

**Diretoria: SUPRIMENTOS Data: 02/04/2020**

## **TEMPOS DE CRISE: DICAS PARA NEGOCIAR VIA TELEFONE**

**Informativo resultado da 1ª reunião da Comissão de Suprimentos via vídeo conferência, Realizada em 27/03/2020, conforme convite enviado a todos os Associados. Contamos com a participação de 26 profissionais de compras das Empresas Associados à ABERC.**

Dicas para negociar via telefone, principalmente em momentos como este que estamos vivendo, em meio a esta pandemia do COVID-19, onde o isolamento social e a não aglomeração de pessoas se faz fundamental para a preservação da vida.

Renato Honorato, parceiro da ABERC, discorreu sobre o tema e nos enviou o material anexo, que detalha cada uma das dicas listadas abaixo:

- ✓ Defina seus objetivos
- ✓ Colete informações
- ✓ Não forneça mais informações do que o necessário
- ✓ Utilize técnicas de concessões
- ✓ Utilize o CTO
- ✓ Prepare-se para suas possíveis táticas
- ✓ Analise seus pontos fortes e suas necessidades
- ✓ Não demonstre ansiedade
- ✓ Não divida a diferença
- ✓ Faça perguntas

**“O mais importante numa negociação por telefone é você não ser pego de surpresa!” Renato Honorato**

## **COMO GERAR RESULTADOS EM TEMPOS DE CRISE NEGOCIANDO PELO TELEFONE**

Quem me conhece e já fez treinamentos comigo sabe e já me ouviu repetir várias vezes:

- "Não sou fã de realizar negociações por telefone."

O negociar ao telefone transforma a negociação em uma relação impessoal. É fácil você se deixar levar pelo imediatismo da ligação, como se fosse uma ligação normal. Você não consegue gerar uma boa empatia, a comunicação fica truncada e mais do que isso, pode gerar mal entendidos. O que não é difícil de acontecer.

E mais, você não sabe sequer se há mais pessoas na sala ou mesmo se a contraparte está prestando atenção no que você está falando. Muitos detalhes se perdem durante a conversa.

Todos estes motivos listados anteriormente, são estratégias que usamos nos treinamentos de Strategic Sourcing e Conceitos e Técnicas da Negociação Estratégica para criar um ambiente favorável para o comprador sentar-se numa mesa de negociação e colocar em prática as alavancas, estratégias e técnicas desenvolvidas para aquele momento.

Sem uma leitura visual da linguagem corporal torna-se muito mais difícil chegar a um acordo. Além disso, a fala por telefone não é reproduzida como falada; em vez disso, apenas uma pequena parte da informação chega ao outro extremo.

**Estudos revelam que numa apresentação 83% da atenção vai para os sinais corporais.**

Mas, concordo com o que você! Nem todas as negociações podem ou conseguem ser realizadas presencialmente numa mesa de negociação.

Nessa hora, **COMO FAZER A NEGOCIAÇÃO AO TELEFONE SER EFICAZ?**

Ainda mais no momento atual em que estamos, em meio a esta pandemia do COVID-19, onde o isolamento social e a não aglomeração de pessoas se faz fundamental para a preservação da vida, tenho certeza que suas negociações estão em sua maioria, acontecendo ao telefone.

Por isso quero te ajudar a encarar este desafio com as dicas que separei aqui, são:

## **10 MELHORES E MAIS IMPORTANTES DICAS PARA SE PREPERAR PARA FALAR AO TELEFONE**

### **1. Defina seus objetivos**

Assim como em qualquer negociação você antes de iniciar a conversa deve saber onde você quer chegar. Então defina: O que eu quero que elas façam como resultado dessa chamada e o que eu quero fazer? Qual é meu BATNA? E o que posso usar como concessão?

### **2. Colete informações**

Utilize todos os recursos possíveis para coletar o máximo de informação possível. Entenda como foram as últimas negociações. Faça perguntas para você do tipo: O que estou comprando? Como foi comprado da última vez?, Onde compramos?, Para onde compramos?, Quanto pagamos? etc. Troque informações com seus pares e com colegas de trabalho, os grupos de WhatsApp e Telegram são fundamentais. Neles você encontrará bons argumentos para negociar.

