

## TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

### Objetivos:

- ✓ Alertar para a dinâmica do contexto empresarial nos últimos anos e o crescimento do interesse pelo assunto negociação;
- ✓ Apresentar o novo enfoque do negociador – solucionador de problemas, e a importância da relação ganha x ganha no fortalecimento de parcerias cliente x fornecedor;
- ✓ Identificar os diferentes tipos de negociador e as principais competências do negociador profissional, bem como conhecer as principais estratégias e táticas de negociação;
- ✓ Treinar em simulações de negociação, e analisar pontos de melhoria e pontos fortes na perspectiva da evolução profissional dos participantes.

### Programa:

#### Parte I: Introdução ao Tema:

- ✓ Conceitos fundamentais de Negociação;
- ✓ Importância da Negociação;
- ✓ Principais Tipos de Negociação: Negociação Perde / Perde; Negociação Ganha / Perde; Negociação Ganha / Ganha;
- ✓ Características do Negociador: Perfil; Emoção e racionalidade; Postura atual; Apresentação Pessoal; Sinais da Linguagem Corporal; Mensagens ocultas e sinais verbais sutis; Hábitos; Comprometimento; Responsabilidade em separar as pessoas dos problemas, em negociar interesses e não posições, em criar opções para ganho mútuo e escolher critérios objetivos;
- ✓ Estilos de negociação e negociadores e identificação de estilo pessoal: ESTILO 1 – Catalisadores; ESTILO 2 – Apoiadores; ESTILO 3 – Analíticos; ESTILO 4 – Controladores;

#### Parte II: Aspectos Fundamentais da Negociação:

- ✓ Habilidades de Relacionamento: Compreender o seu estilo e o estilo de quem você irá negociar;
- ✓ Conhecimento do Negócio: Saber formular os objetivos da negociação; Saber formular alternativas de ganho-comum (MAD – Melhor Alternativa Disponível); Saber formular critérios aceitáveis da negociação;

- ✓ Tecnologia da Negociação: Planejar, executar e controlar a negociação dentro de uma seqüência lógica e pré-determinada; Utilizar certas idéias que possam tornar sua argumentação mais atraente e sensibilizar a outra parte (estratégias / táticas); Desenvolver as habilidades de fazer concessões e superar impasses;

#### Parte III: Etapas do Processo de Negociação:

- ✓ PREPARAÇÃO: Estabelecer objetivos que devem ser alcançados e os que a realidade permitirá atingir. Para isso é preciso considerar o histórico de negociações e o estilo de negociadores;
- ✓ ABERTURA: Criar um clima de abertura, reduzindo a tensão. Deixar claro os benefícios esperados do trabalho conjunto;
- ✓ EXPLORAÇÃO: Detectar necessidades, expectativas e motivações da outra parte;
- ✓ APRESENTAÇÃO: Colocar claramente os objetivos e expectativas iniciais de ambas as partes;
- ✓ CLARIFICAÇÃO: Considerar as objeções levantadas como oportunidades para detalhar mais o objetivo;
- ✓ AÇÃO FINAL: Aqui ocorre o fechamento do negócio. Oferecer opções de escolha para o outro negociador;
- ✓ CONTROLE E AVALIAÇÃO: Verificar o saldo da negociação, seus pontos positivos e negativos. Identificar oportunidades de melhoria para uma próxima negociação.

### Público Alvo:

Todos os profissionais que negociam produtos, serviços, ideias e estão em busca das melhores táticas e estratégias de negociação.

### Metodologia:

Apresentação expositiva e dialogada dos conceitos, diagnóstico inicial sobre habilidades em negociação, identificando os comportamentos desejáveis. Discussão e debates com os participantes sobre os temas propostos e utilização de diversas simulações de casos práticos envolvendo processos de negociação, com avaliações e devolutivas pelo grupo e pelo Instrutor.

**Possíveis Facilitadores: MARIA JOSÉ ARAÚJO CALMONT**

MBA em Recursos Humanos, Educadora, com especialização em Administração de Empresas/Executivo pela FGV/ISAE/AM, Pós-Graduada em Gestão pela Qualidade Total pela UA/CNI/IEL, Coach certificada pela Sociedade Brasileira de Coaching, com atuação profissional nas áreas de Qualidade, Comportamental, Gestão Participativa, Liderança, Desenvolvimento de Equipes e Mercadológica. Facilitadora credenciada pela ONU/SEBRAE/NC/AM para o Programa EMPRETEC – Desenvolvimento de Empreendedores e Projeto IDEAL – Formação de Lideranças Empresariais, Avaliadora do Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ/2000, Membro do Comitê Técnico do Prêmio Qualidade de Vida no Trabalho FIEAM/SESI - Diretora da Qualynorte Consultoria e Treinamento Ltda.

#### **ELLEN CASTRO**

Especialista em Gestão Estratégica de Negócios e Educação Profissional; Graduada em Gestão de Recursos Humanos; Profissional da área de Gestão de Pessoas com mais de 15 anos de experiência na área de Gestão de RH e Educação Corporativa nos segmentos do Comércio, Indústria e Serviços; Certificada pelo Programa Empreender/Pronatec/SEBRAE; Consultora de Treinamento e Supervisora do Eixo de Gestão e Negócios do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Amazonas.

#### **KEYLA SUELY OLIVEIRA SOLANO**

MBA Executivo em Empresas e Negócios (Ciesa); Psicóloga (ULBRA – Universidade Luterana do Brasil); Consultora organizacional, atuando com treinamento e desenvolvimento de pessoas nas áreas: Liderança, Gestão de Pessoas, Atendimento ao Cliente, Técnicas de Vendas, Técnicas de Negociação, Empreendedorismo, dentre outros treinamentos comportamentais; Docência de nível superior (UNIP); Docência Profissionalizante/ Pronatec / PSG – SENAC / Menor Aprendiz; Experiência como Gerente de Vendas e Relacionamento – NATURA Cosméticos, bem como em gestão e seleção de pessoas, orientação e desenvolvimento profissional (15 anos).

#### **Carga Horária:**

12 horas

#### **Agenda:**

20 a 22/02/17 – Horário: 18h às 22h.

#### **Investimento:**

R\$ 240,00 (Duzentos e quarenta reais) ou 3x R\$ 88,00 nos cartões VISA e MASTERCARD.

#### **Inscrições e Informações:**

Qualynorte Consultoria e Treinamento Ltda

Rua 24 de maio, nº 220, 6º andar, salas 617/618 – Edifício Rio Negro Center – Centro – Manaus/AM

Fones: 3234-4846 / 3622-8704 / 3622-8724 / 98137-8976 (Wapp)

E-mail: [comercial@qualynorte.com.br](mailto:comercial@qualynorte.com.br) / [vendas1@qualynorte.com.br](mailto:vendas1@qualynorte.com.br) /

[vendas2@qualynorte.com.br](mailto:vendas2@qualynorte.com.br)

Website: [www.qualynorte.com.br](http://www.qualynorte.com.br)

Facebook: [facebook.com/qualynorteconsultoria](https://www.facebook.com/qualynorteconsultoria)