

Técnicas de Negociação

Competências Empresariais - Marketing e Vendas

- **Nível:** Intermédio
 - **Duração:** 14h
-

Sobre o curso

No final do programa, os participantes deverão ser capazes de:

- Identificar e analisar os fatores de êxito/fracasso inerentes às diversas situações de negociação profissional a nível intra e inter institucional;
 - Utilizar técnicas de interação e aplicar estratégias de negociação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo dos processos de negociação;
 - Autodiagnosticar necessidades individuais de evolução e identificar as respetivas mudanças a promover, assegurando a melhoria contínua dos resultados nas diversas situações de negociação.
-

Destinatários

Pessoas que exerçam, ou que esperem vir a exercer, atividades profissionais que careçam de competências ao nível da negociação e persuasão, nomeadamente na área comercial ou afins.

Metodologia

O Curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios. As atividades propostas para a ação incluem:

- Método ativo;
- Formação centrada no formando, promovendo a autoaprendizagem.
- Formação orientada para a prática de situações reais do quotidiano e dia-a-dia profissional utilizando role-plays, debates, e outros materiais que se verifiquem necessários que vão sendo devidamente integradas com breves enquadramentos teóricos sempre que seja necessário.
- Estratégia teórico-prática que conjuga simultaneamente os processos pedagógicos clássicos e

comprovados com as tendências mais recentemente desenvolvidas em formação profissional.

- Aplicação de técnicas ativas de formação, apoiadas por diversos suportes audiovisuais e instrumentos práticos, com vista à dinamização dos participantes e à aquisição do “saber-fazer”.
 - Fornecimento de documentação especializada relativa aos diversos conteúdos do programa.
-

Programa

- Enquadramento geral;
- O conflito;
- Identificar as principais causas e efeitos dos conflitos organizacionais;
- Distinguir os métodos clássicos dos métodos contemporâneos de resolução de conflitos nas empresas;
- Descrever as estratégias mais importantes para tratar de forma eficaz os conflitos numa empresa;
- O desafio da negociação;
- Porquê saber negociar?
- Clientes internos e externos – qual a diferença?
- Os objetivos de uma negociação;
- Relações duradouras ou não duradouras;
- Como estabelecer objetivos;
- A preparação da negociação;
- As fontes de poder numa negociação;
- O processo negocial;
- As implicações da abordagem win-win;
- Conduzir a negociação;
- Simulações gravadas em vídeo pelos participantes (role-plays);
- Conclusões e encerramento da ação.

Enquadramento geral

- Introdução e Objetivos;
- Validação pelo formador das necessidades específicas dos formandos.

O conflito

- O processo de conflito;
- Conflito funcional ou conflito disfuncional;
- Oposição potencial ou incompatibilidade;
- Criar conflitos funcionais.

Identificar as principais causas e efeitos dos conflitos organizacionais

Distinguir os métodos clássicos dos métodos contemporâneos de resolução de conflitos nas empresas

Descrever as estratégias mais importantes para tratar de forma eficaz os conflitos numa empresa

O desafio da negociação

Porquê saber negociar?

- Trabalho de Análise / Diagnóstico: as mudanças na Negociação – Debate;
- Que conhecimentos possuímos realmente sobre negociações;
- Fatores que influenciam uma negociação.

Clientes internos e externos – qual a diferença?

Os objetivos de uma negociação

Relações duradouras ou não duradouras

Como estabelecer objetivos

A preparação da negociação

- A recolha da informação;
- As expectativas das partes envolvidas;
- Estabelecer objetivos realistas;
- Definindo a estratégia;
- Compreender o que é que o outro lado realmente quer;
- Reunir a informação disponível e saber onde está o poder;
- Construir uma área delimitada de acordo;
- Planear a negociação;
- Testar o plano;
- O desfecho ideal.

As fontes de poder numa negociação

O processo negocial

- Criar um clima facilitador;
- As posições das partes envolvidas;
- Reconhecer e lidar com táticas negociais;
- Manter o controlo da negociação;
- O impasse negocial.

As implicações da abordagem win-win

- Poder ou necessidades?
- Atitudes e comportamentos essenciais para uma negociação eficaz;
- Autoanálise: será necessário mudar?

Conduzir a negociação

- Estabelecer a agenda e obter o acordo para a mesma;
- Perguntar/escutar/reformular/resumir;
- Saber “calar-se” e adaptar-se aos diferentes tipos de clientes
- A voz e a linguagem corporal;
- Efetuar propostas e dar e receber concessões;
- Neutralizar táticas;
- Chegar a acordo ou parar a negociação;
- Estabelecer um plano de ação e pontos de controlo.

Simulações gravadas em vídeo pelos participantes (role-plays)

- Aplicações práticas e exercícios de treino específico com objeções, questões e argumentação em negociação.
- Compromisso individual para a mudança: o que é que eu vou mudar?

Conclusões e encerramento da ação