

**Técnicas de  
negociação, na  
prática: Guia definitivo**



# Técnicas de negociação, na prática: guia definitivo

Líder, quantas vendas seu time já perdeu por não estar bem preparado no momento da negociação? Quantos clientes de alto ticket já foram para concorrência por não serem ouvidos pelo seu vendedor durante o processo de negociação?

Acredite, ou não, esses são os problemas mais comuns entre as empresas que criam produtos de alto ticket, não treinam seus vendedores e não os incentivam a conduzir o processo de negociação com o cliente.

Por isso, neste guia, vamos te passar um passo a passo para o seu time nunca mais perder vendas e negociar com maestria qualquer produto, ticket ou perfil de cliente. Serão dicas, processos e formatos de negociação exclusivos, que quando colocados em prática elevarão muito o nível de resultados do seu negócio.

# O que são técnicas de negociação?

Simplifiquemos! Técnicas de negociação são estratégias utilizadas intencionalmente durante uma negociação para alcançar o resultado desejado.

Vamos por partes:

**1- O QUE É TÉCNICA?** É a maneira como algo é feito. É um conjunto de métodos usados para atingir um objetivo.

**2- A NEGOCIAÇÃO** também segue esse princípio, ao ser um processo que visa obter um resultado específico.

**3- A DIFERENÇA** é que a negociação envolve interação entre duas ou mais partes, cada uma com seus próprios interesses, e todas buscam alcançar as melhores condições possíveis para si.

**4- A NEGOCIAÇÃO** também pode ser utilizada para resolver conflitos, como chegar a um consenso sobre detalhes técnicos de um projeto ou definir responsabilidades entre as partes envolvidas.

**5- PARA AUMENTAR** as chances de alcançar o resultado desejado em uma negociação, existem técnicas comprovadas que podem ser aplicadas. Essas técnicas são abordagens testadas que conferem maior poder argumentativo e habilidades persuasivas.

**A IDEIA É SIMPLES:** ao invés de improvisar durante as negociações, é recomendado estudar e aprender quais comportamentos podem potencializar sua argumentação e poder de persuasão.

## **PARA QUE SERVEM AS TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO?**

Uma negociação pode resultar em diferentes desfechos, e as técnicas de negociação pretendem garantir sua satisfação com o resultado. Alguns podem questionar: “Isso não é manipulação da outra pessoa?”

Na verdade, não é. Um bom negociador não se aproveita da ignorância ou despreparo do outro indivíduo. É essencial entender que a decisão final deve ser baseada em consenso, ou seja, todas as partes envolvidas devem concordar com o acordo.

Não adianta alcançar um acordo se uma das partes foi enganada. As técnicas de negociação podem ajudar a enfatizar certos aspectos, mas nunca a omitir informações importantes.

Buscar fechar um negócio a qualquer custo pode parecer tentador, mas não é sustentável. Isso pode resultar em problemas legais e afetar a reputação tanto do profissional quanto da empresa. Portanto, não existe uma fórmula mágica.

Como mencionado anteriormente, é fundamental oferecer produtos ou serviços de qualidade, que atendam às expectativas do público-alvo. A partir dessa premissa, a negociação se torna mais fácil: trata-se apenas de mostrar ao cliente em potencial que sua solução é a melhor opção.

# **POR QUE UTILIZAR TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO?**

É fundamental ressaltar novamente que as técnicas de negociação não se limitam apenas às atividades de compra e venda de produtos e serviços. Elas também desempenham um papel crucial nas negociações internas das empresas, envolvendo gestores e outros profissionais, especialmente em projetos que impactam diferentes áreas.

Nessas negociações, discute-se não apenas valores monetários, mas também formas de pagamento, prazos de entrega e detalhes técnicos do trabalho a ser realizado. Em resumo, o mundo das negociações é complexo e há uma infinidade de objetivos que justificam o uso de técnicas negociadoras.

Agora, voltando ao cenário tradicional de negociações de venda, seja para clientes individuais ou empresas, surge a seguinte pergunta: se o produto ou serviço oferecido é de qualidade e possui uma ótima relação custo-benefício, por que se dedicar a aprender essas técnicas?

