IDEMP | O novo conhecimento organizacional

NEGOCIAÇÃO EM VENDAS: UMA ABORDAGEM AVANÇADA

APRESENTAÇÃO

Uma alta qualificação nas habilidades de negociação em vendas se constitui numa crescente necessidade, principalmente em momento de crise na economia, quando a competição no mercado se torna ainda mais acirrada.

Nesse panorama, as habilidades de negociação em vendas podem ser mais bem desenvolvidas e competitivas se:

- forem feitas de forma integrada e inter-relacionada;
- incorporarem os conhecimentos de áreas convergentes, tais como, programação neurolinguística, comunicação interativa e técnicas de apresentação;
- enfocarem as atividades do dia a dia, procurando identificar e resolver as questões que se apresentam na prática.

A QUEM SE DESTINA

- Executivos, gerentes e vendedores em geral.
- A todos que queiram implementar suas competências e ter uma compreensão avançada da negociação em vendas.

RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- Estarão aptos para qualquer tipo de negociação em vendas, sejam elas simples ou complexas.
- Saberão como fazer de cada negociação uma oportunidade de identificação de novos negócios, relacionamentos e de aprendizado.
- Terão identificado seus pontos fortes e fracos como vendedores.
- Serão capazes de utilizar um roteiro para preparar e organizar sessões de vendas de modo a assegurar as condições ótimas de eficácia.
- Serão capazes de caracterizar cada tipo de postura de vendas e de avaliar as consequências de cada uma delas para o desenvolvimento e futuro das relações com seus interlocutores.
- Terão maior desenvoltura e flexibilidade no processo de vendas.
- Adquirirão maior confiança e poder de persuasão no relacionamento com a outra parte.
- Serão capazes de efetuar vendas em situações de ambiguidade, incerteza, insegurança e conflito.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Conceitos Básicos de Vendas

- A programação diária, semanal e mensal do vendedor;
- A administração do tempo;
- Os pecados capitais: Os 13 erros universais dos vendedores;
- A fome de ser campeão e os estados mentais que levam ao sucesso;
- A motivação do vendedor para superar dificuldades e adversidades;
- Negociações em condições adversas. Como conseguir os melhores resultados;
- O modelo de vendas e os Princípios Universais do Sucesso;
- O que aprender com os campeões de vendas: Frank Bettger e Joe Girard;
- Os três tipos de vendedores.

2. Tecnologia de Negociação e Vendas

- As 7 etapas do processo de vendas. Identificando o caminho para chegar ao sim;
- A preparação: definindo objetivos e vendo a situação pela ótica de todas as partes envolvidas;
- A abertura e o rapport. Como gerar confiança;
- A exploração (1): Saber perguntar, ouvir e processar informações. Os tipos de perguntas; Descobrindo problemas, consequências e os critérios de decisão;
- A exploração (2): A busca pelo motivo dominante de compra. Identificando necessidades, expectativas, valores, desejos interesses e temores;

- A exploração (3): Como vender antes de apresentar;
- A apresentação (1). Como apresentar suas ideias de forma impactante e persuasiva. Persuasão e influência: aspectos visuais, auditivos e cinestésicos;
- A Apresentação (2):Transformando características em vantagens e benefícios;
- A clarificação. Como tratar com as objeções. Identificando objeções verdadeiras e falsas;
- Os impasses: como superá-los nas vendas e nas negociações;
- Como lidar com a indiferença, o ceticismo e o antagonismo;
- Como canalizar as rejeições e os "nãos" produtivamente e identificar a verdadeira origem de cada um desses "nãos";
- A Ação Final: Como gerar o sentimento de posse no cliente;
- Os 7 pontos do pós-venda;
- O pós-vendas e a satisfação do cliente;
- Aprendendo com sucessos e erros.

3. Habilidades de Relacionamento

- A flexibilidade e sua importância;
- A confiança no processo de venda e negociação;
- O clima de apoio e o defensivo;
- A comunicação. Saber ouvir como fator diferencial;
- A diferença entre diálogo e duólogo;
- Os tipos de perguntas.

4. O Conhecimento do Negócio

- A definição de objetivos. A margem de negociação;
- A identificação dos parâmetros a serem negociados;
- Criando alternativas de ganho comum;
- A identificação dos critérios de decisão;
- Como aplicar os fundamentos de negociação e vendas às situações do dia a dia.

METODOLOGIA

A metodologia é dinâmica e participativa, com base em casos, simulações, jogos de negócios e identificação de aplicações práticas das principais conclusões efetuadas, no dia a dia dos participantes. Após cada atividade prática haverá análise da condução das negociações e do que poderia ter sido feito para atingir melhores resultados. O balanceamento teoria/prática é de 20%/80%.

CARGA HORÁRIA

O curso terá a duração de 16 (dezesseis) horas, em dois dias consecutivos.

PROFESSOR – JOSE AUGUSTO WANDERLEY

Consultor em Excelência de Desempenho, Negociação, Coaching e Liderança. Mestrado em Engenharia Industrial, PUC-RJ. Extensão em *Organizational Behavior and Development, Pace University*, EUA. *Master Practitioner* em Programação Neurolinguística, SBPL-SP. Formação e Certificação Internacional em *Coaching* Integrado, *Integrated Coaching Institute.* Já conduziu mais de 1.000 Seminários para mais de 20.000 participantes em empresas e instituições como: Petrobras, Vale, Nestlé, Rhodia, DuPont, AmBev, Furnas, Aracruz, BNDES, FINEP, Banco Itaú, Bradesco, Caio, Bayer, Coca Cola, Embratel, HSM, INAp - Instituto de Neurolinguística Aplicada, Ibmec, Fundação Getúlio Vargas (Escola Interamericana de Administração Pública e Escola de Pós-Graduação em Economia), Firjan, Faculdade Cândido Mendes (CPGE - Centro de Pós-Graduação e Extensão), UNIRIO, IBAM, Henkel, Módulo, Volvo, Shell, Tess, Petróleo Ipiranga, Usiminas, Universidade Algar, White Martins, TV Globo e Globosat.

Palestrante, entre outros, no I, II, III e VIII Congressos Latino-Americano de Programação Neurolinguística, III Simpósio Internacional de Coaching, 1º Congresso Nacional de Terceirização e Gestão de Serviços, 13º Congresso Nacional de Remuneração e 35º CONARH ABRH.

É autor do livro: "Negociação Total - Encontrando Soluções, Vencendo Resistências, Obtendo Resultados" - (Editora Gente, 23ª edição), indicado no site da Revista Exame como um dos melhores livros para quem quiser negociar melhor, o único de autor brasileiro.

Tem artigos publicados no jornal *O Globo*, *Jornal do Brasil*, *Estado de São Paulo* e revistas *Tendências do Trabalho, Informativo ADN/COAD, T&D - Treinamento & Desenvolvimento, VendaMais e Profissional & Negócios.*

Professor do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial.