



Manual de Técnicas de Negociação

6 técnicas avançadas e respostas para as 7 objeções mais comuns | Ideias e Desafios

Negociar Não e Ceder — e Criar Valor

A negociação é uma das competências mais críticas em vendas. No entanto, a maioria dos comerciais confunde negociar com dar descontos. Este manual apresenta técnicas práticas que lhe permitem fechar acordos rentáveis sem destruir margem.

Os 5 Princípios Fundamentais

1. Nunca negocie consigo próprio

Não baixe o preço antes de o cliente pedir. Muitos vendedores dão descontos que ninguém pediu, por medo da objeção.

2. Quem fala primeiro perde

Após apresentar o preço, fique em silêncio. O desconforto do silêncio faz o outro lado falar — e muitas vezes aceitar.

3. Cada concessão tem um preço

Nunca de nada "de graça". Se cede no preço, peça algo em troca: prazo de pagamento, volume, referência, case study.

4. Separe a pessoa do problema

Negocie os termos, não as personalidades. Mantenha a relação mesmo quando os números são duros.

5. Tenha sempre um BATNA

Best Alternative to a Negotiated Agreement. Se não tem alternativa, não tem poder de negociação.

Técnicas de Negociação Avançada

Ancoragem

Apresente o valor mais alto primeiro. O primeiro número colocado na mesa ancora toda a negociação.

Exemplo: Comece com o pacote completo e va retirando, em vez de começar pelo básico e ir adicionando.

Flinch (Reação de Surpresa)

Quando o outro lado apresenta uma proposta, reaja com surpresa visível, mesmo que o valor seja razoável.

Exemplo: "Esse valor esta muito acima do que tinhamos previsto..." (pausa)

Nibbling (Pequenos Ganhos)

Após o acordo principal, peça pequenas concessoes adicionais. Nesta fase, o outro lado não quer arriscar perder o negocio.

Exemplo: "Ja que estamos de acordo, seria possível incluir também...?"

Trade-off

Nunca ceda sem pedir algo em troca. Cada concessão sua deve gerar uma concessão do outro lado.

Exemplo: "Posso reduzir 5% se garantirem o pagamento a 15 dias em vez de 60."

Good Guy / Bad Guy

Se negoceia em equipa, um membro e mais flexível e outro mais firme. Cria dinâmica de concessão controlada.

Exemplo: O "bad guy" e frequentemente "a direcao" ou "o financeiro" que não esta na sala.

Deadline

Crie urgencia real e legitima. Propostas sem prazo não geram ação.

Exemplo: "Esta condição e valida ate sexta-feira, porque após isso o calendario de implementação muda."

As 7 Objeções Mais Comuns e Como Responder

Objecao	Resposta Sugerida
"E muito caro"	Não discuta o preço — discuta o valor. "Caro comparado com que? Qual seria o custo de NAO resolver este problema?"
"Preciso de pensar"	"Compreendo. Para me ajudar a preparar melhor a informação, pode dizer-me o que precisa de ponderar?"
"O concorrente e mais barato"	"Certamente. E o que esta incluido no preço deles? Posso mostrar-lhe o que nos diferencia?"

Objecao	Resposta Sugerida
"Não é o momento"	"Entendo. E se eu lhe mostrar que quanto mais espera, mais esta a perder? Posso fazer uma simulação?"
"Preciso de falar com..."	"Ótimo. Posso juntar-me a essa conversa para responder a quaisquer dúvidas técnicas?"
"Ja temos fornecedor"	"E esta satisfeito com os resultados? O que melhoraria se pudesse?"
"Envie por email"	"Com todo o gosto. Mas para lhe enviar algo realmente útil, posso fazer-lhe 2 perguntas rapidas?"

Dica prática: *Pratique estas técnicas em role-plays com colegas antes de as usar com clientes. A negociação é como um músculo: quanto mais treina, mais natural se torna. Reserve 30 minutos por semana para praticar cenários difíceis.*