### **3. Não forneça mais informações do que o necessário**

Diga o menos possível durante uma negociação. Ouça mais e fale menos. Não comece informando ao vendedor que você tem pressa, que se ele não te vender sua fábrica vai parar, qual seu orçamento, que você está disposto a negociar, que o prazo de pagamento X é bom para você, ou que o melhor dia para você receber o produto é na "quinta". Menos, aqui é mais! Ouça atentamente o que ele tem a te propor e utilize as informações como parte do seu plano de concessão.

### **4. Utilize técnicas de concessões**

Não dê nada sem receber algo em troca. Se você obtiver pouco desconto, negocie um maior prazo de pagamento, extensão de garantia, uma data melhor de entrega etc. A doação unilateral raramente contribui para um relacionamento saudável.

### **5. Utilize o TCO**

Muito diferente do que muitas pessoas utilizam ou ensinam, o TCO, bem elaborado, te dá inúmeras possibilidades de identificar elementos satélites a negociação que podem ser utilizados como parte da sua estratégia de Concessão. Além, de bons argumentos para trabalhar mais o elemento principal de uma negociação: Preço

### **6. Prepare-se para suas possíveis táticas**

É mais fácil quando você conhece a pessoa com quem vai negociar. Por exemplo, você sabe que este vendedor sempre começa com uma solicitação muito alta e depois vai acomodando o preço, conforme seus argumentos. Sabendo disto, fica mais fácil você preparar suas contra táticas. Ou, mesmo não conhecendo o vendedor, mas sabendo através de pesquisa que ele está praticando esta tática, também vai te ajudar a se proteger dela. Caso contrário, você precisará analisar as possíveis demandas e táticas mais comuns do mercado, juntamente com suas respostas, para não ser pego de surpresa por revelar algo que não pretendia.

#### **7. Analise seus pontos fortes e suas necessidades**

Antes de ligar, liste o que você sabe que eles exigem e desejam emocionalmente, o que você tem e o que deseja. Talvez você saiba que esse vendedor sempre tenta cobrar mais caro seus produtos, mas também sabe que está trabalhando com uma posição de força porque é o único que tem a qualidade do produto de que precisa.

#### **8. Não demonstre ansiedade**

Fazer uma negociação por telefone já é um indicativo que você está sem tempo e que você tem urgência. Não demonstre que está com pressa ou tem uma grande necessidade de compra. Siga a conversa com naturalidade. Prepare-se completamente para que você possa se concentrar em ouvir durante a negociação

#### **9. Não divida a diferença**

Muito comum em negociações por telefone, em função de uma praticidade ou até desconforto de estar falando ao telefone. Muitos compradores, para finalizar a negociação, propõem dividir a diferença ao meio. É da natureza humana, mas podemos estar perdendo uma grande oportunidade de redução de preço. Vamos ao exemplo: Vocês começam a negociação com R\$ 100,00 e um determinado ponto você ancora em R\$ 70,00. Seu fornecedor propõe algo por volta dos R\$ 90. Você propõe fechar na metade, nem R\$ 70, nem R\$ 90 – R\$ 80 reais. Sugestão de contra tática: Você sugere: "Talvez eu consiga pagar algo entre R\$ 73 e R\$ 74". É mais provável que você acabe melhor do que os R\$ 80.

#### **10. Faça perguntas**

As perguntas poderosas serão cruciais para garantir o entendimento durante toda a negociação por telefone. Este é um tipo de conexão que falha, tem muitos ruídos e gera muito desgaste no entendimento. Pare a conversa, regularmente, para garantir em que pontos vocês estão da negociação e o que vocês já negociaram. Perguntas do tipo de confirmação ou feedback, tais como: Você está me dizendo que o seu melhor prazo de entrega é de 30 dias? 60 dias de prazo de pagamento atende suas necessidades?

### **Fique atento!**

O mais importante numa negociação por telefone é você não ser pego de surpresa. Se o vendedor te ligar e você não estiver preparado para negociar, combine com ele outro horário ou até dia. Neste dia, reserve uma sala ou algum lugar tranquilo para vocês falarem, mas não deixe de separar uns 30 minutinhos antes para você repassar toda a sua estratégia.

Quantos por cento das suas negociações são por telefone?

Deixe seus comentários, dúvidas e assuntos que podem ser interessantes para você e sua carreira.

Caso queira conhecer mais sobre esse tema, nós temos um treinamento que pode atender suas necessidades. Clique [aqui](#) e conheça mais sobre o nosso Treinamento Conceitos e Técnicas da Negociação Estratégica.

Um grande abraço, à distância.

Renato Honorato

[www.voratte.com.br](http://www.voratte.com.br)