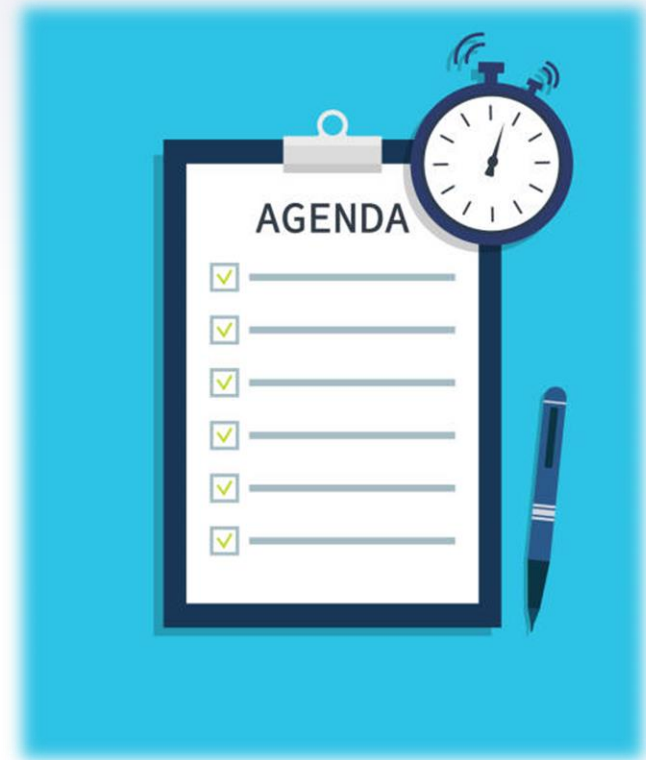




¿Cómo negociar de manera asertiva?



- ▶ Actividad inicial
- ▶ Definición
- ▶ Elementos de la negociación
- ▶ Etapas de negociación
- ▶ Habilidades de un buen negociador
- ▶ Técnicas de negociación
- ▶ Los beneficios de la negociación



Actividad Inicial

Escribe 3 palabras que
relaciones al escuchar la palabra
Negociación

Negociación

- ▶ La negociación es un proceso en donde los agentes interesados en llegar a un acuerdo sobre un asunto en particular intercambian información, promesas y aceptan compromisos formales.
- ▶ Se suele dar en forma de diálogo entre las partes, en donde cada uno tiene interés en lo que la otra parte tiene o puede ofrecer, pero no está dispuesto a aceptar todas sus condiciones. De esta forma, cada parte busca que la otra ceda en algo su postura para poder llegar a un punto de acuerdo aceptable por ambos.



Características Básicas de la Negociación

- ▶ Dos o más interesadas en negociar.
- ▶ Las partes negociadoras están interrelacionadas.
- ▶ Existe un proceso dinámico en donde las partes se comunican.
- ▶ Cada una de las partes negociadoras tendrá una determinada estrategia. La estrategia puede ser exitosa o no.
- ▶ Si la negociación es exitosa se llegará a un acuerdo formal en donde las partes se comprometen con lo pactado.



Método HARVARD

El método Harvard de negociación tiene como objetivo darte las herramientas para identificar y actuar según cada etapa en la que estén tú y la persona con la que estés negociando, de esta forma podrás tomar mejores decisiones para dirigir dicha negociación al éxito.



7 pasos importantes para negociar

- **Intereses y posiciones:** actitud que se tiene frente al tema a negociar, por otro lado, los intereses son todo aquello que no se intercambia con las otras partes.
- **Opciones:** Es importante barajar todas las posibilidades para llegar a un acuerdo satisfactorio para los intereses de todos.
- **Alternativas:** Elementos de una negociación que aparecen cuando se llega al punto de abandonar la mesa por falta de consenso.



