

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

# APRENDER A EMPREENDEDOR SERVIÇOS

GUIA DO PALESTRANTE



*Quem tem conhecimento vai pra frente*



Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae  
Unidade de Gestão Estratégica

# APRENDER A EMPREENDER SERVIÇOS

GUIA DO PALESTRANTE

Brasília – DF  
SEBRAE NACIONAL  
2012

2012. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae  
TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei no 9.610)

#### INFORMAÇÕES E CONTATO

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Unidade de Capacitação Empresarial – UCE

SGAS 605 – Conjunto A – Asa Sul – 70.200-904 – Brasília-DF

Telefone: (61) 3348-7284 – Fax: (61) 3348-7585

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

#### **Presidente do Conselho Deliberativo**

Roberto Simões

#### **Diretor Presidente do SEBRAE**

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

#### **Diretor Técnico do SEBRAE**

Carlos Alberto dos Santos

#### **Diretor Financeiro do SEBRAE**

José Claudio dos Santos

#### **Gerente da Unidade de Capacitação Empresarial**

Mirela Malvestiti

#### **Coordenação Nacional**

Roseley Silva de Oliveira

José Ancelmo de Gois

#### **Consultora Conteudista**

Nara Liane Avila Prieto Silveira

Educare Consultoria e Desenvolvimento Empresarial Ltda.

#### **Consultor Educacional**

José Sérgio Jesus

SS Treinamento e Desenvolvimento Educacional Ltda.

## APRESENTAÇÃO

Prezado Palestrante,

Uma das características mais marcantes do século é a pluralidade de fontes de conhecimento, de novas tecnologias e de profusão de informações. O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae, como catalisador das expectativas e percepções dos empresários, empenha-se em criar condições para a pesquisa, a seleção e a divulgação dos saberes essenciais ao sucesso dos Empreendedores Individuais. Para isso, o Sebrae utiliza todas as formas de comunicação a fim de propagar a reflexão e a aplicação dos novos conhecimentos.

Esta é uma Palestra de Sensibilização com o objetivo de apresentar as informações essenciais para que o Empreendedor Individual conheça o Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços, na metodologia de Telessala Sebrae, sensibilizando-o da importância da atualização dos seus conhecimentos para a gestão eficiente de seu negócio, resultando em impacto direto ou indireto no desenvolvimento e na sustentação dos Empreendedores Individuais.

O Manual do Palestrante foi elaborado para partilhar com os profissionais que participarem dessa ação, a organização do tema “Aprender a Empreender”. O conteúdo proposto foi estruturado com a apresentação de slides, de forma comentada e participativa.

O conjunto elaborado para dar subsídios a esta Palestra de Sensibilização contém, além do Manual do Palestrante, os slides e o Manual do Participante, que tem a finalidade de reunir as principais questões abordadas sobre o Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços, na metodologia de Telessala Sebrae e permitir anotações. É importante saber que, quanto mais conhecimento o palestrante tiver sobre o assunto e a Metodologia das Telessalas Sebrae, melhores condições ele terá como palestrante, satisfazendo desta forma ao cliente : os Empreendedores Individuais.

Palestrante, o sucesso desta palestra está diretamente ligado à sua compreensão do assunto e, principalmente, à sua habilidade para comunicar e motivar os Empreendedores Individuais. O Sebrae conta com sua competência para abrilhantar esta ação.

Equipe Sebrae

### DESCRIPTIVO DA PALESTRA

**TÍTULO DA PALESTRA:** SEI ADMINISTRAR KIT EDUCATIVO APRENDER A EMPREENDER SERVIÇOS

**RESPONSÁVEIS:** Mirela Malvestiti – Gerente da Unidade de Capacitação Empresarial  
Roseley Silva de Oliveira – Analista da Unidade de Capacitação Empresarial

**NÍVEL DE ABRANGÊNCIA DO CONTEÚDO:** Nacional

**CARGA HORÁRIA:** 2h30min

#### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Reflexão sobre empreendedorismo
- Apresentação da metodologia da Telessala
- Apresentação do Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços
- Fornecedores e concorrentes: rivalidade ou parceria
- Negociação

#### OBJETIVO DESTA PALESTRA:

Sensibilizar os Empreendedores Individuais para a matrícula no Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços – Telessala Sebrae.

