

**NEGOCIE
QUALQUER
COISA COM
QUALQUER
PESSOA**

Planeta Estratégia

TRECHO ANTECIPADO PARA DIVULGAÇÃO. VENDA PROIBIDA.

EDUARDO FERRAZ

NEGOCIE ESTRATÉGIAS PRÁTICAS
PARA OBTER ÓTIMOS ACORDOS
EM SUAS RELAÇÕES
PESSOAIS E PROFISSIONAIS

**QUALQUER
COISA COM
QUALQUER
PESSOA**

Planeta ESTRATÉGIA

Planeta ESTRATÉGIA

TRECHO ANTECIPADO PARA DIVULGAÇÃO. VENDA PROIBIDA.

Copyright © Eduardo Ferraz, 2020
Copyright © Editora Planeta do Brasil, 2020
Todos os direitos reservados.
www.eduardoferraz.com.br

Preparação: Diego Franco Gonçalves
Revisão: Vanessa Almeida e Nine Editorial
Diagramação: Triall Editorial Ltda
Capa: Departamento de criação da Editora Planeta do Brasil

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Angélica Ilacqua CRB-8/7057

Ferraz, Eduardo

Negocie qualquer coisa com qualquer pessoa: estratégias práticas
para obter ótimos acordos em suas relações pessoais e profissionais /
Eduardo Ferraz. -- São Paulo: Planeta Estratégia, 2020.
224 p.

ISBN: 978-85-422-1919-7

1. Negociação 2. Comunicação I. Título

20-1528

CDD 158.5

Índices para catálogo sistemático:

1. Negociação

2020
Todos os direitos desta edição reservados à
EDITORA PLANETA DO BRASIL LTDA.
Rua Bela Cintra 986, 4º andar – Consolação
São Paulo – SP CEP 01415-002
www.planetadelivros.com.br
atendimento@editoraplaneta.com.br

TRECHO ANTECIPADO PARA DIVULGAÇÃO. VENDA PROIBIDA.

Sumário

Prefácio	7
Introdução	9

Parte I — BASE: O que você precisa saber antes

de negociar qualquer coisa.....	19
Capítulo 1. O que você perde ao não saber negociar.....	21
Capítulo 2. Os estilos estruturais do negociador.....	27
Capítulo 3. Os tipos de negociação.....	51
Capítulo 4. Os motivadores pelos quais se negocia	65
Capítulo 5. Os trunfos para negociar melhor	87
Capítulo 6. BATNA	101

Parte II — PREPARAÇÃO: Como se preparar

antes de a negociação começar	107
Capítulo 7. Autoanálise.....	109
Capítulo 8. Análise do outro lado	115
Capítulo 9. Definição de metas.....	121
Capítulo 10. Estratégias de concessões	129
Capítulo 11. Gestão de conflitos: como lidar com pessoas difíceis.....	139

Parte III — AÇÃO: Como agir quando estiver

frente a frente com seu interlocutor	155
Capítulo 12. Crie vínculo	157
Capítulo 13. Faça perguntas e ouça com atenção.....	163

Capítulo 14. Apresente sua proposta.....	179
Capítulo 15. Faça ajustes.....	193
Capítulo 16. Feche o acordo.....	205
Anexo	211
 Agradecimentos.....	 215
 O autor	 217
Referências bibliográficas	219

Planeta ESTRATÉGIA

Parte I

BASE: O que você precisa saber antes de negociar qualquer coisa

“Para prever o futuro, é preciso analisar o que ocorreu no passado.”

MAQUIAVEL

Planeta ESTRATÉGIA

Ainda que você não seja um especialista em negociação – e nem queira ser –, será importante conhecer os fundamentos que norteiam desde as negociações básicas até aquelas de alto nível.

Se você entender a base, estará preparado para conseguir bons acordos nas mais diversas áreas, pois esses princípios existem há muitos anos e ainda serão válidos por muito tempo.

Essa base também será essencial para quebrar alguns paradigmas que costumam atrapalhar o processo de negociação, como as crenças de que é preciso ser duro para impor respeito, que é necessário ter altas expectativas, que não se pode criar intimidade com o

seu oponente ou que não se pode perder uma oportunidade para pressionar seu adversário.

Esses são conceitos repetidos à exaustão e podem, eventualmente, funcionar em situações específicas. Mas, na maioria dos casos, induzem conflitos, impasses e ressentimentos desnecessários.

