OCTA.
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS

TREINAMENTO COMERCIAL

Técnicas de negociação

O que fazer antes, durante e depois da proposta para fechar melhor, sem pressionar e sem ceder de graça.

Negócio Fechado · SPIN Selling · A Venda Desafiadora · Negocie Como se Sua Vida Dependesse Disso · Thiago Concer

ABERTURA

Um treinamento pedido por vocês, com cinco referências

Referência	Autor	O que traz para nós
Negócio Fechado	Jeb Blount	Preparação, concessões e controle emocional
SPIN Selling	Neil Rackham	Perguntas que revelam a necessidade real
A Venda Desafiadora	Matthew Dixon e Brent Adamson	Ensinar o cliente e conduzir a conversa
Negocie Como se Sua Vida Dependesse Disso	Chris Voss e Tahl Raz	Escuta e linguagem na mesa de negociação
Vendedor Bonzinho Não Fica Rico · Vendas Não Ocorrem por Acaso	Thiago Concer	Postura e princípios do vendedor

ABERTURA

O caminho de uma negociação

01

Antes do preço

Descobrir o problema real e mudar como o cliente vê a decisão

SPIN · Venda Desafiadora

02

Preparação

Decidir quanto, até onde e o que trocar, para as duas pontas

Negócio Fechado

03

Na mesa

Baixar a guarda do outro lado e negociar números sem ceder de graça

Voss · Blount · Concer

04

Fechamento

Pedir o sim com calma e sustentar a decisão

Negócio Fechado

Um único caso fictício acompanha os quatro blocos, do primeiro contato à assinatura.

ABERTURA · CASO FICTÍCIO

O caso: um apartamento de R$ 850.000

COMPRADORES

Rafael e Juliana

Dois filhos, de 6 e 9 anos. Moram de aluguel há 5 anos em um apartamento de 2 quartos e 1 banheiro. Pagam R$ 3.800 por mês.

PROPRIETÁRIO

Sr. Hélio

66 anos, morou 14 anos no apartamento. Quer se mudar para perto da filha e já tem um imóvel menor em vista.

IMÓVEL

3 suítes, 118 m²

Revenda na Zona Sul de Uberlândia, 2 vagas. Valor pedido: R$ 850.000. O corretor do caso se chama Diego.