**PÚBLICO-ALVO:** Empreendedores Individuais.

#### PRINCIPAL BENEFÍCIO DO CONTEÚDO DESTA PALESTRA/CONHECIMENTO PARA O CLIENTE:

Que os Empreendedores Individuais percebam a importância de estudar para conhecer as ferramentas de gestão para criar e manter empreendimentos eficientes.

#### METODOLOGIA USADA:

Expositivo-interativa, desenvolvida mediante perguntas, atividades em grupo e debates.

#### MATERIAL DIDÁTICO:

Manual do Participante, projetor multimídia, computador, flip-chart e pinceis atômicos.

## ORIENTAÇÕES PARA O PALESTRANTE E SEBRAE

Você, além de dominar técnicas de comunicação e oratória e ter uma postura condizente com o evento, deverá distribuir o tempo estipulado em três momentos: exposição, desenvolvimento e desfecho. A ideia é introduzir o tema, desenvolvê-lo e concluí-lo.

### EXPOSIÇÃO

Apresentações – Sebrae, palestrante e participantes

No momento da exposição, apresente brevemente a instituição Sebrae e os serviços que presta à sociedade.

A seguir, no próximo slide, apresente-se e solicite a apresentação dos participantes. Solicite uma breve apresentação (nome, ramo de atividade), pois, além de valorizar a presença das pessoas, lhe auxilia a verificar o interesse que o tema despertará naquele público.

**Obs.:** Caso o número de participantes seja maior que 30 pessoas, não será possível fazer as apresentações, pois levará muito tempo e a palestra tem apenas 2 horas e 30 minutos de duração.

### APRESENTAÇÃO DO TEMA

Exponha a intenção e a importância do assunto, dimensione e limite o campo da mensagem.

O tema deve ser apresentado de forma simples e clara, fornecendo uma explicação sobre o contexto em que ele se insere, seu nível de abrangência e os objetivos da mensagem. Transmita uma imagem positiva que ao mesmo tempo seja sintética, estimuladora, provocadora e instigadora.

### QUESTIONAMENTO

Faça as perguntas elaboradas neste manual

Fazer uma ou duas perguntas abertas e divergentes é uma estratégia para despertar o interesse. A curiosidade despertada pelas questões promove desafios e inquietações, bem como reflexões que induzem aos Empreendedores Individuais a concentrar sua atenção no desenvolvimento da palestra.

Na exposição, são feitos questionamentos, mas não são esperadas respostas do público, não se antecipam ideias do desenvolvimento e não se incluem exemplos.

Explique para o público que as dúvidas poderão ser verbalizadas durante e ao final da palestra e os participantes, portanto, durante o desenvolvimento podem anotar as questões para debate.

### **DESENVOLVIMENTO**

Paute sua palestra nos slides registrados neste manual

No desenvolvimento, expõe-se a fundamentação lógica do trabalho. Sua finalidade é fundamentar o enfoque proposto, possibilitando aos participantes examinarem e entenderem as ideias apresentadas.

Apresente os slides e explique cada um utilizando os argumentos expostos que acompanham os slides. Você, com seus conhecimentos, poderá enriquecer a argumentação.

### **DESFECHO**

Durante o desenvolvimento da palestra, vai sendo formada no participante uma estrutura de pensamento dedutivo que culmina com o desfecho. Portanto, o desfecho constitui uma confirmação de que o público entendeu qual a aplicação prática das informações obtidas e quais as consequências e as vantagens para sua empresa.

Neste momento, dúvidas e questionamentos que cada um tem relacionados ao seu negócio podem surgir. Podem surgir também alguns relatos de situações vividas. Os participantes deverão ser estimulados a participar.

Quando as perguntas dos participantes começarem a ficar escassas, faça as questões elaboradas pelo conteudista para aquecer o debate (as questões estão registradas após os slides, neste manual). As perguntas são importantes, pois a mudança de percepção dos participantes começa a ocorrer no momento da formulação da pergunta e das reflexões que ela propicia.

O desfecho fornece ao empresário as respostas às suas dúvidas e inseguranças e deve gerar no público uma sensação de que era essa a sua expectativa.