Também há pessoas que repetem o mesmo comportamento e não conseguem se adaptar a outros modelos mentais, perdendo oportunidades valiosas por falta de informação ou preconceito.

No início, você precisará preencher alguns testes, fazer anotações e analisar quadro a quadro. Entretanto, com o passar do tempo, essa análise ficará mais fácil, e você a fará com pouco esforço.

Sei que algumas pessoas ficarão ansiosas, achando que possa haver muita teoria nesta primeira parte do livro. Minha sugestão é: tenha um pouco de paciência e vá até o fim! Você será recompensado na sequência, que ficará cada vez mais prática.

Vamos às seis fases da base.

Planeta ESTRATEGIA

O que você perde ao não saber negociar

“Ou você tem uma estratégia, ou será parte da estratégia de alguém.”

ALVIN TOFFLER

Não saber ou não gostar de negociar pode trazer para você grandes prejuízos financeiros e emocionais, pois, mesmo sem perceber, alguns acordos afetarão sua semana, seu ano ou toda sua vida.

Imaginemos um dia normal de quatro pessoas: um estudante, uma executiva, uma profissional liberal e um aposentado. Nenhum deles é negociador profissional, mas, ainda que não se deem conta, negociam o dia todo. Vamos ver exemplos de negociações na vida de cada um desses personagens.

Estudante (faixa dos 18 anos)

- ♦ A tentativa de fazer a segunda chamada de uma prova em outra data.
- ♦ A formação de equipes para estudar ou preparar trabalhos e os papéis de quem fará a digitação, a apresentação oral, a pesquisa bibliográfica e os estudos de caso.

- ♦ A conquista e a manutenção saudável de seus relacionamentos sociais e amorosos.
- ♦ Conseguir uma escala de trabalho compatível com seus estudos.
- ♦ Em casa, dividir com os irmãos a atenção dos pais, para conquistar espaço físico e emocional.
- ♦ Negociar com sua turma questões de pressão social por consumo de substâncias prejudiciais à saúde.
- ♦ Vender livros do semestre anterior para calouros da escola.

Executiva (faixa dos 30 anos)

- ♦ Organizar a agenda e as metas de seus subordinados.
- ♦ Fazer a gestão meritocrática de sua equipe, o que envolve motivar, dar *feedbacks* positivos, fazer críticas e, eventualmente, demitir alguém.
- ♦ Convencer seus superiores a aprovar projetos arriscados, a não cortar seu orçamento, a dar mais autonomia ou até um aumento de salário para ela.
- ♦ Negociar com clientes diversos.
- ♦ Escolher treinamentos que agradem à equipe e, ao mesmo tempo, proporcionem bons resultados.
- ♦ Mediar conflitos entre pessoas de diferentes departamentos.
- ♦ Administrar o tempo de atenção e dedicação com cônjuge, filhos, parentes e amigos.

Profissional liberal (faixa dos 40 anos)

- ♦ Ser flexível com clientes indecisos.
- ♦ Conseguir trabalhar em casa sem interrupções de familiares.

- ♦ Negociar seus honorários com novos clientes.
- ♦ Conquistar novos parceiros de trabalho.
- ♦ Explicar detalhadamente seus pontos de vista antes de tomar decisões.
- ♦ Conseguir trabalhar em equipes multidisciplinares.
- ♦ Negociar um aumento de seus honorários com clientes antigos.

Aposentado (faixa dos 60 anos)

- ♦ Reorganizar a relação com familiares que não estão acostumados a tê-lo em casa por tanto tempo.
- ♦ Negociar ajustes no orçamento familiar, pois a renda será inicialmente menor.
- ♦ Analisar propostas para atuar em outras atividades profissionais, como ser sócio em um negócio, prestar consultoria ou conseguir um novo emprego.
- ♦ Ajustar a agenda social (amigos, parentes etc.) para dedicar mais tempo a atividades não profissionais.
- ♦ Aprender a dizer não a propostas injustas, como: “Agora que você tem mais tempo, poderia me ajudar em...”.
- ♦ Formar uma nova *network* para ampliar horizontes.
- ♦ Engajar outras pessoas para fazer trabalhos voluntários.