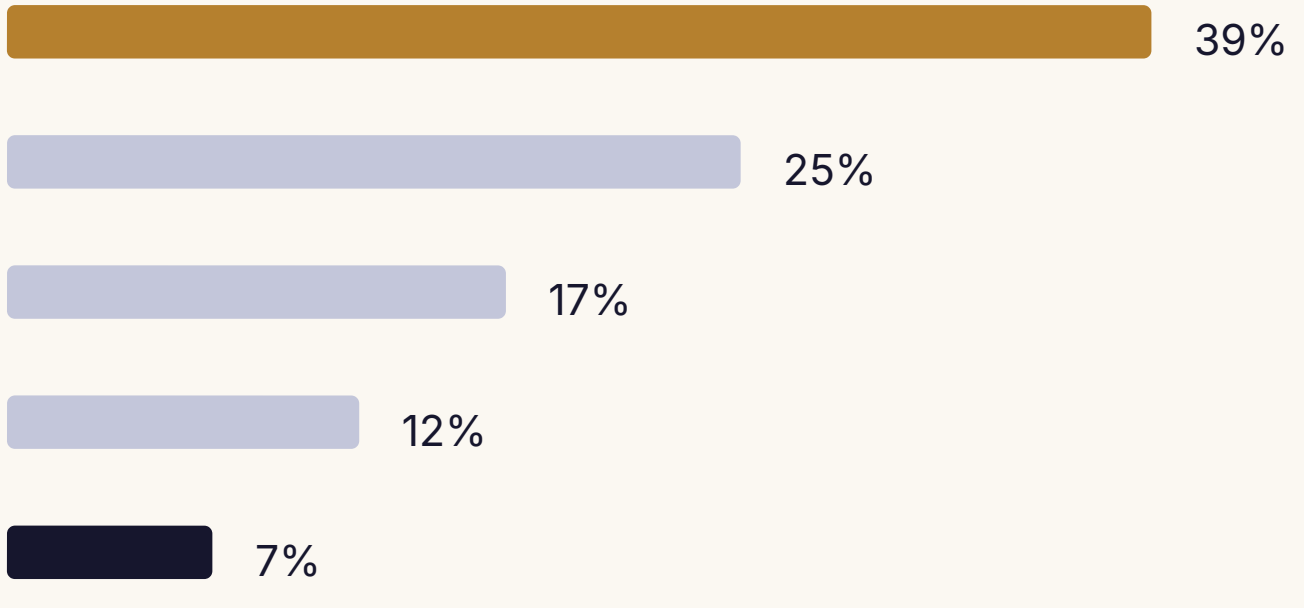
ABERTURA · CASO FICTÍCIO

O que aconteceu. Onde Diego perdeu?

1. Na visita, antes de qualquer pedido, Diego antecipa: *“Se gostarem, acho que ele aceita uns 780.”*
2. O casal manda uma proposta de R$ 760.000 por WhatsApp.
3. Diego repassa: *“Chegou uma proposta de 760. O que o senhor acha?”*
4. Sr. Hélio se ofende: *“Meu apartamento não é liquidação. 850, e ponto.”*
5. Diego oferece parte da comissão para salvar o negócio. O casal responde: *“Vamos pensar.”* Três semanas depois, compra outro imóvel com outro corretor.

Os 5 perfis de vendedor

Percentual de cada perfil entre os vendedores de melhor desempenho



Fonte: pesquisa do Corporate Executive Board com mais de 6 mil vendedores B2B, publicada em A Venda Desafiadora

Diego é um Construtor de Relacionamentos

O que ele fez

- Antecipou um desconto para agradar
- Levou a proposta sem defendê-la
- Ofereceu a própria comissão para evitar o conflito

Por que isso perde

Relacionamento é necessário, mas não basta. Numa compra de alto valor, o cliente confia em quem traz clareza, não em quem só concorda.

O objetivo de hoje: sair do perfil que agrada e ir para o perfil que conduz.

01

Antes do preço

Descobrir o problema real do cliente e mudar a forma como ele enxerga a decisão.

SPIN Selling · Neil Rackham | A Venda Desafiadora · Dixon e Adamson | 30 minutos

SPIN Selling · Neil Rackham

Em venda grande, pergunta vale mais que argumento

35 mil

visitas de vendas analisadas em 12 anos de pesquisa

Em vendas pequenas, técnicas de fechamento funcionam. Em vendas grandes, elas atrapalham.

O que separa quem vende mais é a qualidade das perguntas feitas antes de apresentar qualquer solução.

Um imóvel de R$ 850 mil é uma venda grande: decisão cara, mais de um decisor, ciclo longo.

SPIN Selling · Neil Rackham

As quatro perguntas SPIN, aplicadas ao casal

S

Situação

Fatos sobre o momento do cliente

"Há quanto tempo vocês moram no apartamento atual?"

P

Problema

Dificuldades e insatisfações

"Como fica a rotina da manhã com um banheiro só?"

I

Implicação

Consequências de não resolver

"O que acontece se vocês começarem mais um ano letivo nesse apartamento?"

N

Necessidade de solução

O valor da solução, dito pelo cliente

"Se cada filho tivesse o próprio banheiro, o que mudaria na casa?"

> O Diego não fez nenhuma dessas perguntas. Foi direto ao preço.

SPIN Selling · Neil Rackham

Dois erros comuns nas perguntas

ERRO 1

Perguntas de Situação demais

Cansam o cliente e não geram valor para ele. Use o que a pré-venda e o CRM já registraram e pergunte só o que falta.

ERRO 2

Pular a Implicação

É o tipo de pergunta mais ligado ao sucesso em vendas grandes, e o menos usado. É ela que cria urgência, dita pelo próprio cliente, sem pressão sua.