Caso surjam questões pontuais da empresa de algum participante, sugira uma consulta ao ponto de atendimento do Sebrae.

Caso surjam perguntas que não são o foco da palestra, comente que as informações poderão ser obtidas em outras palestras, cursos, publicações e materiais de apoio na biblioteca e no portal do Sebrae: [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br).

Poderá ainda indicar o Sebrae UF (colocar o endereço do Sebrae local).

A palestra deve ser finalizada em uma atmosfera positiva e com referências ao papel do sistema Sebrae no apoio às micro e pequenas empresas e aos Empreendedores Individuais. Podem-se incluir recomendações ou sugestões para outras informações sobre o tema.

### ORIENTAÇÕES SOBRE A POSTURA DO PALESTRANTE

#### NATURALIDADE

Para desenvolver uma comunicação eficiente, é necessário aprender a explorar o próprio potencial, preservar as características pessoais e se expressar de maneira natural e espontânea.

Para isso, procure manter seu estilo de comunicação e respeitar o seu jeito de ser. Falando com naturalidade, se sentirá muito mais confiante, e essa segurança permitirá que explore melhor sua inteligência, bom humor e capacidade de associar ideias e informações, o que tornará suas apresentações muito mais expressivas, desembaraçadas e atraentes, sem artificialismos.

#### VOZ

Ter uma voz sonora, forte, bem articulada, além de uma boa dicção, é uma forma de manter a atenção da plateia. Um dos recursos utilizados é alternar a velocidade da fala e o volume da voz com naturalidade, produzindo um ritmo melodioso e agradável. Procure sempre pronunciar bem as palavras para que sejam bem compreendidas.

Fazer pausas apropriadas quando se encerra um pensamento valoriza as informações transmitidas e permite que os ouvintes tenham condições de refletir sobre a mensagem que acabaram de ouvir.

#### PALAVRAS

Outro aspecto que chama a atenção pela qualidade na comunicação do orador é o seu vocabulário. A construção das frases deve ser perfeita, sempre com começo, meio e fim. O palestrante não deve cometer erros gramaticais grosseiros ou se expressar utilizando linguagem chula ou jargões. Os verbos devem ser conjugados de forma correta, e as concordâncias devem ser feitas com acerto.

#### EXPRESSÃO CORPORAL

Talvez esteja na expressão corporal um dos pontos mais fortes da comunicação: a postura, os gestos, o jogo fisionômico, especialmente o olhar, são detalhes que devem trabalhar em perfeita sintonia com a inflexão da voz e a mensagem. O conjunto deve demonstrar harmonia e coerência.

## **CONTEÚDO**

A apresentação da palestra deve ser precedida por estudo do tema para que a exposição dos slides seja realizada com segurança. Você seguirá a ordenação lógica do contendedor deste manual, mas poderá enriquecê-la com seus conhecimentos sobre o assunto.

Demonstrar familiaridade com o tema apresentado passa credibilidade à plateia, condição essencial para que haja envolvimento e confiança na mensagem do palestrante. Procure, no desfecho, não deixar perguntas sem respostas.

## **EMOÇÃO**

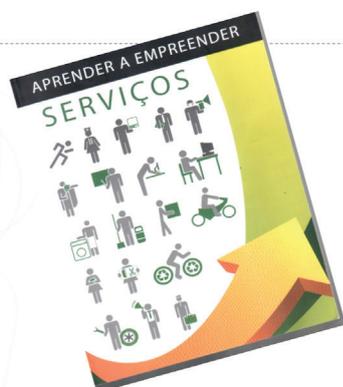
Além de todas essas qualidades, procure falar com envolvimento, com entusiasmo, com emoção. Em nenhum momento deve se expressar só por se expressar.

Demonstre, de maneira evidente e bastante clara, que a mensagem que está comunicando é relevante, e que se é importante para você, deve ser também para os ouvintes. A emoção engrandece a apresentação e facilita o processo de conquista do público para a mensagem que será transmitida.