A resposta é clara: porque a realidade atual do mercado demonstra que não basta apenas ser competente no núcleo central do negócio, mas também nas atividades complementares.

Para um produto ser vendido com sucesso, é necessário contar com uma distribuição eficiente, investimentos inteligentes em marketing e, é claro, uma estratégia de negociação eficaz.

Administradores e gestores devem se preocupar com cada detalhe, pois nada se vende por si só. Caso contrário, há o risco de ser engolido pela concorrência. Mesmo que a concorrência não possua um produto tão bom, ela pode superá-lo se tiver um relacionamento bem estabelecido com o público-alvo.

Portanto, compreender e aplicar técnicas de negociação é essencial para garantir uma posição sólida no mercado e maximizar o potencial de vendas.

# Tipos de abordagens para uma negociação MONSTRA

Alguns especialistas dividem a negociação em vendas em duas abordagens distintas: a distributiva e a integrativa.

A negociação distributiva é aquela no qual as partes envolvidas competem para obter a maioria possível de um “bolo” visto como algo fixo. Nessa abordagem, são comuns comportamentos como truques, ameaças, ultimatos e disputas de poder. No entanto, é importante ressaltar que é possível atuar de maneira ética mesmo nesse tipo de negociação.



Por outro lado, a negociação integrativa segue uma lógica diferente. Nessa abordagem, o “bolo” não é considerado fixo, mas sim algo que pode crescer. Todas as partes trabalham cooperativamente para expandir o tamanho do “bolo”. O objetivo é alcançar um acordo ganha-ganha, em que todos fiquem satisfeitos com as tratativas.

Embora nem sempre seja possível dividir o “bolo” de maneira igual entre todas as partes, é importante reconhecer que muitas vezes ele é visto como fixo quando não é. Geralmente, é possível chegar a um resultado agradável para todos, caso haja abertura mental e uma abordagem estratégica e criativa.

Ao entender as diferenças entre as abordagens distributiva e integrativa, os profissionais de vendas podem adaptar suas estratégias e buscar um equilíbrio entre seus interesses e os interesses dos clientes. O objetivo é construir relacionamentos duradouros, baseados na confiança e na busca por soluções mutuamente benéficas.

# 8 Passos Para Vencer Qualquer Negociação:

Agora é hora de colocar em prática! Você tem um encontro de negócios agendado e o sucesso da possível compra, venda ou parceria dependerá da sua performance.

É exatamente para essas situações que as técnicas de negociação são úteis. Em vez de improvisar, você chegará à reunião sabendo quais passos seguir para aumentar suas chances de obter um resultado positivo.

A seguir, apresentamos oito passos essenciais que você precisa seguir para encerrar uma negociação de forma bem-sucedida. Agora é o momento de se preparar, agir com confiança e alcançar seus objetivos. Vamos lá!

# 1- ADQUIRA CONHECIMENTO:

O primeiro passo é fundamental: compreender completamente o objeto central da negociação. Quanto mais informações e detalhes você tiver sobre o produto em si, bem como sobre os processos de produção, distribuição e armazenagem, maior será a sua vantagem.

A ideia aqui é posicionar-se como uma referência, alguém que realmente entende do assunto. Isso garantirá o respeito do interlocutor e evitará explicações desnecessárias ou tentativas de mascarar, supervalorizar ou subvalorizar determinados aspectos para obter vantagens injustas.

Ao dominar o conhecimento sobre o objeto da negociação, você estará em uma posição mais forte para conduzir a conversa confiantemente e alcançar resultados favoráveis. Portanto, invista tempo e esforço na obtenção de informações detalhadas e torne-se um especialista no assunto. Isso fará toda a diferença em sua negociação.

