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:

- Conhecer as fases do processo negocial;
- Conhecer estilos de comunicação e de negociação;
- Adaptar a comunicação aos diferentes estilos de negociação;
- Utilizar técnicas de PNL para facilitar a negociação;
- Conseguir contornar objeções e gerir eficazmente conflitos;
- Conhecer a abordagem *win-win*

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.

Objetivos

- Conhecer as fases do processo negocial;
- Conhecer estilos de comunicação e de negociação;
- Adaptar a comunicação aos diferentes estilos de negociação;
- Utilizar técnicas de PNL para facilitar a negociação;
- Conseguir contornar objeções e gerir eficazmente conflitos;
- Conhecer a abordagem *win-win.*

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

- O processo negocial
- Técnicas de Negociação
- A PNL como Facilitadora de Negociação
- Tratamento de Objeções
- Gestão de Conflitos
- As implicações da abordagem *win-win*

O processo negocial

- Etapas da Negociação;
- Criar um clima facilitador e positivo;
- As posições das partes envolvidas;
- Reconhecer e lidar com táticas negociais;
- Manter o controlo da negociação;
- O impasse negocial.
- Diferenças na negociação digital e presencial.

Técnicas de Negociação

- Cada Negociador é um Comunicador;
- Os vários perfis de comunicação DISC;
- Estabelecer rapport: ajustar/acompanhar comportamentos e estabelecer sintonia;
- Saber dizer não;

- A importância e o impacto de comunicar de forma assertiva e empática;
- Conhecer os Estilos de Negociação;
- Identificar o Seu Estilo de Negociação;
- Adaptar o estilo de comunicação aos diversos interlocutores;

A PNL como Facilitadora de Negociação

- A construção de experiências percetivas favoráveis à Negociação
- Princípios da PNL orientados para a Negociação
- Como se tornar um Negociador mais eficaz com a PNL?

Tratamento de Objeções

- Atitude a tomar perante as objeções;
- Relações humanas e objeções;
- Ultrapassar os impasses e medos do potencial cliente;
- Ler os sinais do potencial cliente;

Gestão de Conflitos

- O processo e as fases do conflito;
- Vantagens e desvantagens do conflito;
- Causas do conflito;
- A negociação e gestão de conflitos;

As implicações da abordagem win-win

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