### **Complementos para o palestrante:**

- Apresente-se brevemente e dê as boas vindas aos participantes em nome do Sebrae.
- Apresente o Sebrae com foco nos benefícios entregues ao cliente através de seus produtos e serviços.
- Esclareça e enfatize a função e o papel da instituição e informe o que o Sebrae pode fazer pelos Empreendedores Individuais - EIs
- Informe que o Sebrae irá prestar todo o suporte aos Empreendedores Individuais, desde o registro de sua empresa por meio do Portal do Empreendedor, até a consultoria gratuita no decorrer de sua atividade, de forma receptiva e pró-ativa indo ao encontro deste cliente.
- Informe ainda, que o Sebrae desenvolveu vários produtos, como palestras, cartilhas, consultorias dentre outros, para atender especificamente aos Empreendedores Individuais.
- Peça que os participantes se apresentem, de forma bem objetiva (nome e ramo de atividade).

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO



**APRENDER A  
EMPREENDEER  
SERVIÇOS  
SEI**

**Carga Horária:** 02h 30min

**Conteúdo Referência:**

Instrumentos de gestão compatíveis com a realidade do mercado atual, com os saberes necessários para o empreendedor criar e manter uma empresa eficiente.

**Complementos para o palestrante:**

- Sempre que apresentar esta palestra para grupos pequenos, peça aos participantes que se apresentem dizendo o nome e o ramo de atividade.
- Explique que a palestra tem uma carga horária de 2 h 30 min e objetiva apresentar Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços – Telessala Sebrae.
- Informe aos participantes que esta telessala apresenta instrumentos de gestão compatíveis com a realidade do mercado atual, com saberes necessários para o empreendedor criar e manter uma empresa eficiente.
- Comente ainda que quem é cabeleireiro, marceneiro, estofador, mecânico ou outro negócio no ramo de serviços precisa atualizar seus conhecimentos constantemente só assim estará pronto para os desafios do dia-a-dia de um negócio.

*“Onde há uma empresa de sucesso, alguém tomou alguma vez uma decisão valente.”*

Peter Drucker



#### Complementos para o palestrante:

- Apresente a frase do Peter Drucker e peça que os Empreendedores Individuais se manifestem sobre a frase.
- Ouça alguns Empreendedores Individuais e logo a seguir comente que não existe uma receita perfeita e infalível para empreender. Cada um desenvolve sua própria maneira de praticar, de realizar, de correr atrás do sonho. O empreendedor nunca para de aprender e que os erros e acertos fazem parte deste processo.
- Pergunte aos Empreendedores Individuais se conhecem os fundamentos da gestão eficiente de uma empresa da área de serviços, com a valorização do comportamento empreendedor?
- Ouça os comentários e informe que o Kit Educativo APRENDER A EMPREENDER SERVIÇOS – tem este foco.
- Informe que neste encontro terão oportunidade de conhecer melhor o curso seus conteúdos, saber como é o seu funcionamento e a forma de estudo.
- Instigue o grupo perguntando se desejam conhecer e esclarecer suas dúvidas sobre como os instrumentos de gestão para o empreendedor criar e manter uma empresa do setor de serviços de forma eficiente?
- Convide os Empreendedores Individuais para a próxima atividade, comentando que esta é uma palestra que conta com a participação de todos.

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

**COMO EMPREENDEDORES:**

- 1-** Quais as principais dúvidas relacionadas a uma gestão empreendedora de sucesso?
- 2-** Como o bom relacionamento com os fornecedores poderá contribuir para o sucesso de um negócio?
- 3-** Como o bom relacionamento com a concorrência poderá contribuir para o sucesso de um negócio?

**Complementos para o palestrante:**

- Apresente o slide e questione os Empreendedores Individuais sobre a importância destas perguntas.
- Ouça muito brevemente alguns voluntários.
- Convide os Empreendedores Individuais a formarem grupos, procure dividir a turma no máximo em seis grupos.
- Entregue a cada grupo uma folha de flip chart e um pincel atômico.
- Oriente os participantes para que respondam as perguntas de forma breve, procurando ouvir todos os participantes e anotando as respostas na folha de flip chart.
- Informe que terão dez minutos para realizar esta atividade.
- Recolha as folhas de flip chart, ao final dos 10 minutos.
- Leia as respostas dos participantes, brevemente.
- Comente que a Telessala Sebrae foi elaborada pensando em empreendedores como os participantes. E que muitas das respostas que estão procurando irão encontrar ao participar da telessala.
- Instigue a turma a ter curiosidade pelo Kit educativo Aprender a Empreender Serviços.

