

TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO





O que é negociar



Negociar

É um processo de tomada de decisão conjunta, sobre duas ou mais pessoas com pontos de vistas diferentes a fim de encontrar um denominador comum, ou seja, um acordo mútuo.



BATNA

X

ZOPA



BATNA

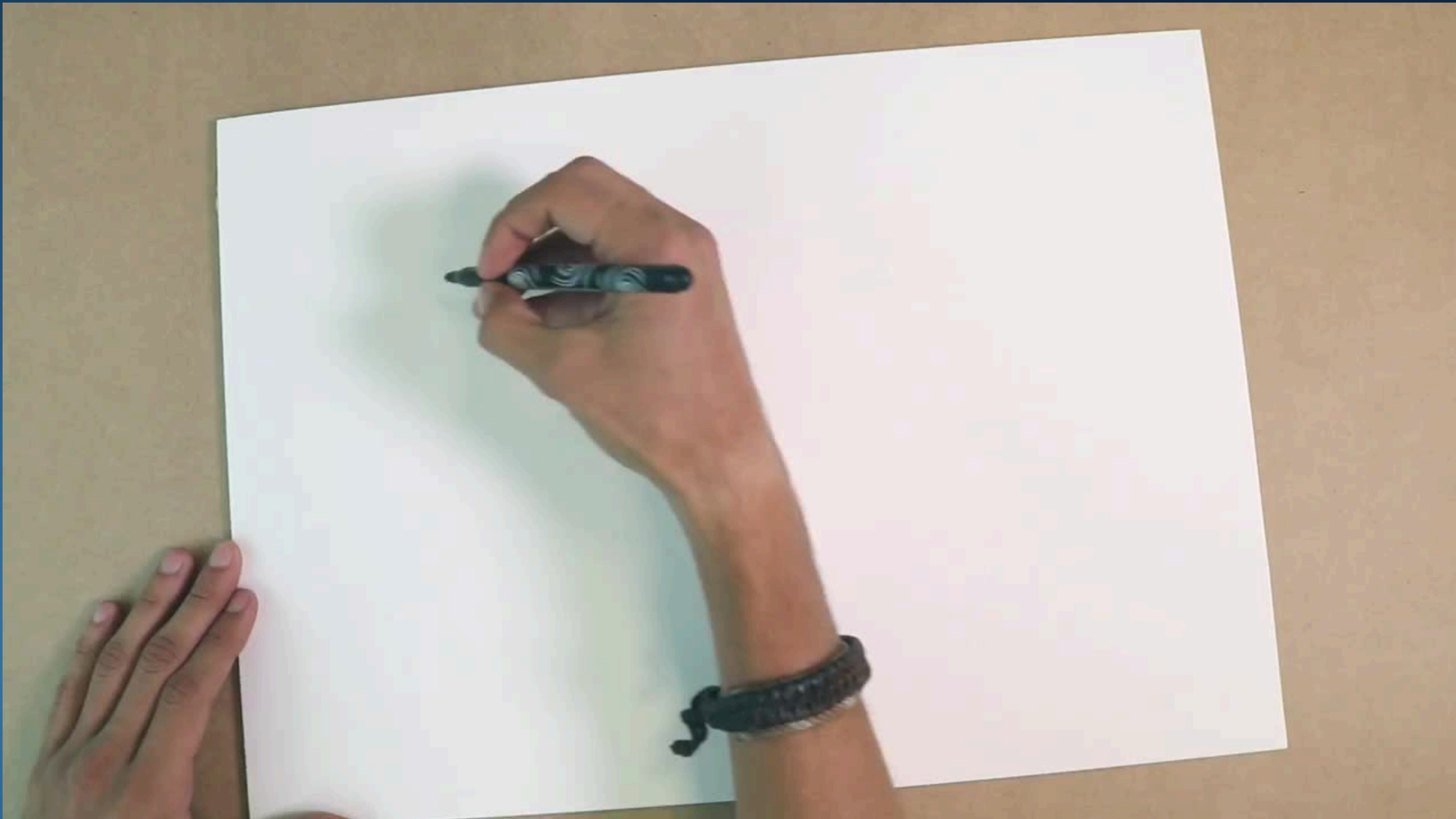
É a sigla de Best Alternative to a Negotiated Agreement (em português, a Melhor Alternativa a um Acordo Negociado).



