

# **Palestra: Negociação para Vendas**

Prof. Paulo Henrique Donassolo

pdonassolo@espm.br  
pdonassolo@gmail.com  
51 8121-2900

Vender é **Simples!**

Mas vender dá trabalho.

Às vezes, **muito trabalho!**

Importante:

**Vender é um processo.**

Seu **processo de vendas deve** conter:

normas, procedimentos, padrões, desvios e  
variações, avaliação, consequências e  
*feedback.*

Seu **processo de vendas deve** ter:

Início, meio e fim.

**Planejamento, Ação e Avaliação.**

Negociar é **diferente** de Vender.

Negociar implica na **existência** de um  
**conflito.**



Negociar é uma **habilidade** que o **profissional** de vendas **deve** buscar **desenvolver.**

# NEGOCIAÇÃO é:

A busca do **entendimento**;

**Aceitação** de ideias e interesses;

O melhor resultado **possível**;

As partes se **manifestaram**;

As partes foram **ouvidas**;

O resultado final é **maior** do que apenas aquela venda.

**Negociação é um processo:**

**Planejamento**



**Ação**



**Avaliação**

Planejamento

## **PLANEJAMENTO:**

OBJETIVOS  
INFORMAÇÕES  
TEMPO  
PERCEPÇÕES  
EMOÇÕES  
O AMBIENTE  
A PROPOSTA

Objetivos  
Interesses  
Necessidades  
Valor  
Poder  
Estratégia  
Táticas  
Concessões  
Exigências  
Critérios Objetivos  
Limite mínimo  
Limite máximo  
Plano "B"

## **AÇÃO:**

EMPATIA  
ADAPTABILIDADE  
APRESENTAÇÃO  
COMUNICAÇÃO  
OBJEÇÕES  
FECHAMENTO  
TRUQUES SUJOS

Objetivos  
Valor  
Abordagem  
Percepção  
Emoção  
Confiança  
Perguntas  
Me fale mais...  
Escuta ativa  
Demonstração  
Objeções  
Fechamento

# **AVALIAÇÃO:**

AVALIAÇÃO  
ACOMPANHAMENTO  
RELACIONAMENTO  
NOVO PLANEJAMENTO

Auto avaliação  
Do processo  
Do resultado  
O 'porque sim'  
O 'porque não'  
Contratos  
Entregas  
Pós vendas  
Informações  
Novos negócios

Os clientes compram, basicamente, por dois motivos: **Confiança** e **Valor**.

Você não vai se diferenciar pelo seu produto.

Mas você pode se diferenciar pelo seu  
**atendimento.**

Pela qualidade da **sua** Força de Vendas.



Vender é **Simples!**

Negociar é **Simples!**

**Mas** você precisa de **estrutura,**  
precisa de um **processo!**

- **Escreva** o processo de Negociação (Vendas) da sua empresa, descrevendo as etapas: **Planejamento, Ação e Avaliação**.
  - Escreva **o que** fazer.
  - Escreva **como** fazer.
  - Escreva quais as '**ferramentas**' usar para fazer.
  - Escreva **onde** buscar os recursos para fazer.
  - Escreva quais os **resultados esperados** ao fazer.
- **Implemente** o processo de Negociação na sua empresa.
  - **Treine**, treine e treine mais um pouco.
  - **Disciplina** na implantação.
  - Convicção na implantação.
  - O papel da Liderança (Gerente, Supervisor, ...)
- **Avalie** os resultados.
  - Ajuste, se necessário, mas não perca a convicção.

## **Bons livros sobre o assunto:**

**Como chegar ao SIM** - Fisher & Ury

Negociação – Luis A. C. Junqueira

Negociação – Martinelli & Ghisi

A magia dos grandes negociadores - Carlos Alberto Julia

Alcançando Excelência em Vendas – Neil Rackham

# Muito Obrigado!

Prof. Paulo Henrique Donassolo

pdonassolo@espm.br  
pdonassolo@gmail.com  
51 8121-2900