## APRENDER A EMPREENDER SERVIÇOS



### Complementos para o palestrante:

*Apresente neste momento a metodologia telessala Sebrae – Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços:*

- A aprendizagem nas telessalas é construída e enriquecida pelo grupo de participantes em ambiente onde assistem ao DVD, lêem livro e realizam atividades, com a presença do Orientador de Aprendizagem.
- O ambiente é de troca, debates e uma variedade de atividades que facilitam a aprendizagem e tornam o ambiente dinâmico e atrativo
- Os temas possuem uma perfeita correlação com o cotidiano de pequenos negócios, o que possibilita aos participantes da turma a ampliação de seus conhecimentos e a aquisição de informações indispensáveis para o seu dia-a-dia na condução de seus negócios.

*Demonstre os materiais que fazem parte da telessala, para isso tenha em mãos um Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços:*

- **Livro:** complementa o conteúdo desenvolvido no vídeo, apresenta atividades e seções que auxiliam no entendimento dos temas. Está dividido em 10 capítulos.
- Oportuniza que os Empreendedores Individuais levem os temas para a realidade dos seus negócios.

- **DVD:** apresenta uma história, em dez capítulos, sobre o dia-a-dia de empreendedores com desafios similares aos de vocês e 20 casos de empreendedores de diferentes localidades do país, tanto na história quanto nos casos observarão relatos de empreendedores que também tiveram seu início similar a cada um de vocês. Cada capítulo tem aproximadamente 26 minutos.

## PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

### O LIVRO:

- 1 - Estabelecer metas é saber onde se quer chegar
- 2 - O empreendedor atento transforma as oportunidades em realidade
- 3 - Buscar informações sobre o cliente é manter-se sempre atualizado
- 4 - Negociar para conquistar o seu espaço
- 5 - Fazer o melhor e encantar o cliente exigência de qualidade e eficiência
- 6 - Planejar e monitorar para manter o foco da empresa
- 7 - Comprometimento com as metas e os resultados
- 8 - O empreendedor, o capital de giro e a persistência
- 9 - Calcular os riscos e decidir com responsabilidade
- 10 - O empreendedor, o plano da empresa e a autoconfiança

### Complementos para o palestrante:

*Apresente informações específicas da telessala Sebrae – Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços:*

- **Livro:** complementa o conteúdo desenvolvido no DVD. É dividido em rodadas.
- Mostre o livro, sua apresentação e capítulos
- Comente brevemente a abordagem de cada capítulo.

### PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

#### O DVD



sei | SEBRAE  
EMPREENDEDOR  
INDIVIDUAL

SEBRAE

#### Complementos para o palestrante:

*Apresente informações específicas da telessala Sebrae – Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços:*

- **DVD:** apresenta uma parte de ficção e outra de entrevistas com donos de negócios. A novela é ambientada em dois negócios. As empresas passam por dificuldade de gestão, o que necessita ser aprimorado.
- Questione se estão curiosos por conhecer um pouco mais sobre as telessalas Sebrae?
- Pergunte ao grupo se gostariam de obter respostas para alguns dos questionamentos que trouxeram para esta palestra?

*Convide-os, então para assistir ao primeiro capítulo, comentando:*

- “você irão conhecer Salão Sempre Bela, conhecerão a família da Dona Jandira, Cris, a filha da Dona Jandira, que está participando de uma capacitação para empreendedores de pequenas empresas, como também a Oficina Familiar, em que o Senhor Sebastião, o dono da oficina mecânica, resiste às ideias do filho Ivanildo, que tenta convencê-lo em inovar o serviço. Terão, ainda, a oportunidade de conhecer dois empreendedores reais:
- Helder Carvalho, da empresa Studio C, de Pernambuco e os jovens Leonardo Aguiar e Matheus Cardoso, da empresa Ecoleta, do Rio de Janeiro.
- Apresente as duas partes do DVD, em sequência.

