

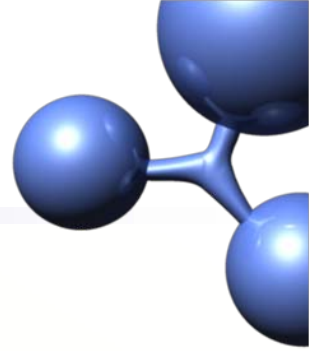
Palestra Rede Secovi de Imóveis:  
Técnica de vendas – Negociando para ganhar

---



Os melhores imóveis em um só lugar.

São Paulo, 14 de Agosto de 2013



- Conteúdo:
  1. Negociação baseada em princípios;
  2. Percepções, emoção, interesses x posições;
  3. Táticas “traíçoeiras”;
  4. Conclusão...

## Helton Haddad Silva

Tel.: 11 5575-9966

Cel.: 11 98286-9745

Email: [helton@smg-web.com.br](mailto:helton@smg-web.com.br)

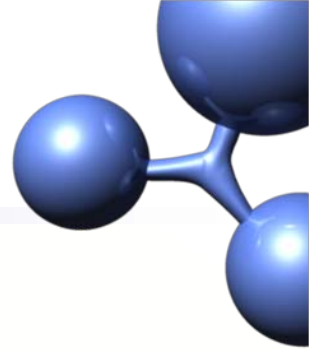


### ● Formação:

- Administração de Empresas - Fundação Getulio Vargas (EAESP-FGV), Pós-Graduação em Marketing - ESPM, Advanced Marketing - State University of New York, Mestrado e Doutorado pela EAESP-FGV em Marketing, área de domínio conexo em RH.

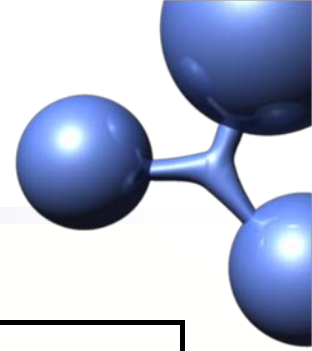
### ● Atuação:

- Foi Gerente de Marketing do Citibank; atualmente, é Professor dos cursos de Graduação e Pós-graduação da EAESP/FGV e MBA da Mauá e da FGV. Sócio fundador do SMG, desde 1990 atua em pesquisa de mercado, planejamento estratégico e treinamento empresarial, tendo prestado mais de 15.000 horas de consultoria em mais de 350 projetos para clientes dos mais variados ramos de negócio;
- Autor coordenador do livro: *Planejamento Estratégico de Marketing*, Editora FGV, RJ, 2012, 4ª edição – material didático dos cursos de MBA da FGV desde 2004.



## Premissa básica:

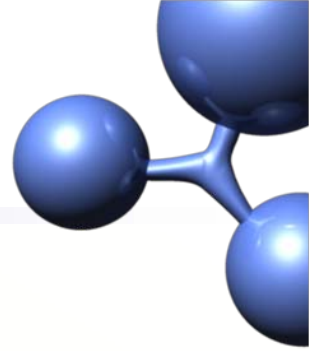
- Sair do “senso comum”: **NÃO** barganhe posições;
- Discutir posições é ineficaz;
- Discutir posições põe em risco a manutenção do relacionamento;
- Quando há muitas partes, a barganha de posições é ainda pior;
- Ser gentil não é a resposta.



## Que estilo você adotaria?

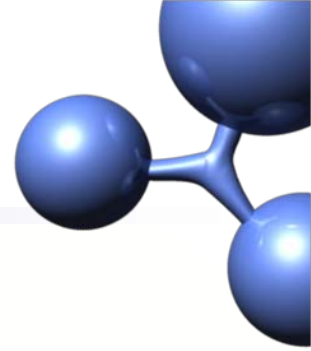
AFÁVEL	ÁSPERO
Os participantes são amigos	Os participantes são adversários
A meta é o acordo	A meta é a vitória
Faça concessões para cultivar o relacionamento	Exija concessões como condição do relacionamento
Seja afável com as pessoas e com o problema	Seja áspero com o problema e com as pessoas
Confie nos outros	Desconfie dos outros
Mude facilmente de posição	Aferre-se a sua posição
Faça ofertas	Faça ameaças
Revele seu piso mínimo	Iluda quanto a seu piso mínimo
Aceite perdas unilaterais para chegar a um acordo	Exija vantagens unilaterais como preço do acordo
Busque apenas uma resposta: a que <i>eles</i> aceitarão	Busque apenas uma resposta: a que você aceitará
Insista no acordo	Insista em sua posição
Tente evitar as disputas de vontade	Tente vencer as disputas de vontade
Ceda à pressão	Exerça pressão

# Negociação Baseada em Princípios



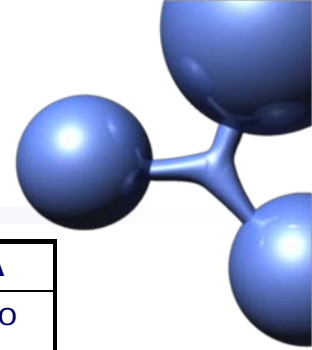
- Os participantes são solucionadores de problemas;
- A meta é um resultado sensato, atingido de maneira eficiente e amigável;
- Separe as pessoas do problema;
- Seja afável com as pessoas e áspero com o problema!

# Negociação Baseada em Princípios



- Concentre-se nos interesses e não nas posições;
- Explore os interesses;
- Invente opções de benefícios mútuos;
- Desenvolva opções múltiplas dentre as quais escolher;
- Decida depois;
- Insista em critérios objetivos;
- Tente chegar a um resultado baseado em padrões independentes da vontade.

