

### **Estratégias e Técnicas de Negociação para Compradores**

#### **Objetivos Gerais**

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes das áreas de compras dos conhecimentos, técnicas e competências que lhes permitam negociar eficazmente e conseguir os melhores resultados nos processos negociais em que intervêm.

#### **Objetivos Específicos**

No final deste Curso os participantes saberão:

- O que é uma negociação e como deve ser conduzida
- Preparar os processos negociais
- Identificar os tipos e perfis de compradores
- Gerir o tempo e o poder num processo negocial
- Construir o clima adequado à negociação
- Controlar-se emocionalmente e suportar a pressão
- Quais os estilos de negociação existentes e qual o mais propício
- Entender a comunicação verbal e não-verbal (corporal e gestual)
- Quais as principais estratégias e táticas que os vendedores profissionais utilizam na negociação
- Aplicar as técnicas de negociação, não só no plano teórico, mas sim, adaptadas a cada caso concreto de negociação de compra

#### **Destinatários**

Este Curso destina-se a todos os profissionais que tenham ou esperem vir a ter a curto prazo responsabilidades em compras e que estejam envolvidos em processos negociais nas áreas de compras, logística, materiais, suprimentos, financeira e administrativa.

#### **Carga Horária**

18 Horas

#### **Conteúdos**

##### **1. Conceitos básicos**

- Conceito de negociação
- Tipos de negociação na venda e na compra
- Elementos fundamentais da negociação
- Fatores de êxito

##### **2. Como conduzir negociações em compras**

- Por quê negociar?
- Os tipos de negociações existentes
- As estratégias e táticas - ofensiva e defensiva
- Análise das forças e fraquezas
- Cenários alternativos
- Exercício demonstração

### 3. Fases da negociação em compras

- Preparação e Planeamento do encontro negocial: objetivos (ocultos e declarados)
- Levantamento de informações
- Alternativas e concessões (o que quer conseguir, como conseguir e o que está disposto a conceder)
- Discussão e apresentação das posições
- Posições iniciais; avanço das posições e identificação dos interesses
- Proposta – saber reunir as informações e fazer a proposta
- Contra proposta e criação de opções alternativas
- Procura de interesses e pontos de convergência, através das opções
- Superar os impasses
- Fecho e o acordo
  - Objetivos
  - Técnicas de Fecho

### 4. Etapa da argumentação em pormenor

- Objetivos
- Conceitos de argumento
- Argumento comercial e técnico
- Estratégia da argumentação
- Construção do argumento

### 5. Objeções

- Atitudes frente às objeções
- Tratamento das objeções

### 6. Processo de compras negociadas

- Interesses – levantamento de critérios e motivações racionais e emocionais
- Opções – encontro dos interesses entre as partes
- Padrões – defesa dos interesses, proposições e posição
- Alternativas – encontro de saídas para o fecho ou um acordo negociado

### 7. Tipos de compradores

- Negociação com interesses mútuos alcançados
- Negociação com pessoas intransigentes
- Estudo de caso: negociar com negociador difícil

### 8. Três variáveis básicas em negociação

- Informação – trabalhar os dados
- Estabelecer uma linha de raciocínio
- Tempo – o domínio do tempo na apresentação da linha de raciocínio
- Poder – elementos do poder; poder da informação; poder do domínio do tempo
- Autoridade negocial
- Exercício: identificar as variáveis em compras

### 9. Postura do comprador durante a negociação

- Competências de relacionamentos

- Como construir o clima negocial adequado
- Controle e equilíbrio emocional
- Comprar sob pressão
- Aplicar as melhores técnicas, estratégias e táticas

### **10. Persuasão racional para o comprador**

- Domínio da informação no argumento
- Linha de raciocínio
- Potenciar as informações
- A autoridade (poder) – levar as pessoas a crer no seu argumento
- Postura, motivação, convicção e entusiasmo

### **11. Perfil do comprador-negociador**

- Intransigente – matador
- Conciliador – alto desempenho
- Caloroso – encantador
- Espirituoso – infantil
- Ajustado – burocrático
- Teste: autoanálise do perfil negocial

### **12. Estilos de negociação em compras**

- Intransigente – oriental: soviética/árabe/judeu/japonês/chinês
- Compromisso – ocidental: americano/inglês/francês
- Variações de estilos

### **13. Comunicação verbal e não-verbal – leitura e significados**

- Ambiente psicológico, postura e comunicação
- Poder manifestado a partir do arranjo físico
- Táticas para minar resistência
- Posicionamento de cadeiras e de pessoas à mesa de negociação
- Leitura corporal – linguagem inconsciente na negociação
- Expressão verbal e gestual- linguagem consciente na negociação
- Simulação de situações práticas de compras