados se você se passar a se preocupar mais com o que faz durante suas negociações, não apenas no que fala e oferece à outra parte.

Que tal repassar essa lista mentalmente antes da sua próxima negociação?

Quais são as características comuns aos bons negociadores? Como é possível desenvolvê-las?

Características dos bons negociadores:

- São capazes de se colocar no lugar da outra parte;
- Demonstram vontade de cooperar;
- Comunicam-se de forma natural e autêntica;
- São exímios na arte de escutar;
- Concentram-se nas necessidades dos outros;
- São perspicazes na hora de identificar os desejos das pessoas com quem negociam e conseguem enxergar o que está subjetivo, abaixo da linha d'água – em analogia com um iceberg no oceano;
- Estabelecem rapport (conexão, ligação) quando percebem traços culturais relevantes.
- Demonstram espírito integrador diante de conflitos;
- Ao mesmo tempo em são flexíveis, focam suas ações nos resultados desejados;
- Percebem oportunidades onde outros enxergam ameaças ou problemas;
- Demonstram assertividade;
- Possuem um autorregulador interno ético, recusando posições de vítima ou de algoz;
- São capazes de deixar saídas honrosas para seus interlocutores.

É possível **desenvolver tais habilidades** por meio da **prática, mais prática, mais prática**. Além disso, feedbacks de colegas aceleram o desenvolvimento do negociador, assim como assistir

a vídeos e conversar com quem negocia frequentemente.

Qual é o papel das emoções nas negociações – como raiva, ansiedade, euforia etc?

“Quando a emoção entra em campo se ganha o jogo”

Costuma-se dizer. Porém, para mim, essa afirmação depende do tipo de emoção...

Sentimentos como raiva, rancor e mágoa atrapalham o resultado das negociações. Além disso, ansiedade pode demonstrar insegurança, medo do futuro, do resultado da negociação.

Aqui vai uma das melhores dicas de negociação: A melhor forma de não cair na armadilha da emoção na negociação é preparando-se com antecedência. E quando falo em preparação, não falo apenas sobre o que diz respeito ao lado técnico das negociações, mas também sobre estudar o estilo de negociar do outro lado.

Esse estilo de negociado pode ser:

1. catalisador;
2. apoiador;
3. controlador;
4. analítico.

Não tem como ser um bom negociador sem conhecer esses conceitos!

Antes de conferir os estilos de negociador em detalhes, veja mais estas dicas de negociação e descubra como se preparar para uma:



Os quatro estilos de negociadores que você precisa conhecer

1. Negociador catalisador

Dentre os perfis de negociadores, este é o mais criativo, expressivo e sociável. Gosta de novas ideias e têm um perfil empreendedor.

Por conta disso, muitas vezes é considerado superficial e até mesmo difícil de crer, pois na empolgação costuma prometer coisas que não pode cumprir.

- **Para negociar com catalisadores:** foque em aspectos como inovação, exclusividade, ideias revolucionárias e assim por diante. Seja criativo e conquiste a atenção deles!

2. Negociador apoiador

O lema dos apoiadores é *“sozinho vamos mais rápido, juntos vamos mais longe”*. Para eles, não há nada melhor do que trabalhar em equipe, fazer novos amigos e cultivar bons relacionamentos.

Porém, costumam ser mais lentos na [tomada de decisão](#). Não têm pressa para fazer as coisas acontecer, trabalham no seu próprio tempo.

- **Para negociar com apoiadores:** mostre que você se preocupa com o bem-estar geral, que quer evitar conflitos e que trabalha bem em equipe. Além disso, tenha paciência. A pressa é inimiga dos bons resultados com negociadores apoiadores.

3. Negociador controlador

Controladores são o oposto dos apoiadores: preocupam-se mais com os resultados do que com as pessoas; são eficientes,

decididos, objetivos cumprem metas como ninguém.

Não é raro que sejam considerados insensíveis, impacientes e mandões.

- **Para negociar com controladores:** fale sobre redução de custos, tempo, prazos, resultados, metas e independência. É isso que eles buscam.

