

NEGOCIAÇÕES EM VENDAS

APRESENTAÇÃO

Uma alta qualificação nas habilidades de negociação em vendas representa não só numa crescente necessidade de desenvolvimento de competência empresarial, como também importante vantagem em um mercado de competição a cada dia mais acirrada.

As habilidades de negociação em vendas podem ser melhor desenvolvidas se:

- forem feitas de forma integrada e inter-relacionada;
- incorporarem os conhecimentos de áreas convergentes, tais como, 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

A profissionais que ocupam cargos aos níveis executivo, gerencial ou operacional na área de vendas.

RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- Compreenderão as duas modalidades básicas de negociação em vendas;
- Serão capazes de utilizar e construir estratégias e táticas de informação, tempo e poder;
- Saberão como negociar em situações complexas;
- Disporão de um instrumento para preparar negociação efetuando análise de risco;
- Saberão identificar e como proceder diante de cada estilo de cliente;
- Serão capazes de fazer concessões sem comprometer o essencial;
- Saberão identificar riscos e oportunidades em cada negociação.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Conceitos Básicos

- A venda de impacto e a venda negociada. Características, diferenças e aplicabilidade;
- O perfil do negociador e seus pecados capitais;
- O ganha/ganha e as outras formas de negociação;
- Negociações em condições adversas;
- O modelo de negociação;
- O quadro de interesses;
- A matriz de pontos fortes e fracos.

2. Tecnologia de Negociação e Vendas

- Etapas do processo de negociação / vendas;
- A abertura e o *rapport* (sintonia e empatia com outra pessoa);
- A exploração: saber perguntar, ouvir e processar informações;
- A apresentação. Como apresentar suas ideias;
- Persuasão e influência: aspectos visuais, auditivos e cinestésicos;
- Transformando características em soluções e benefícios;
- Estratégias e táticas ativas e defensivas;
- Objeções e 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 administração de conflitos;
- Como fazer e obter benefícios nas concessões.

3. Habilidades de Relacionamento

- O *iceberg* comportamental;
- O mapa, o território e as representações mentais;
- A flexibilidade e sua importância;

- Estilos comportamentais. Principais necessidades;
- Estilos comportamentais e metaprogramas;
- Como negociar/vender com cada estilo;
- A confiança no processo de venda e negociação. Saber ouvir como fator diferencial;
- O clima de apoio e o defensivo;
- A comunicação;
- Principais barreiras no processo de comunicação;
- O mecanismo de falar. Técnicas para a improvisação.

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

É voltada para resultados e está baseada no processo da aprendizagem vivencial, sendo dinâmica e participativa com estudos de casos, simulações, filmes e balanceamento entre teoria e prática de 20/80.

CARGA HORÁRIA

O treinamento terá a duração de 16 (dezesesseis) horas, em dois dias consecutivos.

PROFESSOR – JOSÉ 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, Ibmecc, 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, 24ª edição), indicado no site da Exame como um dos melhores livros para quem quiser negociar melhor, e dos e-books O Poder de Vencer e Excelência em Negociação.

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 e consultor do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial, onde ministra os seguintes treinamentos: "Como Conduzir Negociações Eficazes"; "Processo Decisório"; "Desenvolvimento de Equipes de Trabalho"; "Gestão de Conflitos em Negociações"; "Liderança com Foco em Resultados"; "Mediação como Forma de Solução de Conflitos"; "Negociações em Compras"; "Negociação em Vendas: Uma Abordagem Avançada"; "Negociação no Ambiente de Trabalho"; "Negociação, Articulação e Visão Estratégica na Formação de Líderes".