

DESCOMPRESSÃO E ESCALADA – TÁTICAS EM NEGÓCIOS

©randjkt/iStockphoto



Lúcia, então, perguntou: *Helena, como vão os negócios?*

Helena respondeu: *Bem, Lúcia, os negócios ainda estão estáveis, mas agudamente apertados, quase no limite. Como você sabe, nosso mercado é muito competitivo, estamos perdendo clientes e ainda estamos tendo que reduzir nossos preços. Ontem mesmo, toda a nossa diretoria se reuniu conosco (os compradores) e deu um ultimato: para que nossa empresa sobreviva nesse caos, temos que reduzir drasticamente nossos custos. A diretoria determinou, inclusive, uma meta para todos os compradores: reduzir, no mínimo, 5% nos custos de compra. E, como você, Lúcia, é nossa fornecedora parceira já de muito tempo, estou contando que sua empresa vai não só compreender essa situação momentânea que atravessamos como também aderir e aceitar essas condições determinadas por nossa diretoria, ok?*

Nas negociações, as táticas têm a mesma característica: aumentar o poder do negociador que as usa. Dando continuidade ao tema tratado nas últimas edições da *Linha Direta*, apresentamos mais duas situações que ilustram as táticas usadas no processo de negociação.

DESCOMPRESSÃO (TÁTICA DO BODE)

Helena (compradora) e Lúcia (vendedora) têm uma relação comercial já há um certo tempo. Lúcia recebeu uma orientação do seu gerente para aumentar os preços em 5%, em função da inflação. Ela contactou Helena, informou essa decisão da sua empresa e agendou uma reunião com a compradora. Quando Lúcia se reuniu com Helena alguns dias depois, iniciaram a conversa sobre assuntos gerais, curiosidades e, depois, entraram no tema principal: aumento de preço.

Comentário sobre a tática:

Lúcia reuniu-se com Helena com o propósito de conseguir um aumento de 5% em seus produtos. Ao ser informada por Helena que deveria reduzir os preços em 5% (o bode utilizado por ela), Lúcia deve ter resistido bravamente, mas deve ter concordado em permanecer, pelo menos, com o preço anterior.



Carlos Pessoa
Professor e especialista em Negociação e Gestão Estratégica

Mais tarde, questionada por seu chefe porque não tinha conseguido o aumento de 5% nos preços, deve ter respondido algo parecido com: *Mas, chefe, eles queriam reduzir os preços em 5% e ainda foi um milagre eu conseguir manter o preço anterior sem o aumento. Eles não queriam aceitar de jeito nenhum!*

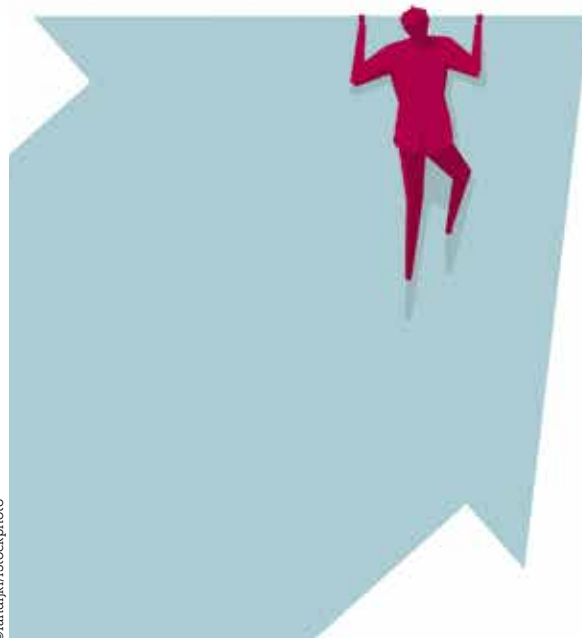
Essa tática também representa uma aplicação alternativa da técnica de comparação, pois você piora artificialmente uma situação para depois voltar à situação inicial que, agora comparada com a anterior e pior, parece melhorada. É a velha história do sujeito que, pressionado pela mulher que reclama continuamente sobre o pequeno espaço da casa, decide colocar um bode dentro da sala, piorando ainda mais a situação. A partir do momento que ele retira o bode da sala, a mulher para de reclamar porque a nova situação parece ser consideravelmente melhor que a anterior (com o bode).

Contratática:

Você sabe que essa é uma tática para enfraquecê-lo e, por isso, é vantajoso ainda procurar negociar com firmeza para tentar atender aos seus interesses. Entretanto, a contratática mais adequada para essa situação é ter desenvolvido uma alternativa de escape e verificar se vale a pena negociar.

ESCALADA

Dalton está tendo dificuldades para negociar com Paulo. Ele é pouco flexível, sem objetividade, muito detalhista, e a negociação já se arrasta por muito tempo. Dalton já está impaciente e quer resolver logo essa questão. Entretanto, Paulo tem adiado a decisão interminavelmente sem uma razão aparente. Mas agora tudo leva a crer que vão fechar o negócio: Dalton forçou a barra, fazendo uma série de concessões que não queria ou não deveria ter feito, mas, para fechar aquela negociação interminável, ele topou. Finalmente, o negócio tem tudo para dar certo.



©fandijk/iStockphoto

Entretanto, quando Dalton se prepara para apertar as mãos, acreditando que o negócio já está fechado, Paulo, no último minuto, faz mais uma exigência: *Estamos indo muito bem, falta muito pouco para comemorarmos o acordo. Na verdade, só falta um detalhezinho de pouca importância e, se você concordar, podemos bater o martelo!*

Comentário sobre a tática:

Paulo está se aproveitando de um momento em que Dalton está visivelmente contando com o acordo já fechado e, portanto, sensibilizado e susceptível a fazer concessões para não ter a menor possibilidade de criar um impasse.

Contratática:

Em primeiro lugar, exija algo em troca quando decidir fazer qualquer concessão. Existe um ditado que diz que, se você der o dedo, a pessoa vai querer a mão. Se você der a mão, a pessoa vai querer o braço, e assim sucessivamente. Portanto, se você faz uma concessão sem exigir nada em troca, o outro sente-se estimulado a pedir mais e mais. Em segundo lugar, desenvolva também sua alternativa de escape, pois quando chegar ao seu limite, você poderá sair da negociação. ■

www.carlospessoa.com.br