## Conhecendo melhor o livro



### Textos:

Seu Negócio x Fornecedores concorrentes:  
Rivalidade ou Parceria  
Aspectos Fundamentais da Negociação

### Complementos para o palestrante:

- Informe que agora os participantes realizarão uma atividade para conhecer melhor o livro, pois terão contato com uma pequena parte do material.
- Explique que o texto e atividade que serão estudados pertencem ao Capítulo 4 do livro, Negociar Para Conquistar Seu Espaço e a atividade " Sua Vez de Jogar" objetiva, a cada capítulo, refletir e praticar o conteúdo, relacionando com a atividade do negócio do participante.
- Convide os participantes para uma leitura coletiva do texto, onde um dos participantes irá ler em voz alta e os demais irão acompanhar.
- Combine para que cada participante fique responsável por ler uma parte do texto. Assim todos participam.
- Peça que abram o Manual do Participante, nos anexos, e façam a leitura coletiva dos textos : " Seu Negócio X fornecedores e concorrentes: rivalidade ou parceria?" e "Aspectos fundamentais da negociação"
- Logo após, divida a turma, aleatoriamente, em grupos de, no máximo, cinco participantes.
- Dependendo da estrutura da sala poderá agrupá-los no mesmo grupo da atividade anterior ou por proximidade.

### SEU NEGÓCIO X FORNECEDORES E CONCORRENTES: RIVALIDADE OU PARCERIA?

Ao contrário do que muitos podem pensar, o empreendedor enxerga seus fornecedores e concorrentes como parceiros e não como rivais. Fornecedores parceiros? Concorrentes parceiros? Como assim?

Isso mesmo. Essas parcerias têm por consequência o aumento de produtividade, de otimização no processo de compras, de capacidade de atendimento ao cliente, de qualidade na prestação de serviços, dentre outros; que favorecem a competitividade, vista como uma ação saudável em um mercado perfeito, onde as parcerias buscam retornos positivos.

Lembre-se de que para seu fornecedor você é o cliente! Ele trabalha a seu favor, e não contra você!

Imagine agora a parceria com os concorrentes. Uma vez que se sabe que eles fazem parte do mercado, por que não se tornarem parceiros, para que todos ganhem de alguma forma?

Uma empresa concorrente tem provavelmente os mesmo fornecedores e os mesmos interesses que você. Quando uma empresa inicia uma parceria, ela pode, por exemplo, negociar condições melhores na compra de matérias-primas junto aos fornecedores, conseguir isenções tributárias, ou ainda melhorar a capacitação dos funcionários do setor.

Se a parceria com os concorrentes favorece a competitividade entre eles, então, como conquistar os mesmos clientes? A disputa de mercado se dá pelo diferencial de cada empresa. Ao mesmo tempo em que trabalha junto a seu concorrente, em uma situação específica, a empresa pode dar aos clientes um atendimento mais especial e conquistá-los.

Outro enfoque interessante: fornecedores e concorrentes podem ser mais do que parceiros, podem ser vistos como professores! Ou seja, já que os fornecedores têm a empresa como cliente e os concorrentes dessa empresa têm o foco no mesmo cliente, por que não aprender com eles, ou seja, aprender com os erros e acertos dos outros?

Observar sua conduta comercial, sua relação com os fornecedores e clientes, e também com os concorrentes, pode ser uma escola e tanto! Essa tendência atual de parcerias indica quão poderosa é hoje a manutenção de uma extensa rede de contatos. Isto abre espaço para o que se chama atualmente de **cultura de cooperação**.

Nas relações cooperativas os objetivos são comuns e as ações são benéficas para todos. Um mercado em seu perfeito funcionamento é dado pelo bom relacionamento entre consumidores, fornecedores e concorrentes, ou seja, indica rede de contatos ou, para usar o termo original, networking.

Quanto maior for essa rede e sua capacidade de negociação e de persuasão diante das pessoas que a integram, maior será sua vantagem competitiva.

### ASPECTOS FUNDAMENTAIS DA NEGOCIAÇÃO

Negociação é um processo através do qual duas ou mais pessoas que tenham interesses em comum, às vezes conflitantes, expõem e discutem suas propostas para um possível acordo. Negociar é antes de tudo fazer concessões. Há dois tipos de negociação:

**Competitiva:** baseada na tomada de posições. Geralmente, o resultado não satisfaz uma das partes, existe um ganhador e um perdedor.

