



---

# ***Preparando a Negociação***

---

Aula 7

# Processo de Negociação

- Preparação e Agenda
- Condução do contato:
  - Introdução
  - Exploração
  - Exposição
  - Debate
  - Decisão
  - Encerramento
- Avaliação



Fonte: Bernabeu, Francisco Guirado; "Negociadores da Sociedade do Conhecimento", Ed. Ciência Moderna, 2008

# Preparação

## ■ Aquisição de Consciência Situacional

- Conhecimento das partes
- Conhecimento das questões
- Conhecimento do contexto
- Riscos e conseqüências

## ■ Definição da estratégia de negociação:

- Importância do resultado ou poder de influência:  
competitivo/colaborativo
- Interdependência de interesses/qualidade do  
relacionamento: prestativo/colaborativo

# *Preparação (cont.)*

- Na primeira reunião interna, discutir:
  - Condução da negociação (discussão aberta, alocação de tempos a cada parte, ferramentas ou métodos de resolução de problemas...)
  - Método de tomada de decisão (consenso, votação, chefia, ferramentas de apoio à decisão...)
  - Critérios para a tomada de decisão

# ***Preparação (cont.)***

## **Possíveis questões:**

- Objeto
- Data de entrega
- Financiamento
- Qualidade e Quantidade
- Duração do contrato
- Manutenção
- Garantias
- Nível de serviço
- Exclusividade
- Arbitragem
- Compensações (Offset)
- Prazos.

# ***Agenda de Negociação***

**Montar uma agenda, em base diária, por área, com os seguintes tópicos:**

- Objetivos
- Data e hora de início (previsto e real)
- Data e hora de término (previsto e real)
- Local
- Participantes (nossos e deles)
- Questões a serem discutidas
- Próximas ações e responsáveis
- Próxima reunião
- Observações

# Introdução

- Comunicação: procure “quebrar o gelo” com conversas simples e fora do contexto do objeto da negociação. Não polemize.
- Importância de se conhecer os “Modelos Mentais” de parte a parte:
  - “Primeira impressão”: depende destes modelos e os reforça (ou não)
  - Criação de vínculo: “modelos mentais” afins favorecem a negociação
- Confiança:
  - Demonstrar para obter
  - Não ser exagerado: arrogância

