



PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO

Índice

Capa	1
Objectivos	3
Introdução	4
Como fazer uma negociação eficaz	5
Preparar a Negociação	6
Cuidar da Apresentação	7
Escolher o Método de Negociação	8
Regra da Argumentação Verbal	8
Para construir uma argumentação verbal é necessário	9
Algumas Técnicas de Negociação	9
Conclusão	10
Bibliografia	11

Objectivos Gerais:

Identificar e relacionar os princípios do processo de negociação

Objectivos específicos

Definir negociação

Reconhecer a importância da apresentação

Identificar os métodos da negociação

Evidenciar a importância da argumentação verbal

Indicar algumas técnicas de negociação



Introdução

Todos os dias e desde criança, milhões de pessoas gerem situações como; a quantidade de comida que tínhamos que comer para termos direito ao gelado; apresentar bons resultados na escola para podermos sair ao fim de semana; pessoas que ganham mais do que gastam; clientes que querem as encomendas para ontem; empregadores que querem mais por menos entre outros.

Em cada tipo de negociação tem que haver uma tática apropriada que se desenrola durante o encadeamento de actos a este processo dá-se o nome de **processo negocial**.

O **processo negocial** consiste portanto, numa sucessão encadeada de actos que se designam como celebração de um acordo.

A negociação depende da comunicação. Ocorre entre indivíduos que agem, por si próprios ou como representantes de grupos organizados e, por isso, pode ser considerada um elemento do comportamento humano.

Como fazer uma negociação eficaz:

- 1) Relembrar os conceitos de negociação
- 2) Preparar a negociação
- 3) Cuidar da apresentação
- 4) Escolher o método de negociação
- 5) Relembrar as regras e de argumentação
- 6) Aplicar as técnicas de negociação



Conceitos básicos de negociação

A negociação é um processo que deve obedecer a diferentes teorias e estratégias, mas onde os elementos básicos não mudam;

Os intervenientes estão sujeitos a enfrentar um problema, que pode prejudicar o seu relacionamento no futuro;

Nenhum deve tentar forçar um acordo;

Para realizar um acordo é necessário estabelecer níveis de interesse comuns;

Ambos desejam encontrar uma solução, para que todos fiquem a ganhar. O objectivo é chegar a um acordo, não obter uma vitória total.

Preparar a negociação

É necessário aprender através da experiência e do erro. Mas um dos conselhos básicos na negociação é ter um conhecimento aprofundado das circunstâncias que a rodeiam

As etapas a seguir são as seguintes:

Estabelecer objectivos para estes serem definidos e ir ao encontro de uma ou mais necessidades dos participantes;

O número e tipo de
compor uma equipa de
da importância do
dificuldade e do tempo



As pessoas que podem
negociação dependem
negócio, da sua
disponível;

Caso seja o negociante a deslocar - se até ao negociador, este deve ter o cuidado de lhe prestar assistência na sua deslocação. São pormenores que ajudam a definir o clima do encontro. Os arranjos físicos do espaço da negociação também podem ter um efeito potencial.

Abertura do encontro pode começar com um tema irrelevante, ou por contar uma história humorística para aliviar a tensão ou com alguns dos princípios gerais da negociação.

Cuidar da apresentação

Além de ter em atenção os aspectos físicos do espaço, tal como a iluminação, cor, assentos confortáveis, ar condicionado, telefones para comunicações com o exterior, onde vai decorrer a negociação, há também que ter em conta a apresentação dos negociadores.

O negociador tem que adequar o seu estilo ao negociante seja ele clássico, casual, arrojado, inovador. Mas o estilo não se refere exclusivamente à roupa ou penteados, é uma preocupação que se deve estender também à apresentação das ideias. Recorrer a projecções em PowerPoint ou qualquer outro sistema informático e entregar dossiers personalizados a cada um dos intervenientes são pormenores que ajudam a conquistar pontos.



A linguagem empregue ao longo da negociação deve também ser adequada às circunstâncias. Deve dominar todos os termos técnicos referentes ao assunto, mostrar clareza na apresentação dos argumentos e organização na exposição das ideias.

Escolher o método de negociação

Uma negociação decorre a dois níveis, o do conteúdo e o das regras utilizadas para negociar esse conteúdo. Cabe ao negociador escolher a estratégia mais adequada; a calma, agressiva ou com princípios.

Calma: Ser calmo com as pessoas e os problemas;

Agressiva: Ser agressivo com as pessoas e os problemas;



Princípios: Ser calmo com as pessoas e agressivo com os problemas;



Regras da argumentação verbal

Para dominar uma conversa é necessário fazer perguntas diferenciadas e estruturá-las de forma a conduzir o diálogo para os objectivos a alcançar. Uma das estratégias é utilizar uma pergunta matriz através da qual é possível dirigir uma negociação, tendo em atenção os gestos e movimentos do negociante.

Assim, para construir uma argumentação verbal é necessário:

-  Ter capacidade para fazer perguntas adequadas;
-  Definir estratégias mais eficazes para enfrentar situações em que o negociante decide recusar; orientar o diálogo para atingir os objectivos;

Algumas Técnicas de Negociação

Demonstre interesse em vez de negociar posições. Negociar é a melhor forma de evitar conflitos. Conheça bem os interesses do negociante e procure identificá-los.

Explique bem o interesse que ele tem em negociar consigo. Não assuma, à outra parte que tem conhecimento de todas as vantagens da negociação. Sem motivação não existe negociação.

Negoceie sempre com um papel à frente e tome apontamentos. Uma palavra escrita tem mais força que uma palavra falada.

Descubra opções para satisfazer os interesses da outra parte. O segredo de uma boa negociação depende muito da nossa habilidade em compreender a outra parte. A verdadeira empatia ajuda a fomentar uma relação de confiança.

Aprenda a ouvir activamente. Tem a dupla vantagem de fazer o outro sentir que a sua opinião é importante e que recebe o máximo de informação.



Conclusão

A vida é uma negociação. Todos nós somos forçados a negociar constantemente. Sendo assim até é surpreendente que não seja uma matéria ensinado desde a pré-primária.

Uma negociação é uma troca entre duas ou mais pessoas que desejam atingir objectivos que satisfaçam certos interesses.

Por outro lado, além da informação é necessário que o negociador possua a habilidade de saber ouvir, pois enquanto não se estiver preparado para ouvir o que a outra parte deseja não se estará preparado para negociar. Existe uma distinção entre ouvir e escutar. Quando se escuta canaliza-se a interpretação e quando se ouve é possível passar a informação da mesma maneira que a recebeu. Assim, na negociação é necessário ir além de escutar, é necessário ouvir, ou seja, entender, absorver o que o outro tem a dizer da maneira passada, transformando em informação.

Bibliografia

http://www.pmlink.pt/article/pmlink_public/EC/0,1655,1005_22403-3_41102-View_429,00.html

http://www.portalwebmarketing.com/Gest%C3%A3o/o_processo_negocial_os_preparativos_da_negociacao/tabid/251/Default.aspx

<http://www.google.pt/images?hl=pt-pt&source=imghp&biw=1090&bih=437&q=negocia%C3%A7%C3%A3o&gbv=2&aq=f&aqi=&aql=&oq=>