Se perguntarmos a essas quatro pessoas quanto elas negociam no dia a dia, por incrível que pareça, dirão que são poucas vezes, pois associam negociação apenas a situações profissionais, como a compra de um concorrente, a conquista de um grande cliente ou uma mudança de emprego. Também dirão que negociam de maneira informal, sem preocupação com os detalhes – e muito menos com os resultados obtidos.

Como isso é possível? Quais motivos levam tantas pessoas a ter dificuldade de negociar?

Baseado em minha experiência, são quatro grandes razões:

Falta de treinamento. A maioria nunca foi estimulada a negociar quando criança, nem treinada quando adulta. Nas empresas, os poucos cursos de negociação são quase exclusivamente voltados para a área comercial ou de compras. Mesmo gerentes e diretores experientes de áreas técnicas são pouco treinados nesse quesito. Imagine, então, professores, estudantes, profissionais liberais, pessoal administrativo, pessoas que trabalham em casa etc... quase nada!

Aversão a conflitos. Negociar com pessoas difíceis é desagradável e, infelizmente, todo mundo se depara com indivíduos agressivos, mesquinhos, intolerantes ou egoístas. O problema é que, para se livrar logo do desconforto e evitar discussões, muitas pessoas acabam aceitando situações absurdas, seja de um chefe tirânico, de um cônjuge grosseiro, de um vizinho folgado ou de um vendedor insistente, e dizem com frequência que “é melhor ceder para evitar discussões”.

Vergonha em defender seus interesses. O brasileiro típico é educado para, desde a infância, ser flexível no âmbito social. Isso muitas vezes significa ceder excessivamente para não parecer egoísta. Portanto, muita gente se envergonha de defender seus interesses, por considerar inadequado ou constrangedor. É um paradigma equivocado, e quem age assim não costuma obter acordos justos.

Material inapropriado. Diversos livros pregam que todos deveriam aprender a negociar melhor suas demandas. Contudo, empregam uma terminologia muito técnica, citam casos que envolvem grandes empresas, libertação de reféns, acordos comerciais entre nações ou fusões e aquisições entre megacompanhias. O problema é que boa parte do material é, na verdade, ou escrito para especialistas – e, com isso, os leigos não se sentem contemplados com casos condizentes com seu dia a dia, ou são conteúdos superficiais, sem oferecer uma base teórica e sem propor uma metodologia realista de negociação.

Todas essas dificuldades, infelizmente, não eliminam a enorme necessidade de negociar seus interesses, e se você não se esforçar para aprender a fazê-lo, perderá em muitas situações.

Imagino que você se identifique com alguns dos problemas apresentados pelos personagens ou conheça gente que passa por eles e se pergunta: “Casos assim ainda podem ser resolvidos?”.

Podem, mas será preciso mudar a forma de agir e aprender a negociar para valer! O tempo, os relacionamentos e o dinheiro perdidos em negociações ruins representam um grande atraso de vida. Quanto mais cedo perceber as injustiças que sofre ou os erros que comete por não saber negociar, menos difícil será corrigi-los.

Durante o livro, você verá como esses e muitos outros problemas enfrentados no dia a dia poderiam ser resolvidos com o método e as técnicas de negociação aqui propostas, e que, ao praticá-las, você vai parar de perder pequenas e grandes oportunidades. Também verá que é possível obter os seguintes resultados:

- ◆ Melhoria na autoestima ao aprender a impor limites.
- ◆ Ganhos financeiros consideráveis ao conseguir melhores condições.
- ◆ Mais tempo livre ao evitar retrabalhos.
- ◆ Relações pessoais mais saudáveis.
- ◆ Segurança para dizer não quando for a melhor opção.
- ◆ Consciência tranquila ao saber que estudou as melhores alternativas possíveis.
- ◆ Reconhecimento de suas habilidades como negociador.
- ◆ Mais oportunidades profissionais.

Antes de continuar a leitura, como exercício, faça uma rápida análise de seu contexto.

Planeta ESTRATÉGIA

- Com quem você negociou nos últimos dias?
- Você conseguiu bons resultados?
- Você já perdeu algo significativo por não conseguir defender seus interesses?
- Quais problemas está enfrentando por não conseguir negociar bem?
- O que gostaria de ganhar?
- Qual é a mudança mais urgente em sua vida que depende de sua habilidade de negociação?

Você concluirá que aprender a negociar bem melhorará seu dia, seu ano e, provavelmente, sua vida.