



TECNICAS DE NEGOCIACIÓN EFECTIVA



PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

● CONCEPTO:

La negociación se puede definir como la relación que establecen dos o más personas en relación con un asunto determinado con vista a acercar posiciones y poder llegar a un acuerdo que sea beneficioso para todos ellos.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Se inicia cuando hay diferencias en las posiciones que mantienen las partes.
- ▶ Si estas posiciones fueran coincidentes no haría falta negociar.
- ▶ La negociación busca eliminar esas diferencias, normalmente acercando las posiciones gradualmente hasta llegar a un punto aceptable para todos.
- ▶ Para iniciar una negociación tiene que haber además interés por parte de los afectados en tratar de alcanzar un acuerdo.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Sólo con que una de las partes no tuviera esta voluntad de entendimiento no habría negociación.
- ▶ Una regla que debe presidir cualquier negociación y que facilita enormemente el poder llegar a un acuerdo es el respeto a la otra parte.
- ▶ No se le debe considerar como un enemigo al que hay que vencer. Muy al contrario, hay que verlo como un colaborador con el que se va a intentar trabajar estrechamente con vista a superar las diferencias existentes y llegar a un acuerdo aceptable.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Hay que tener muy claro que cuando se negocia uno no se enfrenta con personas sino que se enfrenta con problemas. Hay que buscar un acuerdo que satisfaga las necesidades de todos los implicados.
- ▶ No obstante, frecuentemente no se respeta esta regla fundamental y la negociación se convierte en una lucha encarnizada en la que cada parte trata de imponer su voluntad, buscando obtener el máximo beneficio a costa del oponente.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

En la negociación se corren ciertos riesgos:

- ▶ Que la parte perdedora no cumpla luego lo acordado.
- ▶ Que la parte perdedora cumpla lo acordado pero no esté dispuesta a negociar nunca más con quien le ha vencido, imposibilitando establecer relaciones económicas duraderas.
- ▶ En definitiva, hay que tratar de encontrar una solución equitativa que tenga en cuenta los puntos de vista e intereses de todos los intervinientes.
- ▶ De este modo todos ellos considerarán el acuerdo como algo propio y no como una solución que ha venido impuesta.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Además, todos saldrán satisfechos de la negociación, con intención de cumplir lo pactado y con interés en mantener esta relación profesional que ha resultado tan beneficiosa.
- ▶ Puede que esta forma de entender la negociación basada en la cooperación no sea compartida por la otra parte, que trate de imponer su estilo particular basado en la confrontación.
- ▶ Uno no debe seguirle el juego. Justo al contrario, hay que continuar buscando la colaboración, tratando de convencer a la otra parte de sus ventajas.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIADOR:

- ▶ Le gusta negociar: la negociación no le asusta, todo lo contrario, la contempla como un desafío, se siente cómodo. Tampoco le asustan las negociaciones complicadas, pueden incluso hasta motivarle más.
- ▶ Entusiasta: aborda la negociación con ganas, con ilusión. Aplica todo su entusiasmo y energía en tratar de alcanzar un buen acuerdo.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Gran comunicador: sabe presentar con claridad su oferta, consigue captar el interés de la otra parte. Se expresa con convicción.
- ▶ Persuasivo: sabe convencer, utiliza con cada interlocutor aquellos argumentos que sean más apropiados, los que más le puedan interesar.
- ▶ Muy observador: capta el estado de ánimo de la otra parte, cuáles son realmente sus necesidades, qué es lo que espera alcanzar. Detecta su estilo de negociación, sabe "leer" el lenguaje no verbal.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Psicólogo: capta los rasgos principales de la personalidad del interlocutor así como sus intenciones (si es honesto, riguroso, cumplidor, si es de fiar, si tiene intención real de cerrar un acuerdo, etc.).
- ▶ Sociable: una cualidad fundamental de un buen negociador es su facilidad para entablar relaciones personales, su habilidad para romper el hielo, para crear una atmósfera de confianza. Tiene una conversación interesante, animada, variada, oportuna.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Respetuoso: muestra deferencia hacia su interlocutor, comprende su posición y considera lógico que luche por sus intereses. Su meta es llegar a un acuerdo justo, beneficioso para todos.
- ▶ Honesto: negocia de buena fe, no busca engañar a la otra parte, cumple lo acordado.
- ▶ Profesional: es una persona capacitada, con gran formación. Prepara con esmero cualquier nueva negociación, no deja nada al azar.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Detesta la improvisación, la falta de rigor y de seriedad. Conoce con precisión las características de su oferta, cómo compara con la de los competidores, cómo puede satisfacer las necesidades de la otra parte.
- ▶ Es meticuloso, recaba toda la información disponible, ensaya con minuciosidad sus presentaciones, define con precisión su estrategia, sus objetivos. Le da mucha importancia a los pequeños detalles.
- ▶ Firme, sólido: tiene las ideas muy claras (sabe lo que busca, hasta donde puede ceder, cuáles son los aspectos irrenunciables, etc.). El buen negociador es suave en las formas pero firme en sus ideas (aunque sin llegar a ser inflexible).