> Sem a pergunta de Implicação, o cliente sabe que tem um incômodo, mas não sente o custo dele. Aí qualquer preço parece caro.

SPIN Selling · Neil Rackham

Necessidade implícita e necessidade explícita

Implícita

O cliente descreve um problema ou uma reclamação.

"O apartamento ficou pequeno."

Em vendas grandes, não indica que a venda vai sair.

Explícita

O cliente declara um desejo ou uma intenção clara.

"Queremos mudar antes do início das aulas."

É o que costuma anteceder o sim.

> O erro clássico é ouvir a reclamação e já apresentar o imóvel. As perguntas de Implicação e de Necessidade de solução são a ponte entre uma e outra.

SPIN Selling · Neil Rackham

Característica, vantagem e benefício

Tipo	O que é	No caso	Efeito
Característica	Um fato sobre o imóvel	“O apartamento tem 3 suítes.”	Neutro
Vantagem	Como a característica pode ajudar	“Cada filho tem o próprio banheiro.”	Gera objeções
Benefício	Resposta a uma necessidade que o cliente declarou	“Vocês disseram que a manhã é um caos com um banheiro só. Aqui isso acaba.”	Gera aprovação

> A diferença entre vantagem e benefício não está no imóvel. Está no que o cliente disse antes. Sem as perguntas SPIN, não existe benefício.

SPIN Selling · Neil Rackham

Por que a vantagem gera objeção

Quando você apresenta uma vantagem antes de o cliente declarar a necessidade, ele passa a avaliar quanto ela custa.

“Três suítes? Não precisamos de tanto. Deve ser por isso que está tão caro.”

Regra: primeiro a necessidade explícita, depois o benefício. Objeção se previne, não se contorna.

O que o perfil Desafiador faz



Ensinar

Traz uma visão nova, que muda como o cliente enxerga o próprio problema.



Adaptar

Fala do que importa para cada decisor. Casal: rotina e escola. Sr. Hélio: segurança e prazo.



Assumir o controle

Conduz a conversa sobre dinheiro e próximos passos, sem ceder à pressão.

A diferença para o SPIN: o SPIN tira do cliente o que ele sabe. O Desafiador leva ao cliente o que ele ainda não sabe.

Uma sequência para ensinar o cliente

1 · Aquecimento

Mostrar que entende a situação: “Quem sai do aluguel costuma comparar preços de anúncio.”

2 · Reenquadramento

A nova visão: “O anúncio mostra quanto o dono pede. O valor real está no que foi vendido.”

3 · Dados

O comparativo de vendas efetivas na região, com valor por m² e prazo de venda.

4 · Impacto emocional

“Oferta sem base pode ofender o proprietário e fazer vocês perderem o apartamento que querem.”

5 · Novo caminho

O critério certo: uma proposta sustentada por comparáveis, não por desconto chutado.

6 · Sua solução

Só no fim: a análise de mercado que a Octa faz para montar essa proposta.

Tensão construtiva: conduzir não é pressionar

Assumir o controle é falar de dinheiro cedo e com clareza, e aguentar o desconforto de uma conversa honesta.

"Antes de qualquer proposta, vamos definir juntos o valor máximo e a estratégia."

"Se a oferta chegar sem fundamento, o proprietário fecha a porta. Posso mostrar por quê?"

02

Preparação

Decidir antes de sentar à mesa: quanto buscar, até onde ir e o que trocar.

Negócio Fechado · Jeb Blount | 10 minutos

Negócio Fechado · Jeb Blount

Vença primeiro, negocie depois

ANTES DE O CLIENTE ESCOLHER

Pedido de desconto é objeção

Trate com descoberta e valor. Negociar preço agora é negociar contra você mesmo.

"SÓ NEGOCIE DEPOIS DE SER A ESCOLHA DO CLIENTE"

DEPOIS DE O CLIENTE ESCOLHER

Aí começa a negociação

O cliente decidiu que quer aquele imóvel. Agora sim se discutem valor e condições.

