

Aumentar a Performance das Vendas através de competências de Negociação

Sumário Executivo

No actual mundo de negócios é considerado que, para serem eficazes, os Profissionais de Vendas devem abraçar a “arte da negociação”. Todavia, existem poucos estudos que demonstram o impacto do desenvolvimento das competências de Negociação na performance de vendas e nos resultados de negócio das organizações. A Wilson Learning, desenvolveu um estudo recente acerca do impacto do processo da melhoria da performance das vendas através do workshop *Negotiating to Yes* (NTY), da Wilson Learning.

A eficácia do NTY foi claramente demonstrada no nosso estudo realizado numa organização Norte-Americana que promove uma variedade de serviços ambientais para Clientes industriais (eliminação de resíduos perigosos, serviços de limpeza a locais, etc.). Os resultados mostram:

- Melhoria em todas as competências e resultados.
- Que 53% do valor total de rendimento (aproximadamente \$2.5 milhões/ano) das oportunidades de venda individuais foi atribuído a competências de negociação adquiridas no processo de melhoria.
- Que o NTY teve um enorme impacto na melhoria das relações com os Clientes, das interações internas e dos resultados de negociação levando a negócios mais rentáveis.

Os resultados suportam fortemente o valor do NTY na melhoria das competências de negociação dos profissionais de venda e da sua performance. Do mesmo modo ter profissionais de venda altamente competentes na “arte de negociação”, ajudou a organização a ganhar um maior retorno financeiro bem como a melhorar a sua performance organizacional no total.

Negotiating to Yes e competências de uma negociação eficaz

Um negociador de sucesso sabe a importância de encontrar o equilíbrio entre a necessidade de atingir os objectivos do negócio (“*keeping your eyes on the prize*”) e construir e nutrir relações com os Clientes para um sucesso mútuo a longo prazo. Contudo, muitos profissionais de vendas sentem dificuldade em encontrar esse equilíbrio. O NTY foi assim desenvolvido para transmitir aos profissionais de vendas competências para se focarem nos objectivos de negócio, melhorando simultaneamente as relações com os Clientes.

O NTY é um workshop de negociação desenvolvido conjuntamente pela Wilson Learning e pelo Sr. William Ury, co-autor do *best-seller “Getting to Yes”*. Acreditamos que o equilíbrio entre atingir os objectivos de negócio e nutrir as relações com os Clientes pode ser alcançado seguindo três princípios do processo de negociação: Alinhar Pessoas, Explorar Problemas e Chegar a Acordo.

Alinhar Pessoas demonstra aos profissionais de vendas como ganhar novas perspectivas numa negociação e como criar um ambiente no qual os problemas de relação interpessoal e as motivações de cada interveniente não impedem a obtenção de resultados positivos de negociação. Em Explorar Problemas, os profissionais de vendas compreendem como devem identificar interesses para além do que é óbvio e a apresentar soluções em conformidade. Por último, em Chegar a Acordo, os profissionais de venda desenvolvem competências para criar soluções *win-win* e opções alternativas se um acordo mutuamente satisfatório não é facilmente atingido.

