

O tempo

Técnica para lidar com as concessões



Carlos Pessoa
Professor e
especialista em
Negociação e
Gestão Estratégica

Não conceda nada rapidamente e nem sem oferecer resistência: muitas vezes, vale a pena não ser tão decidido, não ser tão rápido nas respostas, não corresponder de pronto às expectativas do outro.

Mesmo trabalhando com itens de preços fixos, nós negociamos as condições, o prazo de entrega, o custo do frete, a instalação, o treinamento, a propaganda vinculada ou quaisquer de muitas outras coisas envolvidas em uma negociação.

Imagine que você tenha uma lista de pleitos a fazer em uma negociação e considere os seguintes cenários, quando apresenta o primeiro deles ao outro negociador para concordância dele:

1. O outro responde prontamente que pode conceder sem maiores problemas.
2. O outro responde que não contava com aquele pleito e que seria relativamente difícil conseguir-lo, mas, em sua consideração, solicita licença, pede um tempo, informando que irá consultar seu chefe, ou o departamento financeiro, ou a gerência da produção etc., e volta 15 ou 20 minutos depois, dizendo que, embora tenha se desgastado com o colega dele (como ele previa, porque já sabia que ele tinha um ponto de vista contrário), a duras penas conseguiu atender ao seu pleito, mas com algumas pequenas (até irrelevantes) alterações...



pressueta/stock.com

Em qual das duas situações você se sente mais estimulado a prosseguir apresentando seus pleitos?

A satisfação de um negociador depende mais de como ele negocia um item como, por exemplo, o preço, do que o preço em si. Ele se sente melhor em concordar com \$ 10, se ele negociou esse preço, do que com um outro mais vantajoso, se ele o conseguiu mais facilmente. Ninguém dá muito valor àquilo que consegue rapidamente (e, portanto, sem qualquer resistência oferecida pelo outro).

Teremos que fazer, de algum jeito, com que o outro negociador perceba que lutou por qualquer concessão. Ele se sentirá melhor em relação à negociação e a nós também.

Portanto, não faça concessões muito rapidamente: conceda às pressas e terá a vida inteira para se arrepender. Uma vez que você fizer a concessão, está

feito, e se você fizer isso com muita rapidez, terminará sem nada para dar. Além disso, concessões apressadas tendem a indicar que sua posição inicial não era séria. Isso fará com que o outro lado se pergunte quanta coisa dispensável ainda deveria haver em sua primeira oferta.

Quando você faz grandes concessões prematuramente, envia uma mensagem relevante para o outro lado: "Eu realmente preciso que esse acordo seja realizado". Essa mensagem tem implicações sérias sobre seu poder de influência, e o outro lado pode desenvolver altas expectativas com relação a um resultado final mais favorável a ele.

E o pior de tudo: o outro lado irá testar essa hipótese e, se você se recusa a oferecer mais concessões depois de ter sido extremamente flexível no início, ele terá dificuldades em ajustar as expectativas dele, baseado na primeira impressão que você lhe passou. Você está arriscado até a perder o acordo.

Por isso, conceda o mais tarde possível, lentamente. Não ofereça uma concessão sem a pressão específica do outro lado. Não seja afoito querendo oferecer uma concessão em troca se eles fizerem o primeiro movimento. Isso pode levá-los a melhorar a oferta deles, sem que você tenha ainda concedido qualquer coisa em retorno.

Quando a concessão tiver que ser oferecida, mostre relutância e má vontade antes de abrir mão de qualquer coisa; não conceda e não desista de nada facilmente. Faça o outro negociador trabalhar por ela; deixe-o lutar para conseguir obtê-la; quanto mais ele "suar a camisa", mais valor dará à concessão recebida. Mantenha-se relaxado e jogue pacientemente. ■

www.carlospessoa.com.br