

TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

Vendas II



O que é negociação?



Negociação

Negociação é um processo utilizado para alcançar o intercâmbio de valor capaz de satisfazer os interesses de todas as partes envolvidas.



Vendedor de morcego morto



Informações a serem acessadas durante negociações

1. Alternativas a um acordo negociado

Antes de iniciar qualquer negociação, devem-se considerar as potenciais consequências de não ser possível chegar a um acordo. É necessário determinar sua melhor alternativa para um acordo negociado. Isso é vital porque determina o mais baixo valor aceitável para se fazer um acordo negociado, ou seja, se os negociadores não conseguem chegar a um acordo contentam-se com suas alternativas. Portanto, qualquer acordo de valor superior à sua alternativa é melhor do que um impasse.



Informações a serem acessadas durante negociações

2. Interesse dos negociadores

Identificar a importância dos interesses de cada negociador. Interesse é aquilo que cada lado realmente deseja, mesmo se não for declarado publicamente, pois essa descoberta de interesses pode ajudar a identificar soluções mais úteis.



Informações a serem acessadas durante negociações

3. A relativa importância dos interesses de cada negociador

Para estar totalmente preparado para negociar, é necessário identificar claramente suas prioridades.

Como cada um dos lados da negociação tenta persuadir o outro, é possível aprender informações cruciais. Estar ciente de quais informações ainda não se têm evita a ocorrência de erros. É melhor reconhecer que seu oponente detém algumas informações valiosas que você não tem do que fazer algumas suposições mal informadas.



Estratégias para encontrar ACORDOS

1) Faça muitas perguntas

Faça muitas perguntas para render uma quantia significativa de informações, mesmo que seu oponente não responda a todas elas.

2) Fortaleça a confiança e compartilhe informações

A partilha de informações é uma forma ideal dos dois negociadores analisarem a tarefa, e também ajuda a criar um relacionamento positivos entre os dois lados.



Estratégias para encontrar ACORDOS

3) Dê algumas informações

Se existir pouca confiança entre os dois lados, ou se seu oponente não estiver respondendo a suas perguntas de maneira útil, dar algumas informações pode ajudar a quebrar a trava de informações.

4) Faça ofertas múltiplas simultaneamente

É melhor coletar as informações antes de colocar uma oferta na mesa ou antes de responder a uma oferta.



Estratégias para encontrar ACORDOS

5) Buscar acordos depois de fechar acordos

Depois de ter feito um acordo mútuo, pode-se propor buscar um novo acordo vantajoso a ambos os lados e, ao mesmo tempo, concordar em ficar comprometido ao primeiro acordo se outro melhor não for encontrado.



TÁTICA DE VENDA



Cuidados durante o atendimento

- As necessidades e os desejos dos clientes devem ser claros para os integrantes da empresa.
- Os produtos e serviços oferecidos, bem como a estrutura da loja e as formas de pagamento, devem ser adequados aos clientes.
- A equipe de vendas tem que conhecer os produtos, serviços, promoções e propagandas em detalhes.
- A equipe de vendas deve receber treinamento constante sobre novos produtos e serviços e técnicas de atendimento.
- Os empregados da empresa devem trocar informações entre si no sentido de melhorar cada vez mais o atendimento aos clientes.
- Os empregados devem estar satisfeitos em trabalhar na empresa.
- O ideal é que existam procedimentos e atitudes que estimulam os empregados a ser excelentes (benefícios, incentivos, reconhecimento, remuneração etc.)