ZOPA

Significa "Zone Of Possible Agreement", ou zona de um possível acordo. Só se encontra a zona de possível acordo se ambas as partes enxergarem os interesses próprios e alheios. Se ambos os lados, possuem uma posição inflexível ou se há um ambiente de somente um ganhador, não é possível encontrar a ZOPA.





Dicas para fazer uma boa negociação

- Planejamento, saiba qual é sua alçada. Utilize os artigos:

Alçada de Negociação - SAC - 000001331

- Saiba ouvir o consumidor;
- Demostre **empatia** e que está interessado em resolver o problema do consumidor;
- Saiba ouvir o consumidor;



Alçada de Negociação SAC
Artigo 000001331



Dicas para fazer uma boa negociação

- Entenda o que o consumidor quer, quais são seus interesses, no que ele está interessado.

É qualidade?

É garantia?

É um produto com aquela função específica?

É o valor que ele pagou no produto?



Dicas para fazer uma boa negociação

- **Não queira ganhar a todo momento;**
- **Não se apegue as suas posições;**
- **O consumidor precisa entender que está ganhando pouco a pouco com você;**



Dicas para fazer uma boa negociação

- **Não queira ganhar a todo momento;**
- **Não se apegue as suas posições;**
- **O consumidor precisa entender que está ganhando pouco a pouco com você;**

Não use sua alçada toda de uma vez.



Dicas para fazer uma boa negociação

- Quando você pega um ponto que os dois estão interessados, os conflitos na negociação param de acontecer.



**O que temos disponível para
fazer negociações em nossa alçada?**



Você sabe o que é uma extensão de garantia e para que ela serve?



✦ **Ao iniciar a negociação use como base o período em que o produto está no PA e conforme necessidade, aumente gradativamente a oferta. Agindo assim, haverá mais chance de sucesso.**

Exemplo:

- **Primeira vez no posto. Se aparelho ficou 35 dias no PA, não há motivos para negociarmos diretamente extensão de 120 dias. Devemos iniciar com 30 dias, em seguida 45 dias. Dessa forma não esgotamos toda a nossa alçada de uma vez.**



Envio de Brinde

Valor NF	Brinde
Até R\$ 250	Brinde, com valor até R\$ 30
Entre R\$ 251 e R\$ 550	Brinde, com valor até R\$ 50
Entre R\$ 551 e R\$ 1.000	Brinde, com valor até R\$ 100
Entre R\$ 1.001 e R\$ 2.500	Brinde, com valor até R\$ 200
Acima de R\$ 2.501	Brinde, com valor até R\$ 300



Envio de Brinde

- ✦ **O brinde será enviado para a residência, portanto, confirme o endereço.**
- ✦ **Caso consumidor aceite a proposta, solicite que retorne ao SAC após a retirada do aparelho consertado do posto para enviarmos o brinde escolhido.**
- ✦ **Para enviarmos o brinde, deixe o caso em "Análise" para "Equipe BackOffice" com todas as informações do produto escolhido (cor, voltagem, modelo, preço etc.) com a classificação utilizada para negociação.**



Você sabe o que é a troca pela Nota Fiscal?



É uma alternativa dada ao consumidor quando não possuímos saldo de determinado modelo para ofertar.

Significa que o consumidor pode escolher um ou mais produtos de seu interesse, desde que esteja dentro do valor corrigido do produto comprado, não levando em consideração o valor do frete, garantia estendida ou quaisquer outros descontos (caso haja) da nota fiscal original do aparelho.



Esgotou a sua alçada e não teve acordo?

Consumidor é realmente crítico ?



**Abra um caso e deixe em análise para
equipe Backoffice**



Exemplo de uma negociação





DÚVIDAS?

