

Habilidades de empatia III

Leia atentamente o trecho abaixo, especialmente as palavras destacadas.

O que o vendedor faz na última frase do diálogo quando ele diz:

"CLARO, BILL. NÃO É UM PROBLEMA. TENHO CERTEZA QUE PODEMOS CHEGAR A UM BOM TERMO"

-- Bem, se suas despesas de enfermagem estão aumentando em 15 por cento, mas apenas 10 por cento de seus custos totais, então você está me pedindo para cobrir muito mais do que apenas os custos de enfermagem. Um aumento de 15% em toda a linha seria muito mais receita do que apenas o aumento em seus custos de enfermagem. Eu não vejo como isso é justo.

-- Não importa se é justo. Nós só queremos um aumento de 15%.

--Certo. Mas não posso propor 15 por cento a menos que haja uma razão lógica. Ele estava agitado.

-- Uh, você se importa se você e meus colegas aqui me derem alguns minutos? Nós agradecemos.

-- Claro, tome o seu tempo. Vamos apenas esperar do lado de fora da sala de conferências até você estar pronto.

Todos pareciam um pouco ENVERGONHADOS e ABALADOS.

Cinco minutos se estenderam para 20 minutos, mas finalmente nossa equipe foi chamada de volta para a sala de conferência pelo administrador. Ele parecia com o RABO ENTRE AS PERNAS.

--Tivemos uma longa conversa e chegamos a uma decisão. Seu tom mudara significativamente. Ele estava QUASE ARREPENDIDO.

-- Queremos começar de novo se você nos deixar.

-- CLARO, BILL. NÃO É UM PROBLEMA. TENHO CERTEZA QUE PODEMOS CHEGAR A UM BOM TERMO - respondi.

Selecione uma alternativa

- A** O vendedor oferece ao comprador uma saída para salvar as aparências ou "save face".
- B** O vendedor está sendo empático e oferece ao comprador uma oportunidade de reestabelecer a empatia.
- C** O vendedor está considerando as restrições externas do comprador e por isso dá a oportunidade do comprador voltar a negociar.
- D** O vendedor oferece ao comprador uma saída voltar a ser educado e a negociar, uma vez que o comprador até então havia adotado uma postura bullying e depois se deu conta que aquela postura estava inadequada uma vez que ele não tinha boas bases para segurar seu argumento.

E

O vendedor oferece ao comprador uma oportunidade de perder desculpas pela maneira que estava agindo até então e recomeçar a negociação em bom termo.