

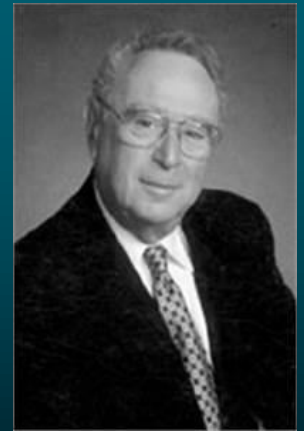


Negociación con Calidad Humana

"In Business as in Life - You don't Get What You Deserve - You Get What You Negotiate"...

"En los Negocios como en la Vida - Tú no obtienes lo Que Mereces - Obtienes lo que Negocias"...

Dr. Chester L. Karrass



Negociación ⁽¹⁾

- Negociar no significa Regatear. El “Ganador” de una buena negociación busca satisfacer los objetivos planteados en su estrategia, dejando satisfecha a la otra parte por los resultados del proceso de negociación...
- Si la otra parte considera que ha perdido en la negociación, que se ha abusado de ella ó que se le ha engañado, el “Ganador” verá afectado su imagen personal, su prestigio y sus resultados a largo plazo...
- Las negociaciones entre Partes Responsables llevan normalmente a un resultado “Ganar-Ganar”. Un triste ejemplo de “Perder-Perder” se aplica a casos de divorcio entre parejas inmaduras y resentidas. Aquí todo el mundo pierde (menos los abogados)...



Filosofía de Negociación (2)

1. Hacer cosas buenas, no solo hacerlas bien.
2. Compartir riesgos y beneficios.
3. Ser ético y reflejarlo en los acuerdos.
4. Medir y evaluar la negociación.
5. Asegurar que los resultados son satisfactorios y justos.
6. Conocer el momento del cierre.
7. Establecer un contrato eficaz, justo y equilibrado.



Definiciones de Negociación (2)

- La negociación es un proceso humano. Una transacción entre seres humanos, vulnerables y limitados, con sus propios objetivos y necesidades y que cometen errores y tienen fracasos:
- La negociación es una ciencia porque requiere una metodología, una profunda base de análisis y desarrollo teórico. Es un arte, porque requiere habilidades personales para traducir la teoría a la práctica real.
- Una negociación es una decisión que se toma en un contexto de alto riesgo, por lo que exige reunir la información y generar credibilidad. Se apoya en la racionalidad, el pensamiento estratégico y la búsqueda de resultados.
- Las partes deben comprender que generan más trabajando juntos que si se mantienen enfrentados, buscando una solución más adecuada a través de una acción decidida conjuntamente.



Proceso de Negociación (2)



Habilidades de Negociación (3)

- Obtener información de las partes involucradas...
- Identificar objetivos, presiones y posiciones individuales...
- Utilizar información sólida y argumentación contundente...
- Mostrar variedad y persistencia en la argumentación...
- Ofrecer alternativas propias y complementar opciones...
- Utilizar estrategias eficientes para el logro de objetivos...



Factores de Poder (3)

- Conocimiento de las debilidades de la otra parte...
- Conocimiento del producto...
- Preparación para la negociación...
- Habilidades de negociación...
- Disponibilidad de tiempo...
- Existencia/Ausencia de competencia...
- Disposición para asumir riesgos...
- Relaciones amistosas ó recomendaciones...



Manejo de Concesiones (3)

- Dejar siempre margen para negociar...
- Tratar de no ser el primero en conceder...
- Manejar pequeñas concesiones graduales...
- Soportar las concesiones con cambios de alcance...
- Manejar las concesiones en secuencia...
- No ser los primeros en ceder en puntos clave...
- Ofrecer alternativas...
- Tener cuidado con las presiones del tiempo...



Manejo del Estancamiento (3)

- Evitar el estancamiento a toda costa...
- Resolver los problemas del pasado para negociar en el presente...
- Alejarse del estancamiento, buscando un terreno común...
- Cambiar el tiempo y la forma del dinero...
- Cambiar al negociador, para cambiar el nivel de la negociación...
- Tomar “tiempo-fuera” para bajar el nivel de tensión...
- Explorar situaciones hipotéticas...
- Cambiar el lugar de la negociación...



Diferencias Culturales (3)

- El proceso de negociación es idéntico en todas las culturas...
- Algunas culturas toman demasiado margen para negociar...
- Otras culturas son muy duras con las concesiones...
- En algunos países siempre se pide algo a cambio de una concesión...
- Existen diferencias en el manejo del tiempo...
- Algunas culturas son más emocionales que otras...
- Algunos negociadores parecen tener autoridad limitada...
- Se incrementa el riesgo de caer en regateos...