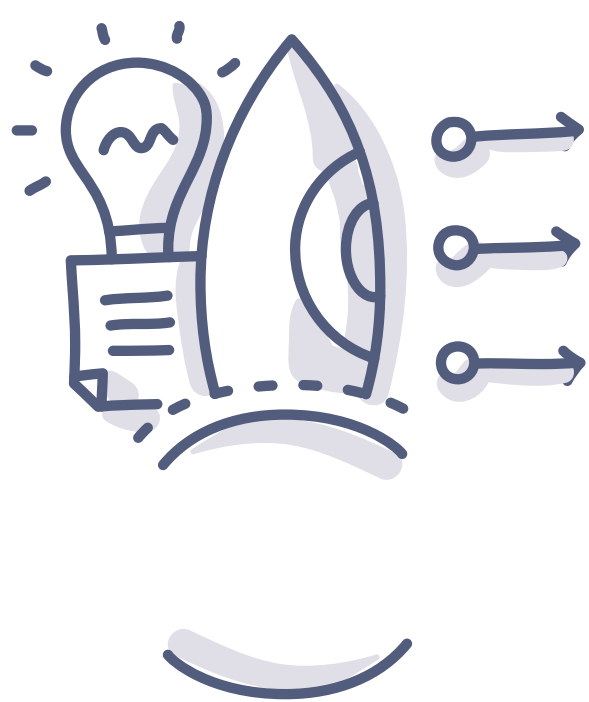
Continue seguindo os passos para ter uma negociação bem-sucedida!

## 2- DEFINA LIMITES:

Antes de iniciar a negociação, é crucial ter clareza sobre seus limites. Se o objetivo é realizar uma compra, determine qual é o valor máximo que ainda o motiva a fechar o negócio em vez de buscar outras opções de fornecedores.

No caso de uma negociação de venda, defina o valor mínimo que você pode aceitar para concretizar o negócio. É importante ressaltar que esses valores são apenas para sua referência pessoal, para saber quando é o momento de desistir, e não devem ser revelados durante a negociação.

Ter conhecimento de seus limites é fundamental para negociar de forma estratégica e evitar comprometer seus interesses.



**Lembre-se de que a negociação é um processo dinâmico, e é essencial adaptar-se às circunstâncias e às informações que surgem durante a conversa. Mantenha-se flexível, mas sempre ciente de seus limites.**

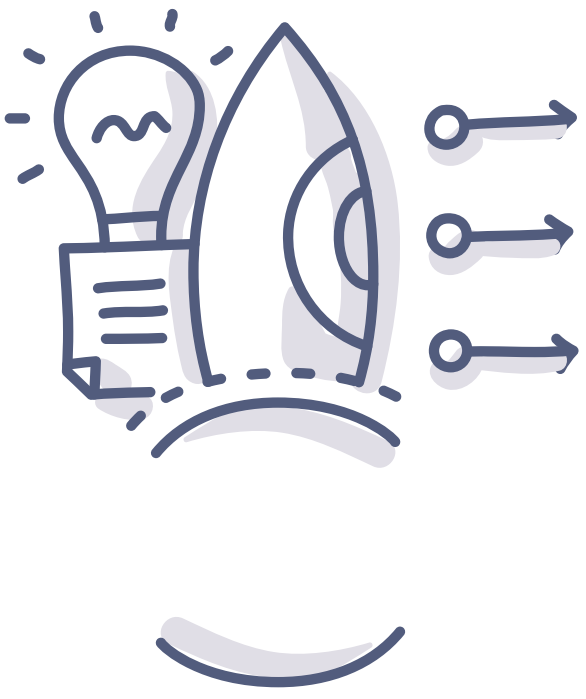
### **3- CONHEÇA O INTERLOCUTOR:**

Quando o interlocutor recebe um atendimento personalizado, as chances de sua satisfação e interesse no fechamento do negócio aumentam significativamente.

Em vez de adotar uma abordagem genérica para todos, busque obter o máximo de informações sobre ele. Descubra, por exemplo, o conhecimento prévio que ele possui, evitando assim explicações desnecessárias. Identifique também suas demandas, interesses e outros aspectos relevantes.

Com base nesses dados, crie um roteiro para conduzir a conversa, direcionando-a para os pontos mais atrativos para você.

Ao personalizar sua abordagem, você demonstra um cuidado especial com o interlocutor, estabelecendo uma conexão mais significativa. Isso aumenta a probabilidade de alcançar seus objetivos e obter resultados favoráveis na negociação.



**Lembre-se de que cada pessoa é única, com suas próprias necessidades e expectativas. Adaptar sua estratégia à pessoa em questão permite que você crie uma experiência mais envolvente e relevante para ambos os lados.**

## **4- ANTECIPE AS OBJEÇÕES:**

Ao planejar o roteiro, é importante considerar antecipadamente as possíveis objeções que o interlocutor pode apresentar. Dessa forma, você pode se preparar com os melhores argumentos para contorná-las.