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Autoconfianza: el buen negociador se siente seguro de su posición, no se deja impresionar por la otra parte, no se siente intimidado por el estilo agresivo del oponente. Sabe mantener la calma en situaciones de tensión.
- ▶ Ágil: capta inmediatamente los puntos de acuerdo y de desacuerdo. Reacciona con rapidez, encuentra soluciones, toma decisiones sobre la marcha, sabe ajustar su posición en función de la nueva información que recibe y de la marcha de la negociación. No deja escapar una oportunidad.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Resolutivo: busca resultados en el corto plazo, aunque sin precipitarse (sabe que cada negociación lleva su propio tiempo y que hay que respetarlo). Sabe cuales son sus objetivos y se dirige hacia ellos. Los obstáculos están para superarlos, no desiste sin plantear batalla.
- ▶ Acepta el riesgo: sabe tomar decisiones con el posible riesgo que conllevan, pero sin ser imprudente (distingue aquellas decisiones más trascendentales que exigen un tiempo de reflexión y que conviene consultar con los niveles superiores de la compañía).

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- ▶ Paciente: sabe esperar, las operaciones llevan un ritmo que conviene respetar. Uno no debe precipitarse intentando cerrar un acuerdo por miedo a perderlo.
- ▶ Creativo: encuentra la manera de superar los obstáculos, "inventa" soluciones novedosas, detecta nuevas áreas de colaboración.
- ▶ Por último, es importante resaltar que si bien hay personas con facilidad innata para la negociación, estas aptitudes también se pueden aprender asistiendo a cursos de formación y base de práctica.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

● TIPOS DE NEGOCIACIÓN:



DISTRIBUTIVA



INTEGRADORA



MULTIFASE



MULTIPARTE

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

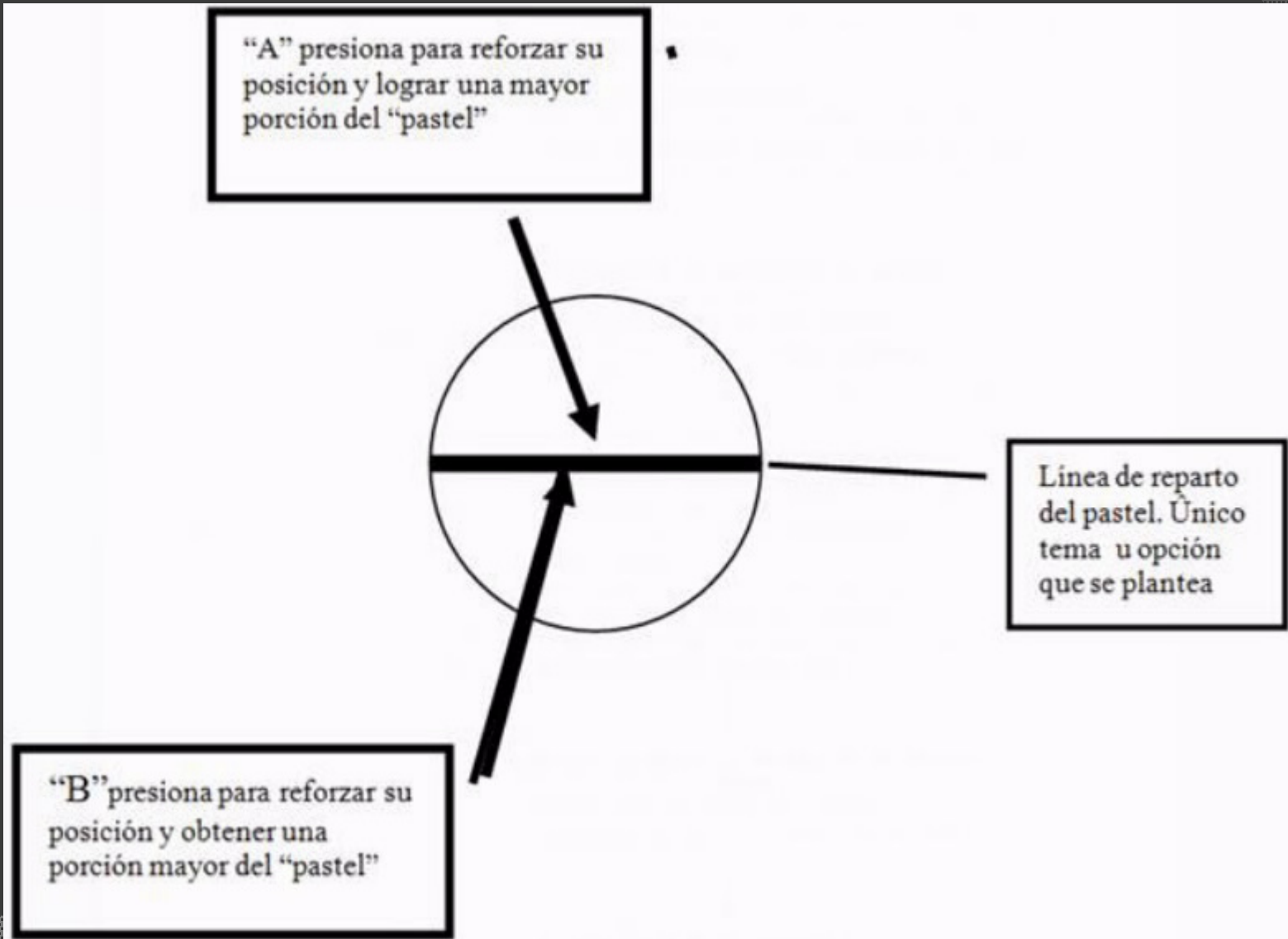
● NEGOCIACIÓN DISTRIBUTIVA

Definición: Es aquella en la cual los negociadores demuestran una debilidad en la cooperación e incluso, en algunos casos extremos, ésta no existe.

El exceso de ambición de una de las partes nos lleva al peor de los resultados: no se llega a ningún acuerdo, no se puede "cerrar" un trato.

GANAR-PERDER

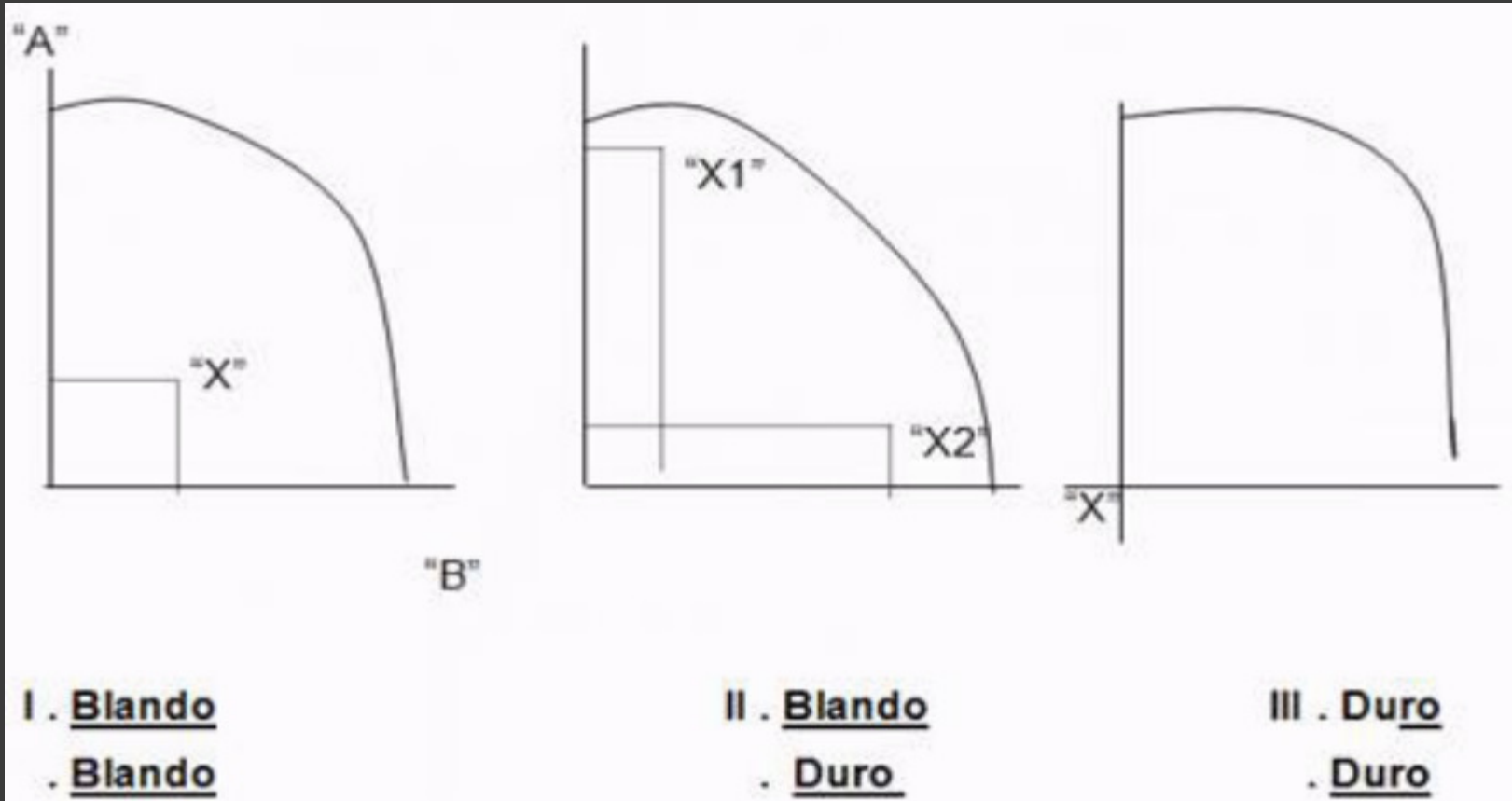
PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN



PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- El aspecto distributivo de una negociación, lo dá la llamada "zona de regateo" ó "zona de acuerdo"
- La "zona de regateo" es aquella donde se superponen las cifras de que disponen cada una de las partes. ¿ Cuales son estas cifras? Las dos cifras, de las dos partes , en las cuales es más ventajoso para cada una negociar que retirarse y no hacerlo, son: las cifras de la Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado .

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN



PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- **En el gráfico I** se presenta la situación de que los dos negociadores actúan blando ó suave, se conforman con una posición baja y obtienen una porción del pastel muy pequeña. "Dejan en la mesa" la mayor parte del pastel. Esto se observa, pues llegan a un punto "X" que es factible, que es justo pues llegaron libremente, pero es ineficiente por las razones señaladas.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- **En el gráfico II** la situación es de un negociador blando y el otro duro. Pueden llegar a los puntos "X1" (en caso de que "A" sea el negociador duro ó el punto "X2" en el caso que "B" sea el negociador duro). Ambos puntos, indican posiciones factibles, injustas para el negociador blando e ineficientes pues dejan en la mesa gran parte de las posibilidades a que pueden aspirar en la negociación.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- **En el gráfico III,** se describe el encuentro en la mesa de dos negociadores duros. Como ambos se mantienen en sus posiciones obstinadamente, el resultado final es un punto como "X" en la zona donde NO hay acuerdos. En realidad lo que se plantean es ver quien pierde menos.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

- Negociación integrativa.

En esta orientación integrativa, los negociadores manifiestan deseos de ganancias mutuas y una alta cooperación. Está orientada hacia el respeto de las aspiraciones del negociador con el objeto de que la parte contraria considere el resultado igualmente satisfactorio.

GANAR-GANAR

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

● Las razones para dar una orientación integrativa son las siguientes:

1.- Se apoya y tiende a desarrollar un clima de confianza, de reciprocidad y de credibilidad mutua.

2.- Al disminuir los riesgo de revisar posteriormente el acuerdo, se asegura una mayor estabilidad a la solución negociada.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