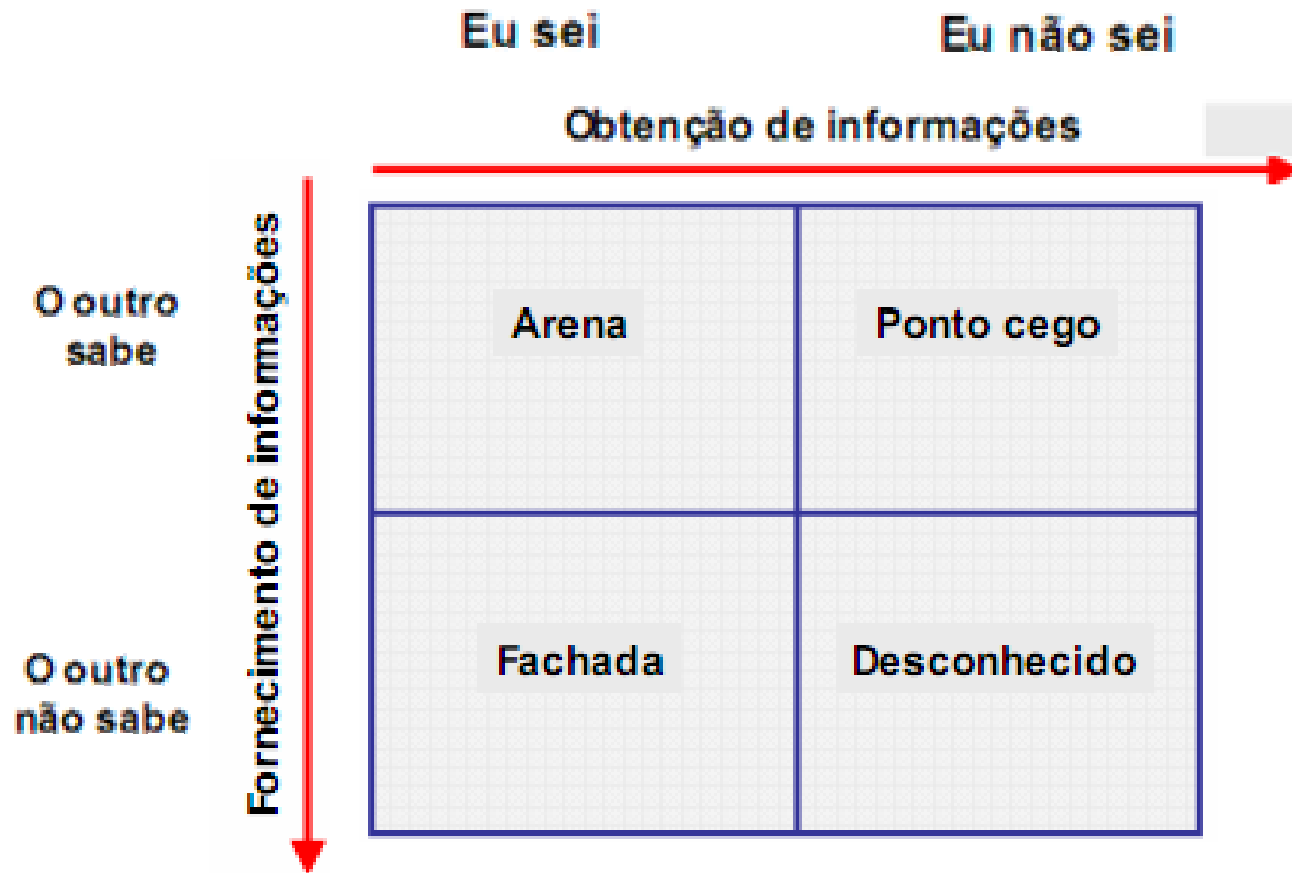
# ***Introdução: Reciprocidade***

- Comece cooperando: dê o tom da fluidez
- Nunca interrompa primeiro a cooperação
- Revide com rapidez:
  - não proteja intervenções necessárias
- Coopere se o outro cooperar; sonegue se o outro sonegar
- Seja claro e previsível, tanto quanto possível
- Não use truques:
  - Cuidado com a sua credibilidade
- Deixe claro quando for injustiçado:
  - Se reincidir, considere uma retirada ou avenge esta possibilidade

# Exploração

- **Objetivo:** Formação/confirmação da consciência situacional
- **Linguagem colaborativa:**
  - Palavras-chave: nós, nosso, cooperação, parceria, união, sinergia, interdependência, em conjunto, objetivo comum, ampliar relação comercial e cultural, etc.
- **Perguntas exploratórias:**
  - Perguntas feitas de forma indireta e delicada
  - “Massageiam o ego” da outra parte
- **Audição ativa:**
  - Não se sonegue informação!
- **Troca de idéias (Janela de Johari).**

# Exploração: Janela de Johari



# ***Exposição***

- Apresentação da proposta
  - Nível de detalhe depende da fase/plateia
- Obter atenção para a importância da proposta e sua estrutura
- Deve considerar:
  - Personalidade da outra parte
  - Necessidades e interesses da outra parte
  - O contexto (normas, tempo)
  - Técnicas de persuasão

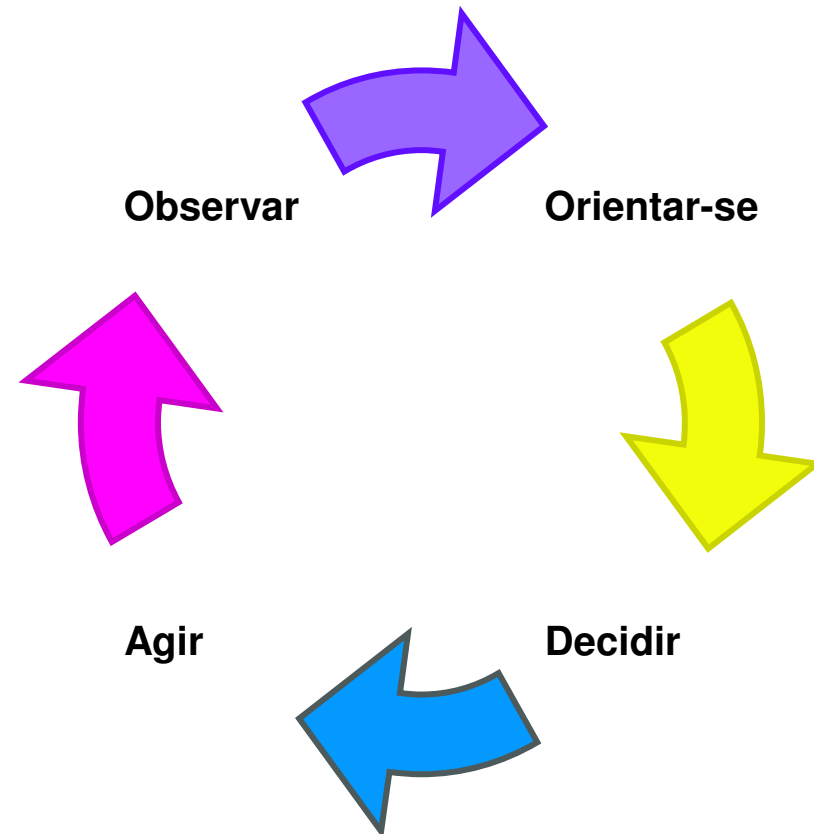
# ***Debate***

- Perguntas exploratórias, Linguagem colaborativa e Audição ativa: manter
- No esclarecimento de modelos mentais:
  - Ser assertivo
  - Deixar dúvidas implicará em acordos ruins
- Controle emocional:
  - Não ser temperamental
  - Não exibir excessos emocionais (alegria, frustração, raiva, etc.)
- Padrões de concessão:
  - A uniformidade o padrão denota a competência do interlocutor
- Norma da reciprocidade: observar

# Decisão

## Ciclo contínuo:

- Observar
  - Atualizar consciência situacional
- Orientar-se
  - Realinhamento da consciência e das ações planejadas
- Decidir
  - Pesar a correção do último cenário obtido
- Agir
  - De forma rápida e precisa



# ***Encerramento***

- Clima de otimismo: procurar manter, a despeito de eventuais contratempos
- Definir data, hora, local e atividade do próximo encontro
- Evitar expressões vagas:
  - Assim que possível, entraremos em contato
  - Assim que analisarmos a proposta, a secretária avisará

---

# ***Avaliação***

- Analise os resultados obtidos e cruze-os com os planejados
- Reveja seu comportamento e da outra parte
- Atualize a consciência situacional
- Realinhe planejamento
- Leve-a para o planejamento da reunião seguinte