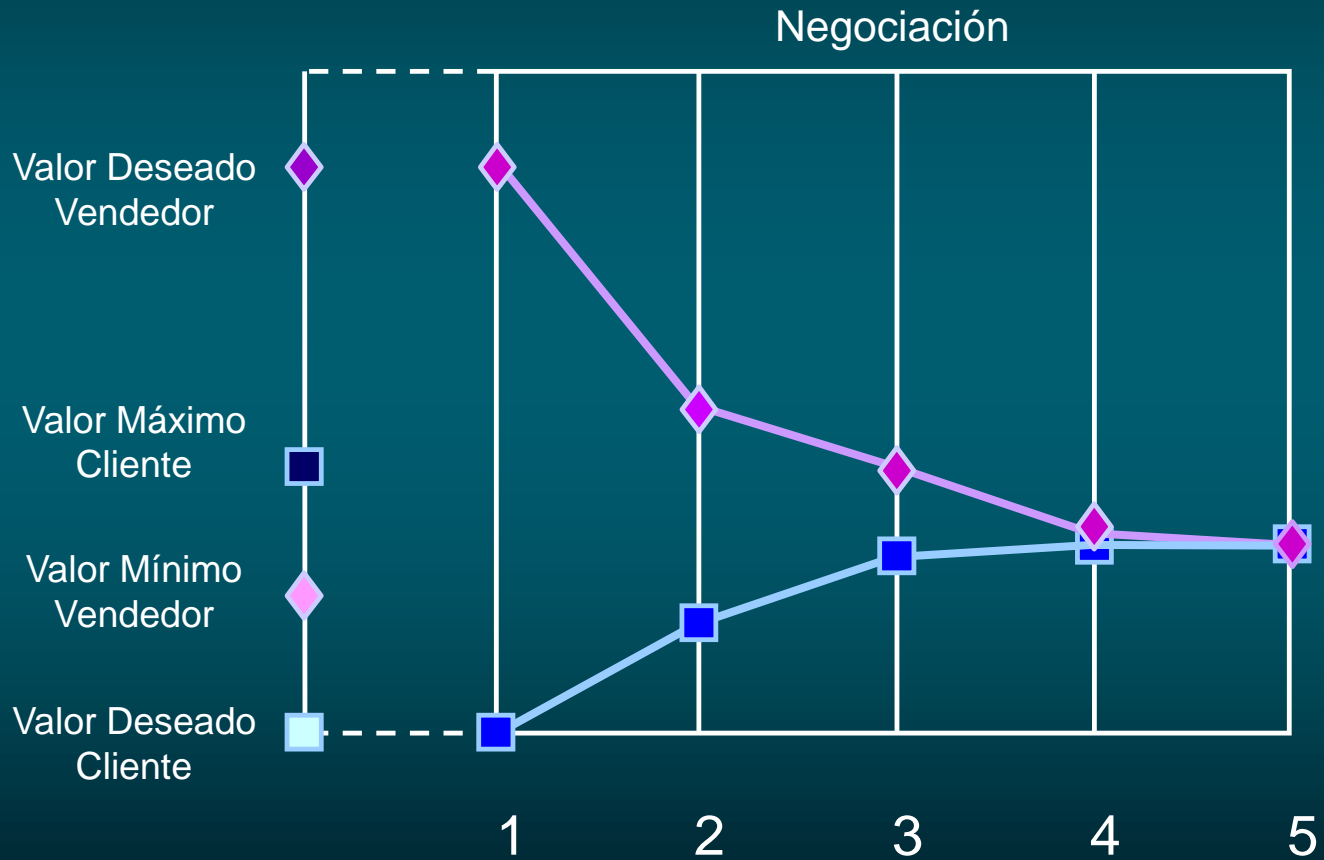


Manejo del Rechazo (4)

- Se debe aprender a manejar una persona que diga NO a todas las propuestas...
- Tomar distancia para tratar de encontrar donde se ubica el problema...
- Deshacerse de la idea del rechazo e intentar revertir la respuesta negativa...
- Detectar si los objetivos que ha planteado son los adecuados...
- Evaluar si la otra persona está a disgusto con la conversación...
- Preguntarse si realmente ha identificado los intereses de la otra parte...
- Establecer un ambiente de confianza para que su interlocutor se exprese...
- Tratar de establecer nuevamente la empatía para desbloquear el proceso...



Negociaciones Efectivas (5)



Referencias [1/1]

1. Morales Raúl G., Market-Ing, “Negociación”, 2004.
2. Aldana Francisco, “El Arte de la Negociación Empresarial”, 2007.
3. Karrass Chester, The Negotiating Game-Revised Edition, 1992.
4. Nava Héctor, “Negociaciones Exitosas con PNL”, 2010.
5. Market-Ing, “Negociaciones Efectivas”, 2004.





rgmorales@market-ing.mx
www.market-ing.mx