No caso: Diego falou em 780 antes de o casal decidir. Deu desconto que ninguém tinha pedido.

Negócio Fechado · Jeb Blount

Motivação, alavancagem e poder

Motivação

Quanto cada lado quer fechar.

Alavancagem

O que você construiu na descoberta e que reduz as alternativas do outro lado.

Poder

Quem tem menos alternativas tende a ceder mais.

No caso	Casal	Sr. Hélio
O que motiva	Mudar antes do início das aulas	Morar perto da filha; já tem outro imóvel em vista
Alternativas	Outros imóveis na região	Outros compradores (quantos visitaram?)
O que vale além do preço	Rotina, escola, espaço	Prazo, segurança do pagamento

Negócio Fechado · Jeb Blount

O plano de negociação

Meta

O valor que o cliente busca, com base nos comparáveis.

R$ 800 mil

Limite de saída

Até onde o cliente vai. Acima disso, não fecha.

"ESSE LIMITE É COMBINADO COM O CLIENTE ANTES"

R$ 820 mil

Lista de trocas

O que vale muito para o outro lado e custa pouco para o seu:

- Data de entrega das chaves
- Móveis planejados
- Forma de pagamento e financiamento aprovado

Faça o plano das duas pontas: o que o comprador pode oferecer e o que o proprietário pode aceitar.

03

Na mesa

Baixar a guarda do outro lado e negociar números sem ceder de graça.

Chris Voss | Jeb Blount | Thiago Concer | 22 minutos

Empatia tática

Empatia não é concordar. É mostrar que você entendeu o que o outro sente, antes de pedir qualquer coisa.

Para o Sr. Hélio, o preço não é só um número. É a história de 14 anos naquele apartamento.

> No caso original, o Diego mandou um número seco para um proprietário emocionalmente ligado ao imóvel. As próximas técnicas mostram como abrir a conversa antes do número.

Rotulagem e auditoria de acusações

Rotulagem

Dar nome à emoção do outro. Começa com “Parece que...”, “Soa como...”, “Imagino que...”.

“Parece que esse apartamento guarda muita história da sua família.”

Auditoria de acusações

Dizer primeiro o pior que o outro pode estar pensando de você.

“O senhor talvez ache que estou do lado do comprador e que essa proposta desrespeita o apartamento. Quero entender o seu lado antes de qualquer número.”

QUANDO VOCE ANTECIPA A OBJEÇÃO MAIS DURA, ELA PERDE FORÇA!

Espelhamento e perguntas calibradas

Espelhamento

Repetir as últimas palavras (de uma a três) do outro, em tom de pergunta. Ele continua falando e explica o que pesa.

Sr. Hélio: *"Não vou baixar para quem não valoriza o imóvel."*
Corretor: *"Não valoriza o imóvel?"*

Perguntas calibradas

Começam com "Como" ou "O que" e não têm resposta de sim ou não. Colocam o outro para resolver o problema com você.

"O que precisaria acontecer para o senhor considerar essa proposta?"

"Como eu levo isso a eles sem perder o negócio?"

O “não” que ajuda

Dizer “não” dá sensação de controle e segurança. Pedir um “sim” cedo demais coloca o outro na defensiva.

PEDE UM SIM, GERA DEFESA

“O senhor aceita ouvir a proposta deles?”

PEDE UM NÃO, ABRE A CONVERSA

“Seria absurdo ouvir as condições deles antes de decidir?”

Proposta e concessões decrescentes

O método Ackerman, no original

- Defina a meta
- Primeira oferta a 65% da meta
- Depois 85%, 95% e 100%: cada concessão menor que a anterior
- Último valor quebrado, não redondo
- Feche com um item que não seja dinheiro

No imóvel

A abertura não segue os 65%: precisa ser defensável pelos comparáveis. Fica a lógica das concessões.

775 → 790 → 797,3 mil

+ chaves entregues no prazo do Sr. Hélio

Negócio Fechado · Jeb Blount

Nenhuma concessão sai de graça

Toda concessão é moeda. Só se troca por algo de valor igual ou maior. A estrutura é sempre “se... então...”.