**Cooperativa:** baseada nos interesses. As partes estão focadas em um mesmo interesse, isto é, visam a um resultado positivo para todas as partes envolvidas, por isso trabalham de forma cooperativa.

**Para se ter sucesso nas negociações, é preciso:**

- Conhecer suas forças e mostrá-las;
- Ter paciência;
- Gerar confiança no lado oposto;
- Conhecer as necessidades de quem está do lado de lá;
- Saber criar um clima de cooperação;
- Colocar-se no lugar do outro;
- Planejar, executar e controlar a negociação dentro de uma sequência lógica, predeterminada;
- Tornar suas idéias atraentes;
- Sensibilizar seu interlocutor, ou seja, com quem está negociando;
- Fazer concessões;
- Superar impasses com habilidade e equilíbrio;
- Ser claro nos pontos de vista;
- Ser verdadeiro;
- Manter a calma, mesmo diante de eventuais agressões;
- Conhecer o assunto em todos os sentidos: conhecer os pontos que lhe interessam e os pontos que podem interessar quem estiver do lado de lá;
- Conhecer o seu oponente;
- Cumprir o prometido.

E caso o empreendedor decida fazer concessões, deve ter atenção aos seguintes pontos:

- Argumentar sempre, nunca concedendo algo rapidamente;
- Ceder algo de menor relevância para você, mas de maior importância para a outra parte;
- Conceder somente após alguma luta, por isso tende a aumentar a percepção de valor da concessão;
- Procurar obter algo em troca, ao fazer uma concessão;
- Evitar voltar em sua decisão ou proposta, só se for realmente necessário;
- Registrar por escrito os acordos que fizer.

**Lembre-se!** Uma negociação não é uma guerra e não se deve procurar vencedor e vencido, pois, ao alcançarem um consenso, ambas as partes sairão ganhando.

#### Questão para debate:



- Vários motivos podem levar um empreendedor a fazer uma parceria com um fornecedor.
- Pense em seu negócio.
- Que tipos de parcerias você poderá fazer com seus fornecedores?

#### Complementos para o palestrante:

- Apresente o slide e solicite que os Empreendedores Individuais a partir do que leram e das experiências de cada participante do grupo, escrevam que tipos de parcerias poderão fazer como seus fornecedores, considerando os seus negócios e idéias que sejam aplicáveis a suas realidades.
- Instigue o grupo a usar a sua criatividade.
- Peça que as observações do grupo sejam anotadas no Manual do Participante, pois em seguida haverá um debate com toda a turma.
- Oriente para que todos os participantes de cada grupo possam opinar e que terão cinco minutos para a discussão, devendo ser, portanto, bem objetivos.
- Monitore a discussão nos grupos e incentive ou oriente, quando necessário.
- Peça que, ao término do prazo de cinco minutos, cada grupo apresente a sua resposta.
- Promova o debate entre toda a turma, buscando destacar o quanto é importante a leitura sobre os assuntos que fazem parte dos negócios, bem como a troca de idéias.
- Quantas dicas já estão levando para os seus negócios?
- Informe que os grupos devem ser mantidos para a próxima atividade.

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

Perguntas reflexivas:

1. O que mais chamou atenção no Aprender a Empreender Serviços?
2. As atividades propostas poderão ajudá-los no dia-a-dia dos seus negócios?
3. Alguma dúvida sobre a metodologia da Telessala?



**Complementos para o palestrante:**

- Apresente o slide e estimule os participantes a opinar sobre o Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços, de acordo com as perguntas propostas.
- Ouça as opiniões dos participantes.
- Procure esclarecer todas as dúvidas que surgirem.
- Oriente os participantes sobre os procedimentos de matrícula, informando:
  1. Disponibilidade de turmas
  2. Valores
  3. Locais de matrícula e de realização
  4. Horários disponíveis
  5. Promoções
- Entregue um folder ou panfleto ao término da palestra com os procedimentos de matrícula e os contatos do Sebrae.
- Encerre a palestra agradecendo a participação e que deseja a matrícula de todos no Kit Educativo Aprender a Empreender Serviços.







*Serviço Brasileiro de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas*

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

**0800 570 0800**