



## Erros de negociação

Existem 10 erros mais comuns na hora de negociar uma venda. Veja quais são e o que podemos fazer sobre isso.

- 1. Ter medo de barganhar** – Muitos vendedores têm medo de barganhar por causa da timidez, medo de rejeição ou porque acham que vão afastar o cliente e perder a venda. Na verdade, não existe rejeição em negociação. Se você pedir um desconto na sua lavanderia habitual e o balconista lhe disser “não”, o que você perdeu? Nada! E se receber o desconto? Você recebe o que já ia comprar de qualquer jeito (serviços de lavanderia) por um preço mais baixo do que ia pagar de qualquer maneira, ou seja, um cliente pede desconto porque não custa absolutamente nada pedir – ele não perde nada se não lhe derem o desconto e ainda por cima tem a chance de ganhá-lo. Pedir desconto é um ótimo negócio para o cliente, pois ele só tem a ganhar. O bom vendedor entende isso e age de acordo, barganhando e valorizando concessões antes de conceder descontos.
- 2. Acreditar que não vale a pena negociar pequenas concessões** – A maioria das pessoas só começa a pensar em negociar quando o negócio é muito grande. Assim, acabam fazendo dezenas de pequenas concessões todos os dias que, somadas, acabam dando valores bastante altos, mas como são espalhadas e não concentradas, ninguém presta muito atenção e acabam passando despercebidas. Grande erro. Clientes que pedem vários descontos de uma só vez são tão perigosos quanto os que pedem 15 pequenas coisas.
- 3. Esquecer que tudo é negociável** – Dentro das circunstâncias apropriadas, tudo é negociável. Prazos são flexíveis, volumes são flexíveis e preços são flexíveis. Entender qual o objetivo final do cliente, onde ele quer chegar e o que realmente quer é fundamental para que um vendedor tenha a flexibilidade necessária para fechar mais vendas.
- 4. Pensar primeiro em você** – Como dissemos no item anterior, você precisa entender o que o outro realmente quer para poder negociar melhor. Pessoas totalmente focadas nas suas próprias exigências ou necessidades são como cavalos com tapa-olhos – têm um campo de visão muito limitado. Ajude os outros a resolverem seus problemas e certamente você aumentará muito a chance de eles o ajudarem a resolver os seus.

5. **Fazer a primeira oferta** – Esse é um erro clássico de vendas. O cliente nem perguntou quanto custa e o vendedor não só sai falando sobre o preço, como ainda por cima anuncia que pode negociar se conversar com seu gerente (ou algo do tipo). O problema de ser o primeiro a falar é que o valor expresso será usado como referência, por exemplo: se um vendedor disser “isto custa 10”, pode ter certeza de que o cliente pedirá 8. Se tivesse falado 12, o cliente pediria 10 e assim por diante. Por outro lado, o cliente muitas vezes dirá “eu estava pensando em gastar mais ou menos uns 8”. Nesse caso, o bom vendedor entenderá que o cliente vai gastar no mínimo 8, podendo facilmente chegar a 10 ou 12. Informação é poder e em negociação isso é claríssimo. Ao dizer primeiramente o preço, o vendedor dá ao cliente o limite superior – daí só pode baixar – e também o controle da venda, porque o cliente passa a exigir desconto e assume o controle. Então, evite ao máximo fazer a primeira oferta. Deixe sempre o outro lado contar o que estava pensando e, obviamente, entenda que ele sempre fará uma proposta indecente.
6. **Ser bonzinho demais** – Agressividade em negociações geralmente é uma coisa boa. Não estamos falando de comportamentos agressivos (embora, também ocorram), e sim de metas agressivas de negociação. Imagine um apartamento com preço de tabela de 200 mil reais. Quem você acha que vai pagar menos: a pessoa que aceitar a oferta do corretor e pagar os 200 mil reais sem reclamar ou aquela que ameaçar o corretor, dizendo que vai pagar 150 mil reais e nem um centavo a mais ou nada feito? A verdade é que a maioria dos negócios sairá num valor intermediário entre 150 e 200 mil reais, mas as pessoas mais agressivas e persistentes nas suas ofertas certamente levarão vantagem sobre aquelas passivas e acomodadas. Mais uma vez, sabendo disso, um vendedor pode se programar para negociar adequadamente de maneira agressiva, mas educada.
7. **Ir com muita sede ao pote** – Geralmente, a pressa é inimiga de boas negociações, principalmente se apenas um dos lados estiver com pressa. Tanto que meu amigo Marcelo Caetano criou o termo “a curva do desespero” para explicar o que acontece com os vendedores quando chegam ao dia 25 de cada mês sem ainda terem batido a cota: começam a dar desesperadamente prazos e descontos, fechando negócios sem qualidade só para garantir sua quantidade. Por isso, o planejamento é fundamental antes de qualquer negociação, pois transforma o tempo em aliado e não em inimigo.
8. **Não fazer a lição de casa** – Existe coisa mais triste que um vendedor despreparado na frente de um comprador preparado? É mais fácil que tirar doce de criança, é até covardia. Vendedores incompetentes infestam o mercado, achando que sabem mais do que realmente sabem e acabam levando um “nó” de um comprador mais experiente ou preparado. Se realmente quiser estar preparado para uma negociação com um cliente importante, você precisa conhecer muito bem seus produtos/serviços e como são usados, assim como os benefícios

que espera dele, negociações anteriores, prós e contras do seu produto/serviço/empresa em relação à concorrência, clientes do seu cliente, até onde você pode ir nas concessões, o que espera em troca, etc. Se você não souber de tudo isso, tenha certeza de que o cliente sabe e vai usar sua ignorância para fazer com que diminua seu preço.

9. **Não jogar para ganhar** – Embora seja fundamental garantir que o outro lado sinta que está ganhando também, no fundo o que realmente importa é que você feche o negócio que quer fechar. Se o outro lado acha que está bom, quem é você para dizer que não? O cliente não sabe que você poderia ter dado mais desconto, prazo ou qualquer outro benefício se tivesse apertado um pouco mais. Alguns vendedores, quando o gerente diz “dê até o máximo de 10% de desconto”, assumem automaticamente que o desconto a ser dado é de 10%. E Não é. Esse é o máximo! Se você der 4% e o cliente ficar feliz, qual é o problema? Seja inteligente nesse ponto, pois se você somar todos os pequenos descontos concedidos pelos vendedores em um único ano, poderá dar um mês inteiro de faturamento.
10. **Perder oportunidades para negociar** – Sempre que houver uma transação, existirá uma possibilidade de troca. E não estamos falando apenas de dinheiro. Informação, comprometimento e lealdade são muitas vezes tão ou mais importantes que o próprio dinheiro.

Esses são os 10 erros básicos que existem em vendas e com certeza existem outros. Junte sua equipe e

proponha esta dinâmica “quais são os erros mais cometidos por vendedores na hora de negociar? E como podemos evitar que ocorram?”. Deixe a equipe responder. Com certeza, surgirão formas muito interessantes de negociar melhor e parar de dar desconto.