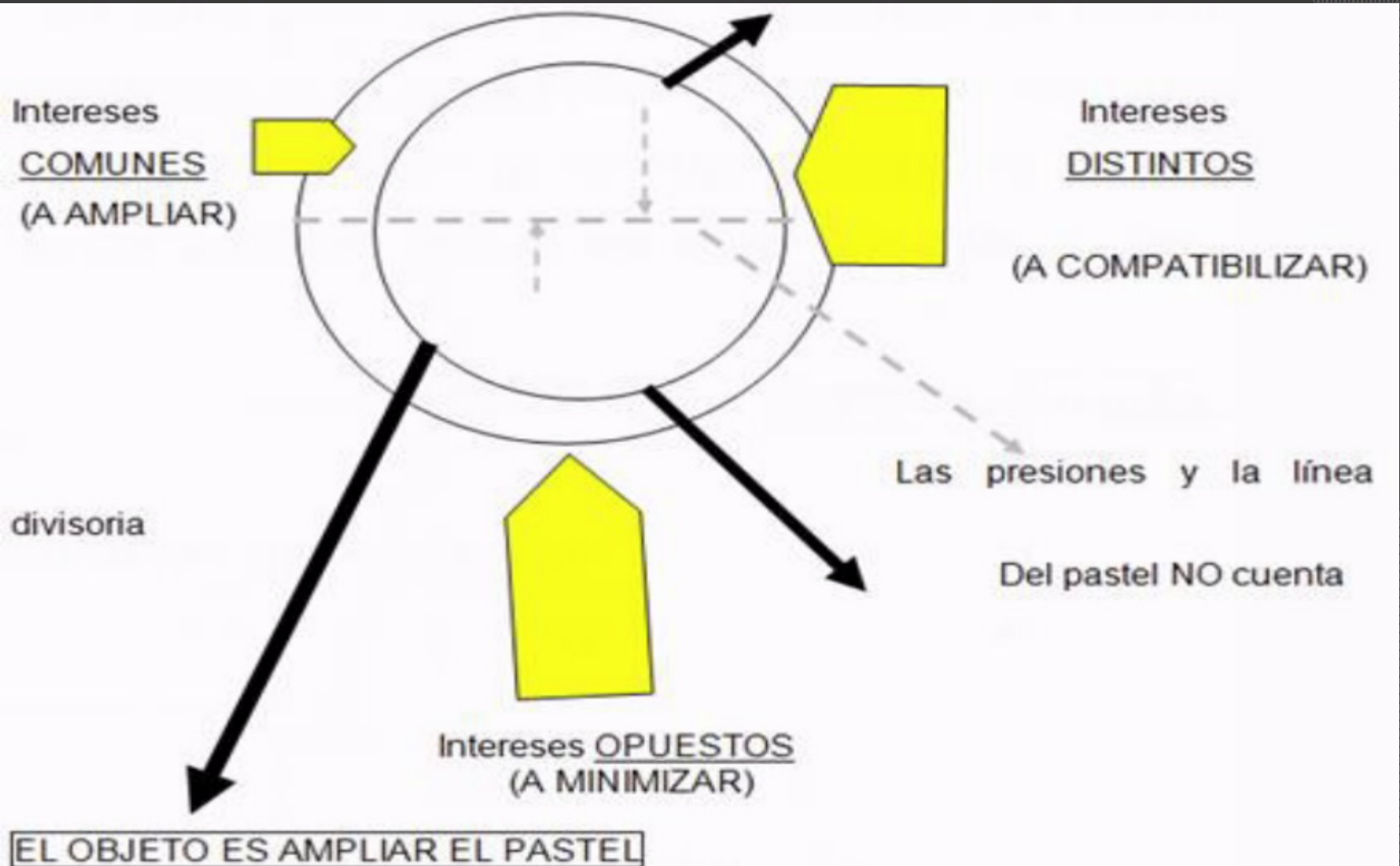
3.- Se presta para tomar en cuenta las relaciones entre los negociadores en el futuro. Es una negociación tanto de "proyectos" como de "puntos a resolver" o de "recursos" a otorgar.

4.- Valoriza la creatividad, la búsqueda de opciones constructivas y dinámicas, la movilización de ideas y de acciones nuevas, puesto que se trata de persuadir a la otra parte de trabajar juntos.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

5.- En un plano más general, ella es susceptible y se transforma en un modo cotidiano de solución de problemas, de enriquecer la cultura de emprender y completar los modelos tradicionales de "autoridad" y de "acuerdo".

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN



PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

Características	Distributiva	Integrativa
Recursos disponibles	Cantidad FIJA de recursos que se dividen	Cantidad VARIABLE de recursos que se dividirán.
Motivaciones personales	" Yo gano, tú pierdes "	" Yo gano, tú ganas "
Intereses primordiales	Opuesto uno al otro	Congruentes ó congruentes uno con otro
Enfoque de relaciones	A corto Plazo	A largo Plazo

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

◉ NEGOCIACIÓN MÚLTIFASE Y MÚLTIPARTE.

La mayoría de las negociaciones individuales tarde o temprano llegan a un acuerdo o una de estas se retira sin lograr tal acuerdo.

Pocas negociaciones son tan simples. La mayoría involucran a más partes y a veces se desarrollan en fases, cada una de las cuales se dedican a un solo tema.

PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN

● Las negociaciones múltifase

Son negociaciones que se complementan con el tiempo en diferentes fases a medida que cada uno va cumpliendo los acuerdos se van logrando mas acuerdos a futuro.

Las negociaciones múltifase sirven a las partes para negociar sobre la base del seguimiento y la comunicación permanente.