Quando uma objeção específica parece ser o principal obstáculo para fechar o negócio, é essencial não evitar o assunto, mas sim abordá-lo diretamente. É preciso oferecer à pessoa motivos convincentes para que ela entenda que sua preocupação é infundada ou exagerada.

Ao lidar com objeções, é importante manter o foco e buscar soluções que atendam às preocupações do interlocutor. Demonstre empatia, compreendendo seus pontos de vista, e ofereça informações claras e relevantes que possam dissipar suas dúvidas ou inseguranças.

Ao estar preparado para enfrentar objeções com respostas bem fundamentadas, você se mostra confiante e capaz de superar obstáculos. Isso fortalece sua posição e aumenta a probabilidade de persuadir o interlocutor a fechar o negócio.

## **5- OUÇA:**

Pratique a arte de ouvir mais do que falar. No terceiro passo, mencionamos a importância de obter informações sobre o interlocutor antes de iniciar a negociação.

No entanto, a melhor maneira de verdadeiramente compreender o que ele busca é ouvindo atentamente o que ele tem a dizer. As informações que você recebe ao ouvir devem moldar a abordagem que será utilizada na negociação.

Demonstre interesse genuíno pelo interlocutor, permitindo que ele expresse suas necessidades, desejos e preocupações. Faça perguntas pertinentes e dê espaço para que ele se manifeste.

Ao ouvir ativamente, você demonstra respeito e cria um ambiente propício para o entendimento mútuo. Isso permite que você ajuste sua estratégia e adapte sua proposta segundo as expectativas e interesses do interlocutor.

Lembre-se de que a comunicação eficaz é fundamental em qualquer negociação. Ouvir com atenção é uma habilidade poderosa que o ajudará a obter informações valiosas e a construir uma relação de confiança com o interlocutor.

## **6- COMPARTILHE INFORMAÇÕES:**

Em certas ocasiões, compartilhar informações sobre a empresa que vão além do produto ou serviço negociado pode ser benéfico. Isso é um sinal de abertura e confiança.

Ao fazer isso, você demonstra seu comprometimento em fornecer algo genuíno ao outro, sem intenções de



enganá-lo. No entanto, é necessário ter sensibilidade para evitar possíveis contratempos ao compartilhar informações que comprometam a negociação ou ser utilizadas contra você.

É importante encontrar um equilíbrio entre a transparência e a proteção dos interesses da sua empresa. Compartilhe informações relevantes que fortaleçam a relação com o interlocutor e criar um ambiente de confiança, mas evite revelar detalhes sensíveis que prejudiquem a negociação.

Ao agir com cautela e discernimento, você estabelece um ambiente propício para a construção de relacionamentos sólidos e duradouros.

## **7- DÊ O PRIMEIRO VALOR:**

Existem pessoas que se sentem mais confortáveis quando é o outro que sugere o valor primeiro, com receio de que sua própria referência seja alta ou baixa demais. No entanto, é importante observar que o primeiro número apresentado na negociação atua como uma âncora, pois as contrapropostas subsequentes serão baseadas nele.

É necessário ter cuidado para não estabelecer um preço que esteja fora da realidade. Dependendo do perfil do interlocutor, isso pode resultar no encerramento prematuro das negociações.

Portanto, é essencial encontrar um equilíbrio ao apresentar uma proposta inicial. Considere cuidadosamente o contexto, os valores de mercado, as expectativas do interlocutor e sua própria margem de negociação.

Ao estabelecer uma âncora realista, você cria um ponto de partida sólido para as discussões subsequentes, aumentando as chances de encontrar um acordo satisfatório para ambas as partes.

## **8- SEJA ENFÁTICO PARA FECHAR O NEGÓCIO**

Se os termos negociados até o momento estão favoráveis para você, é importante ficar atento: assim que a outra parte demonstrar disposição para fechar o negócio, não perca tempo.

Aproveite essa oportunidade e inicie a discussão sobre as condições de pagamento. Nesse momento crucial, ter uma burocracia reduzida é extremamente vantajoso para não perder essa oportunidade.

