



## NEGOCIAÇÃO POR TELEFONE

Trabalho de: CAMILA FABIANE SCHERNER (cfs8122@gmail.com), EVELIN SAMANTA ENDLER CANDIDO LUIZ (evelinendler@hotmail.com).  
Orientado por: VALMIR PUDELL (valmirpudell@brturbo.com.br).  
Sociedade Educacional Três de Maio - SETREM

### Resumo:

As pessoas negociam o tempo todo. Amigos negociam para decidir onde jantar, crianças negociam para decidir a que programa de televisão assistir, empresas negociam compra e venda de seus produtos. A negociação ocorre devido a um desses dois motivos: para criar algo novo ou para resolver um problema. A partir disso realizou-se um estudo de fatores principais em uma negociação por telefone, como agir e quais atitudes são essenciais para que a negociação seja realizada com sucesso. Uma ampla evidência de pesquisas indica que a troca de informações efetivas promove o desenvolvimento de boas soluções integradoras. Para acontecer a troca necessária, os negociadores devem estar dispostos a revelar seus verdadeiros objetivos e escutar um ao outro cuidadosamente. Em resumo, os negociadores têm que criar as condições para uma discussão livre e aberta de todos os assuntos e preocupações relacionados à negociação. Por se tratar de uma negociação em que não se está frente a frente com o negociador se prioriza um dos aspectos mais importantes, a confiança. Embora não haja garantia de que a confiança conduzirá à colaboração, há muitas evidências que sugerem que a desconfiança inibe a colaboração. Criar confiança é um processo complexo, e incerto, depende de como as partes se comportam e das características pessoais de cada um. Quando as pessoas confiam umas nas outras, elas ficam mais propensas a comunicar com precisão as necessidades, as posições e os fatos da situação. Uma próxima pré-condição para esse tipo de negociação é uma comunicação clara e precisa. Primeiro os negociadores devem estar dispostos a compartilhar informações sobre eles mesmos, preparar anteriormente seus argumentos e acima de tudo possuir tempo para ouvir a outra parte, certificando-se de que nada o distrais durante a ligação e que tudo que necessita esteja ao alcance. Ao término do estudo concluiu-se que preparação, ouvir o outro, crer nas próprias habilidades, estar motivado e cooperar são passos a serem tomados para que a negociação ocorra bem e que acima de tudo em uma negociação por telefone a clareza e a confiança devem estar lado a lado.

**Palavras chaves:** Negociação, Empresa, Comunicação.

### Referências

LEWICKI, Roy J. Fundamentos da negociação. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

FISCHER, Roger. Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões. 2ª ed. Revisada e ampliada. Rio de Janeiro: Imago Ed., 2005.