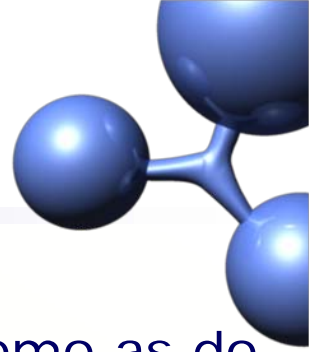
# Percepções - Exemplo



<b>PERCEPÇÕES DO INQUILINO</b>	<b>PERCEPÇÕES DA PROPRIETÁRIA</b>
O aluguel é alto demais	O aluguel não é aumentado há muito tempo
Com a elevação dos preços de outras coisas, não posso pagar mais pela habitação	Com a elevação dos preços de outras coisas, preciso de uma renda maior dos aluguéis
O apartamento está precisando de pintura	Ele submeteu o apartamento a um desgaste terrível
Sei de pessoas que pagam menos por um apartamento comparável	Sei de pessoas que pagam mais por um apartamento comparável
Pessoas jovens como eu não podem arcar com o pagamento de aluguéis elevados	Pessoas jovens como ele tendem a fazer barulho e a maltratar muito o apartamento
O aluguel deveria ser baixo porque a vizinhança é bem ruim	Nós, locadores, deveríamos elevar os aluguéis para melhorar a qualidade da vizinhança
Sou um inquilino desejável, que não tem cães nem gatos	O toca discos dele me enlouquece
Sempre pago o aluguel quando ela me pede	Ele nunca paga o aluguel enquanto eu não pedir
Ela é fria e distante; nunca me pergunta como vão as coisas	Sou uma pessoa polida que nunca se intrometo na privacidade dos inquilinos



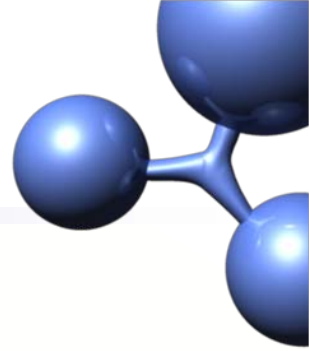
# Emoção



- Reconheça e compreenda as emoções, tanto as suas como as do outro;
- Explícite as emoções e reconheça sua legitimidade;
- Deixe que o outro lado desabafe;
- Não reaja às explosões emocionais;
- Use gestos simbólicos.



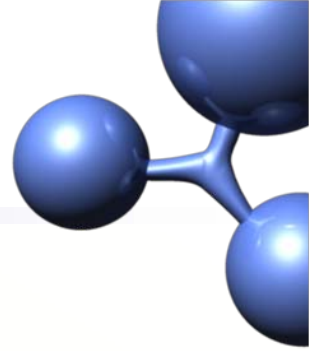
## Interesses X Posições



Estorinha: "Duas irmãs brigavam por uma laranja. Depois de finalmente concordarem em dividir a laranja ao meio, a primeira das irmãs pegou sua metade, comeu a fruta e jogou fora a casca, enquanto a outra jogou fora a fruta e usou a casca de sua metade para preparar um bolo."



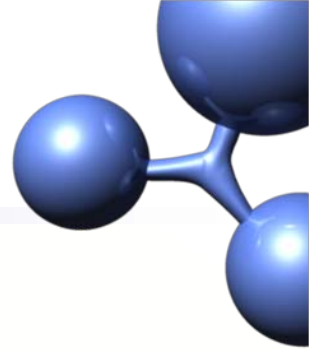
Qual era a opção alternativa?



## TÁTICAS TRAIÇOEIRAS COMUNS:

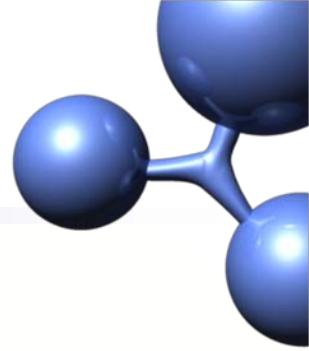
- Fraude deliberada:
  - Dados Falsos;
  - Autoridade Ambígua;
  - Intenções Duvidosas.





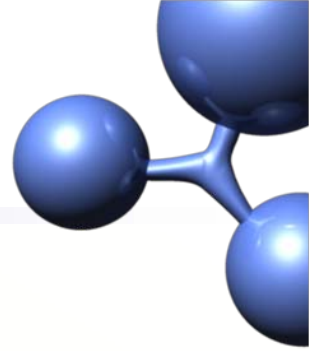
## TÁTICAS TRAIÇOEIRAS COMUNS:

- Guerra Psicológica:
  - Situações Tensionantes - aspectos físicos e ambientais;
  - Ataques pessoais - via comunicação verbal e não verbal;
  - Seqüência mocinho / bandido. Encenação de uma briga;
  - Ameaças.



## TÁTICAS TRAIÇOEIRAS COMUNS:

- Táticas de Pressão Posicional:
  - Recusa a Negociar, ou estabelecimentos de pré-condições - "nos veremos no tribunal";
  - Exigências Extremadas;
  - Escalada de Exigências;
  - "É pegar ou largar".



## *Uma Conclusão:*

- As “técnicas” podem ajudar;
- Mas o verdadeiro talento está em aplicá-las com “jogo de cintura”;
- E saber que sempre podemos ganhar, junto com o nosso cliente!

*Fim desta apresentação.*