EVITE	*“Consigo baixar mais um pouquinho.”*
AO VENDEDOR	*“Se o senhor considerar R$ 797,3 mil, eles aceitam receber as chaves em 90 dias, no seu tempo.”*
AO COMPRADOR	*“Se ele deixar os planejados, vocês conseguem chegar a esse valor?”*

Mediador, não mensageiro

Mensageiro

- Repassa o número seco
- Volta com “ele não aceitou”
- Paga o negócio com a própria comissão

Mediador

- Leva a proposta com contexto e comparáveis
- Traz de volta o que o outro lado valoriza
- Defende o valor do próprio trabalho

Vendedor bonzinho não fica rico. Simpatia sem consciência do próprio valor vira desconto. Quem corta a comissão para fechar mostra ao cliente que o próprio trabalho vale menos.

04

Fechamento

Pedir o sim com calma e sustentar a decisão.

Negócio Fechado · Jeb Blount | 10 minutos

Disciplina emocional

“Quem exerce o maior controle emocional tem a maior probabilidade de obter o resultado que deseja.”

O que atrapalha o corretor

- Medo de perder a venda
- Pressa pela comissão
- Necessidade de agradar

O que fazer

- Não responder proposta no calor, nem no WhatsApp
- Fazer uma pausa antes de responder a um número
- Voltar ao plano: meta, limite e trocas

Negócio Fechado · Jeb Blount

Pedir o sim, e depois ficar em silêncio

PEDIDO FRACO

“Então, o que vocês acham? Se quiserem pensar, sem problema...”

PEDIDO DIRETO

“O Sr. Hélio aceitou R$ 797,3 mil com as chaves em 90 dias. Podemos assinar a proposta hoje?”

Depois de perguntar, silêncio. Deixe o cliente responder, sem completar a frase nem oferecer saída.

> O silêncio incomoda o corretor, não o cliente. É aí que entra a disciplina emocional do slide anterior.

Aplicação de Voss e Blount

Quando o cliente diz “vou pensar”

1 · Rotular

“Parece que ainda tem alguma coisa pesando.”

2 · Perguntar

“O que precisa ficar claro para vocês decidirem?”

3 · Combinar

Prazo e próximo passo definidos juntos, nunca “me avisem”.

Se o que pesa é desalinhamento, e o imóvel não resolve o problema deles, a Octa prefere perder a venda a empurrar o negócio.

ENCERRAMENTO · CASO FICTÍCIO

O caso, do jeito certo

#	O que o corretor faz	Referência
1	Descobre, com perguntas, que o casal precisa mudar antes das aulas	SPIN
2	Liga as suítes à rotina da manhã que o casal descreveu	SPIN
3	Troca o preço do anúncio pelas vendas efetivas da região	Venda Desafiadora
4	Define meta de R$ 800 mil, limite de R$ 820 mil e trocas	Blount - Negocio Fechado
5	Abre a conversa com o Sr. Hélio antes do número	Voss
6	Fecha em R$ 797,3 mil, com as chaves no prazo dele	Voss · Blount
7	Pede o sim, fica em silêncio e preserva a comissão	Blount · Concer

Técnica sem princípio não se sustenta

Consciência

Saber onde você está e o que precisa mudar

Inconformismo

Não aceitar o resultado mediano

Consistência

Aplicar todos os dias, não só quando lembrar

Preparo

Estudar sempre, por conta própria

Vendas não ocorrem por acaso. Negociações também não.

PARA IR ALÉM

As referências deste treinamento

- Negócio Fechado · Jeb Blount
- SPIN Selling · Neil Rackham
- A Venda Desafiadora · Matthew Dixon e Brent Adamson
- Negocie Como se Sua Vida Dependesse Disso · Chris Voss e Tahl Raz
- Vendedor Bonzinho Não Fica Rico e Vendas Não Ocorrem por Acaso · Thiago Concer (livros e canal no YouTube)

Agora: entrega do guia de bolso.

OCTA.
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS