

Negociação

O domínio das técnicas de vendas e os vastos conhecimentos técnicos dos produtos/serviços que oferecem não são suficientes para que o comercial seja bem sucedido nos seus processos negociais. Actualmente enfrentam clientes bem informados e decididos a obter mais contrapartidas com custos inferiores. É impreterível que o comercial saiba negociar eficazmente.



Duração: 12 Horas

Objectivos Gerais

Este curso visa dotar os formandos de um conjunto de conhecimentos e técnicas que lhes permitam participar com sucesso em processos de negociação comercial com clientes.

Objectivos Específicos

No final do curso os formandos serão capazes de:

- Utilizar diferentes estratégias negociais;
- Desenvolver as suas capacidades pessoais de negociação;
- Utilizar métodos e ferramentas necessários para preparar e desenvolver negociações difíceis;
- Utilizar a sua capacidade de se afirmarem face às pressões tácticas dos compradores.

Destinatários/Pré-Requisitos

Este curso destina-se a actuais ou futuros profissionais de vendas, bem como a todos aqueles que pretendam desenvolver as suas competências comerciais.

Conteúdos Programáticos

Módulo 1 - Conceitos chave em negociação (1 Hora)

- Venda vs Negociação: diferenças e contiguidade
- As características da negociação comercial
- Etapas básicas de uma negociação
- O perfil do negociador de sucesso
- Optimizar os recursos pessoais numa situação de negociação

Módulo 2 - Estratégias de negociação (2 Horas)

- Orientações estratégicas fundamentais de negociação: negociação integrativa versus negociação distributiva
- Escolher a sua estratégia negocial segundo o perfil do cliente e segundo a natureza do negócio
- Avaliar os elementos periféricos da negociação

Módulo 3 - Preparar a negociação (2 Horas)

- Determinar objectivos, valores limite e itens não negociáveis
- Analisar objectivos, interesses e nível de urgência do comprador
- Identificar e afectar os recursos necessários da sua empresa (tempo, pessoas e condições financeiras)

- Preparar a proposta inicial
- As etapas necessárias para levar ao fecho da negociação
- Ferramentas para planificar o processo de negociação
- Concessões/contrapartidas

Módulo 4 - O poder na negociação comercial: Avaliar a relação de forças entre as diferentes partes: o poder negocial relativo (2 Horas)

- Factores de poder na negociação comercial
- Saber distinguir poder real de poder exposto na mesa de negociação
- Como inverter uma relação de forças desfavorável

Módulo 5 - Desenvolvimento da negociação (3 Horas)

- Negociação cooperativa versus negociação competitiva
- Distinguir posições, interesses e critérios de decisão
- Controlar o desenrolar da negociação
- A argumentação persuasiva para apoiar as propostas e contrapropostas
- Técnicas e procedimentos para influenciar o acordo final

—

Módulo 6. Estratégias, técnicas e táticas negociais
(2 Horas)

- Princípios táticos da negociação competitiva; controlo das concessões e exigência de contrapartidas
- Identificar as "armadilhas" colocadas pelos negociadores profissionais
- Erros a evitar nas negociações
- Como reagir às táticas mais usuais dos compradores