

## Negociação e Vendas

\* Gilberto C. Cury

Uma arte que pode ser aprendida

A arte de negociar idéias, projetos ou bens materiais tem sido buscada por todos aqueles que reconhecem que as pessoas são uma passagem obrigatória neste processo.

Grande parte do nosso tempo, estamos envolvidos numa negociação. No nosso trabalho, nas relações afetivas, nas amizades, a necessidade de se chegar a um entendimento é uma constante.

Cada vez mais estamos na busca do domínio desta arte seja para alcançar produtividade e lucro, seja para conseguir relações gratificantes e duradouras.

Um dos mitos sobre os negociadores de sucesso é que eles tem uma habilidade, "um jeito especial e inato para a coisa", que os capacita a obterem os excelentes resultados que obtêm. Na verdade, quando consultados, esses "experts" não sabem o que fazem e como fazem para obter sucesso.

Alguns, quando questionados, podem até responder que seu desempenho é consequência de muitos anos de experiência e de grande motivação para vencer. Eles não conseguem explicar porque a qualidade do seu serviço é tão extraordinária. O que ocorre é que eles utilizam técnicas de negociação e vendas, das quais não têm consciência.

Cada um de nós é um ser único que pensa de uma maneira peculiar, diferente dos outros. Este modo de pensar também afeta nossa decisão de fazer uma compra ou acatar uma idéia.

Podemos honestamente desejar respeitar os princípios de alguém, mas raramente eles se apresentarão de um modo claro que permita percebê-los e considerá-los. De modo geral, eles estão escondidos de gestos, posturas e verbalizações aparentemente neutros.

Os grandes vendedores são capazes de diagnosticar a maneira de pensar de cada indivíduo, descobrindo valores para serem utilizados e respeitados.

Quem negocia com excelência é também capaz de estabelecer confiança entre si e o cliente. E quando há confiança os clientes sentem-se mais a vontade para se abrir, revelando suas necessidades e mostrando o que tem de estar presente na transação para que eles decidam comprar.

Enquanto estamos nos relacionando com alguém, estamos obtendo um grande número de informações verbais e não verbais. Uma das coisas que a Programação Neurolingüística ensina é como utilizar essas informações para se comunicar melhor e conquistar confiança ao apresentar sua idéia ou produto. E qualquer que seja o contexto de uma negociação, quem quer que seja o cliente, ele compra primeiro confiança e só depois o seu produto ou idéia.

Mas como se estabelece confiança entre um cliente e um negociador?

A maneira de conseguir isto é estabelecendo uma comunicação inconsciente com o cliente de modo a levá-lo a se sentir a vontade e a criar um sentimento de proximidade e compreensão.

A PNL modelou os "experts" em negociação e vendas de modo a descobrir o que eles fazem - que nem eles sabem - para obter a performance que obtêm.

Ao fazer isto a PNL colocou à disposição de qualquer pessoa as estratégias desses gênios. Agora esta mágica pode ser ensinada.

\* Gilberto C. Cury é presidente da Sociedade Brasileira de Programação Neurolingüística.