Agilidade e eficiência na definição das condições de pagamento contribuem para consolidar o acordo de forma mais rápida e satisfatória para ambas as partes.

Portanto, esteja preparado com opções claras e flexíveis de pagamento, facilidades de contratação e um processo ágil para formalizar o acordo.

Ao garantir uma experiência descomplicada e eficiente, você demonstra profissionalismo e mantém o ímpeto positivo da negociação, maximizando suas chances de sucesso.

## CAPITULO 4

# O Que Você Nunca Deve Fazer Em Uma Negociação

Vários dos passos que mencionamos anteriormente requerem sensibilidade por parte do negociador para aplicar as técnicas de negociação corretamente.

Quando se trata de antecipar objeções, já demos uma prévia sobre um dos erros mais comuns nas negociações: tentar encobri-las e focar apenas nas qualidades óbvias do produto.

Se o possível cliente expressa preocupações sobre um aspecto específico, o caminho não é compensar com outros fatores, mas sim abordar diretamente a dúvida que ele tem sobre aquele aspecto.

Outro erro comum é desqualificar as escolhas anteriores do interlocutor. Se ele consumia outra marca ou tinha outro fornecedor, você pode destacar seus diferenciais em relação a eles.

No entanto, faça isso com cautela. Caso contrário, pode parecer que você está questionando a inteligência do interlocutor por fazer a escolha errada, o que pode soar arrogante e prejudicar o negócio.

Além disso, evite oferecer grandes descontos e condições logo de cara, pois isso pode transmitir desespero ou parecer apenas uma estratégia para enganar o interlocutor.

Por fim, evite revelar em excesso as dificuldades que tem enfrentado para vender, pois a outra parte pode interpretar isso como desespero e tentar se aproveitar, oferecendo condições pouco atrativas.

Ao evitar esses erros comuns, você constrói uma abordagem mais eficaz e profissional, aumentando suas chances de sucesso na negociação.

## CONCLUSÃO

**As técnicas de negociação são realmente úteis para profissionais de todos os setores, como destacamos no início deste texto. No entanto, para aqueles que trabalham com vendas, é indispensável conhecê-las para se destacar no mercado.**

**O mesmo vale para os administradores de negócios. Em empresas de pequeno ou médio porte, é provável que eles estejam mais diretamente envolvidos no processo de vendas, lidando diretamente com os clientes.**

**Nas organizações maiores, o conhecimento em técnicas de negociação certamente auxilia no desenvolvimento de parcerias estratégicas com intermediários, distribuidores, fornecedores, clientes especiais e outros stakeholders.**

**Nesses casos, é importante lembrar da abordagem integrativa, em que todas as partes envolvidas saem ganhando. Como mencionamos antes, o objetivo do desenvolvimento de parcerias estratégicas é fazer o “bolo” crescer, de modo que todos possam desfrutar de uma fatia que lhes seja favorável.**

**No contexto das vendas diárias, capacitar os vendedores com técnicas de negociação pode fazer toda a diferença para aumentar o valor médio das vendas da empresa. No entanto, é essencial garantir que todos os esforços sejam direcionados para oferecer o melhor produto ou serviço possível ao cliente, pois isso é o que sustenta a continuidade do relacionamento.**

**Se você precisa ter resultados satisfatórios nesse processo de negociação, é fundamental investir em um treinamento completo, aqui disponibilizamos a Universidade OSV, que desenvolve habilidades de negociação, abordagem, entre outras.**

**Então, clique no link abaixo e saiba como funciona a melhor capacitação para líderes formarem vendedores do Brasil.**

**CLIQUE AQUI**

# Conheça todas as soluções do método Sales Clube

**EU QUERO**



# Links de conteúdos que vão complementar o seu aprendizado:

**Guia de fechamento de vendas  
para líderes**

---

**CLIQUE AQUI**

**Guia completo da  
prospecção, na prática**

---

**CLIQUE AQUI**

**Manual para duplicar seu  
volume de vendas**

**CLIQUE AQUI**

**Técnicas de negociação,  
na prática: Guia definitivo**

 SALESCLUBE

[www.salesclube.com.br](http://www.salesclube.com.br)