- **Criterios:** elementos más presentes en una negociación.
- **Relación:** Uno de los principios básicos de la negociación es separar el problema de la relación que se pueda tener con esa persona o institución.
- **Compromisos:** son planteamientos de lo que harán o no harán las partes involucradas en una negociación
- **Comunicación:** la expresión corporal y verbal es muy notoria en las negociaciones



Etapas de la Negociación



Habilidades de un buen negociador



- ▶ Inteligencia emocional
- ▶ Autocontrol
- ▶ Creatividad
- ▶ Empatía
- ▶ Comunicación efectiva
- ▶ Respeto
- ▶ Confianza
- ▶ Flexibilidad
- ▶ Liderazgo

Técnicas de Negociación



El método Harvard de negociación

- ▶ **1. Distingue entre el problema y las personas:** no pienses nada a título personal. Asume que estás en una situación donde hay un conflicto y tu labor es entender cómo funciona, en vez de creer que necesitas sacar el máximo provecho individual.
- ▶ **2. Entiende los intereses:** La clave para la resolución está en que entiendas lo que no es tan evidente.
- ▶ **3. Crea soluciones integrales:** escucha activamente a los otros y deja claros tu punto de vista e intereses, es vital llegar a acuerdos que realmente integren la visión de todas las partes.
- ▶ **4. Mantén tus criterios:** realiza reuniones productivas con tus clientes y siempre ten en mente que buscas un bien general, en vez de ceder o imponerte sin pensarlo.
- ▶ **5. Ten en cuenta todos los elementos:** en una negociación hay 4 aspectos fundamentales: las personas, sus valores, sus intereses y las opciones en juego. Analízalos adecuadamente para que así evites que haya un desequilibrio en el pacto final.



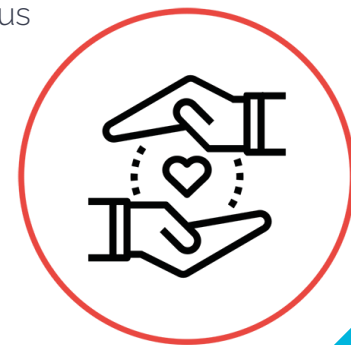
Técnica de negociación ganar-ganar

- ▶ **Alimenta la reciprocidad:** es fundamental reducir progresivamente las barreras ante la otra parte. Así este estará dispuesto de considerar tus argumentos.
- ▶ **Pregunta de manera certera:** realiza las preguntas que te llevarán a conocer más acerca del contexto de la otra persona. Preguntas más precisas y centradas.
- ▶ **Diseña un plan A, B y C:** te harán más flexible frente a las objeciones. Presenta tus alternativas y permite que implemente los cambios que sean convenientes.
- ▶ **Da prioridad a la colaboración y no a la competencia:** centrarte en tus propias hazañas y cualidades puede llevarte a perder a un cliente, así que el mejor acercamiento es aquel que prioriza el beneficio mutuo.
- ▶ **Crear acuerdos temporales:** te permitan avanzar, pero en los que especifiques que buscarán una alternativa más favorable para todos.



La Empatía Estratégica

- ▶ **Practica la escucha activa:** ponte en la disposición de entender a tu contraparte, comprender sus motivaciones logrará llegar al centro de lo que necesita.
- ▶ **Usa las tres últimas palabras de tu interlocutor:** cliente dice «Veo problemas en este contrato. Respondemos «Cambiar varias cláusulas es algo que podemos revisar. Dígame cuáles aspectos le interesan».
- ▶ **Entiende la dinámica de las necesidades:** tras entender las emociones de quien está enfrente, regresa a tu posición y etiquétalas.
- ▶ **Extiende el control de tu cliente:** haz que tu contraparte lidere la conversación. Realiza las preguntas que le hagan decir lo que piensa, a la vez que te dé toda la información que requieres .
- ▶ **Crema una oferta progresiva:** entregas tu oferta parte por parte, llevarás un camino recorrido en la negociación. Hazle ver los beneficios de tus productos o servicios después de que hables con esa persona acerca de sus necesidades, y no antes.