4. Negociador analítico

Negociadores analíticos não deixam passar uma informação importante sequer. São organizados, metódicos, sérios, organizados, cuidadosos e extremamente críticos. Antes de tomar uma decisão, eles precisam se municiar da maior quantidade possível de dados e informações que os ajudem a aumentar as chances de sucesso.

Por causa disso, muitas vezes **são considerados indecisos**, procrastinadores e até mesmo teimosos. Além disso, não funcionam bem sob pressão.

- **Para negociar com analíticos:** preocupe-se em reunir muitas informações que mostrem a ele que sua solução é a que ele busca, cuide dos detalhes, seja perfeccionista e ofereça segurança e garantia.

Este, é claro, é apenas um resumo destes quatro perfis de negociadores. Estude-os melhor, aprenda a identificar em qual grupo as pessoas com quem você negocia se encaixam, e aprimore seus resultados.

Veja, agora, mais algumas perguntas que fizemos ao **Gilberto Cavicchioli!**

Na sua opinião, a linguagem corporal é algo importante nas negociações? Por quê?

A linguagem corporal pode fazer toda a diferença em uma

negociação. Afinal, como disse Freud, gestos e atos de uma pessoa revelam sentimentos ocultos, mesmo que não digam nada. Coisas como aperto de mão, movimentos do corpo e tom de voz são muito reveladoras. O bom negociador percebe e sente tais situações e tira proveito disso, interpreta e age a seu favor.

Além disso, como digo frequentemente em minhas aulas, **“você não se recomenda quando evita o olhar do outro”**. Digo isso para enfatizar a importância do olho no olho, da franqueza nas negociações presenciais.

Por outro lado, alerta sempre que mãos em movimento e inclinação do corpo podem ser sinais de cautela. E olhar para o relógio e não encarar a face do outro são posturas de desrespeito.

Saber “ler” a linguagem corporal da outra parte pode ajudá-lo a definir a sua atitude em uma negociação.

Leia também: [PNL em vendas: alcançando resultados poderosos nas vendas](#)

Como a empatia pode ser usada como uma ferramenta em negociações?

Não adianta “querer ter” empatia; o bom negociador tem que ser empático de forma legítima.

Afinal, demonstrar empatia é forte componente das negociações duradouras, em que há ganha-ganha. Empatia e assertividade nas negociações devem andar de mãos dadas.

- **Rapport é uma maneira de gerar empatia, veja como fazer isso:**



Uma pesquisa que fizemos recentemente com nossos leitores mostrou que muitos vendedores são maus negociadores por causa

da ansiedade.

Como é possível resolver isso? O que é preciso fazer para ser uma pessoa menos ansiosa e evitar essa emoção na negociações?

Tensão, estresse e ansiedade são emoções frequentes no comportamento dos negociadores e vendedores. Preparação, estudo, boas histórias, empatia e cordialidade ajudam a amenizar os problemas que essas emoções podem trazer.

Quais são seus principais conselhos para vendedores que querem melhorar suas habilidades de negociação?

Ser um bom negociador exige o desenvolvimento de habilidades táticas e estratégicas. Exige muita preparação.

Neste sentido, meus principais conselhos são:

1. Evite o estilo competitivo de negociar. Veja sempre clientes potenciais como parceiros comerciais, não como adversários.
2. Entenda que tensão, remorso ou desconfiança criados no comprador não valem os pequenos ganhos que se pode obter. Apoie-se em confiança, sinceridade, integridade e justiça.
3. Como disse certa vez [Charles M. Futrell](#), professor de marketing na Universidade do Texas (EUA), “é importante não negociar os detalhes antes que o cliente tenha aprovado sua solução”. Isso tornará o processo mais tranquilo para você.

Se você quer ainda mais dicas de negociação, então, baixe nossos materiais gratuitos:

- [Guia: Como Negociar com Cliente](#)
- [KIT Como fechar uma venda difícil: 6 materiais para você antecipar o fechamento de vendas complexas](#)

Artigo cedido pela [Revista VendaMais](#). Todos os direitos reservados. – Por Natasha Schiebel