El Método SPIN

Situación

Es recomendable realizar preguntas encaminadas a conocer la información de tu cliente mediante la recopilación de datos

S

Problema

Dirige la conversación del cliente para que pueda expresar cuál es su problemática principal

P

Dirigir la atención hacia los resultados que este problema presenta, así como hacia las consecuencias que conllevan no tener una solución inmediata

Implicación

I

Se expresará la necesidad de una solución para poner fin a la problemática

Necesidad

N

Estrategia Cara a Cara

Escucha Activa

No se trata tan solo de guardar silencio esperando el tiempo en que darás los argumentos debes prestar atención a los detalles de toda la situación que plantea el cliente.



Lenguaje Corporal

Busca que tu lenguaje corporal exprese seguridad, confianza y, sobre todo, manifestar que estás en el mismo nivel del cliente.

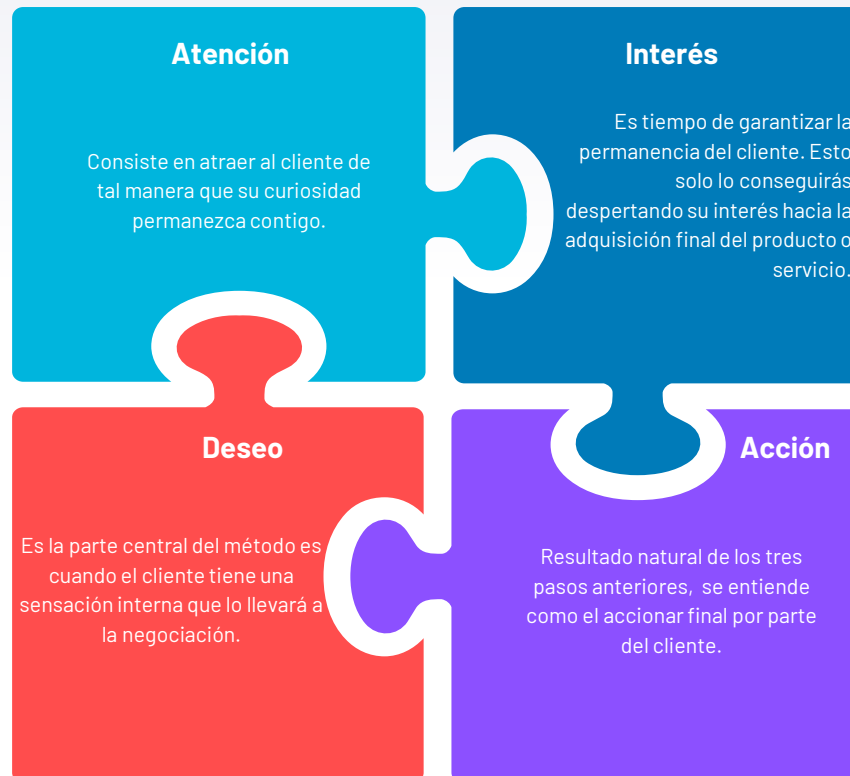


Información Clara

El cliente busca una solución a una situación concreta, ten en cuenta que la información que presentes debe ser lo más clara posible.



El método AIDA



El beneficio mutuo del buen proceso de negociación

Una negociación no consiste en ganar algo para hacérselo perder a la otra parte. Se trata de un encuentro, un intercambio que se inscribe siempre en el largo plazo y cada negociación debe requiere de análisis y preparación.

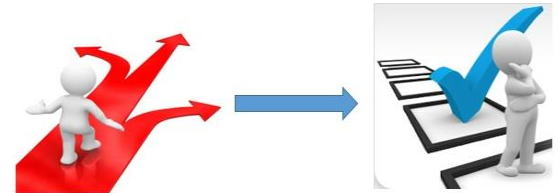


- ▶ Genera un ambiente de respeto
- ▶ Facilita el uso de los canales de comunicación
- ▶ Fomenta relaciones profesionales
Dota de mayor rapidez una solución
- ▶ Evita la confrontación directa.



Actividad de Cierre

- ¿Qué técnica te resulta interesante para poner en práctica en tus negociaciones?
- ¿Qué técnicas has utilizado?



¡Muchas Gracias!

Dudas, consultas,
comentarios?

