

Webinar virtuales Miércoles del Exportador

Principales técnicas y estrategias para una negociación exitosa

MBA MMKT Israel Sanguineti A.

isanguineti@soluzioniinternational.com

16 de setiembre de 2020

Lima, Perú

Proceso Negociador

Periodo desde que las partes se sientan a prenegociar hasta que ambas partes dan por finalizadas las negociaciones, ya sea con o sin acuerdo.

Fases:

Prenegociación,

Negociación y

Cierre.

La Prenegociación

La gestión de la propia imagen es el método utilizado por una persona para tomar el control de las múltiples conversaciones que tienen lugar a lo largo del proceso negociador. En ella, la correcta utilización del lenguaje corporal juega un papel muy importante.

El lenguaje corporal incluye las miradas, las sonrisas, las posturas corporales cuando estamos de pie o sentados, los gestos con las manos,... cualquier movimiento de nuestro cuerpo es susceptible de ser interpretado, si sabemos hacerlo.

La Negociación

Nos fijamos en los nueve factores siguientes cuando conocemos a una persona:

Color de piel. Blanco, negro o cualquiera de sus variantes intermedias.

Sexo. Claramente definido o todo lo contrario

Edad. Indefinida o claramente definida

Apariencia. Elegante, todo lo contrario o cualquiera de sus variantes intermedias.

Expresiones faciales. Cordiales, frías, indefinidas

Mirada. A los ojos, a sus zapatos, al infinito, ...Movimientos. Armónicos o todo lo contrario (por ejemplo, tropieza con cualquier cosa, tira los objetos en las mesas, arrastra los pies, etc.)

Espacio personal. Deja mucha distancia, se acerca excesivamente,...

Tacto. Mano fría, sudada,

La Negociación

Todas las personas somos de larga, media, corta o muy corta distancia, según predomine en nosotros la vista (larga distancia), los oídos (media distancia) o el olfato (corta distancia) y el tacto (muy corta distancia).



Escuchar y observar el doble de lo que hablamos

La Negociación

Al comenzar una relación profesional a través del proceso negociador, podemos hacerlo desde cualquiera de los cuatro estadios que tiene la escalera emocional siguiente: simpatía, empatía, apatía y antipatía. Estadios que no se verbalizan, pero que se transmiten a través de nuestros gestos, tono de voz, distancia, etc.

| | |
|------------------|---|
| Simpatía | Me encanta negociar contigo porque tenemos la misma escala de valores. |
| Empatía | Me encanta negociar contigo, aunque no pensemos igual |
| Apatía | Me resultas indiferente |
| Antipatía | No hay química entre nosotros y tenemos escalas de valores muy distintas. |

La Negociación

“No hay nada tan rápido como un sentimiento de antipatía”.

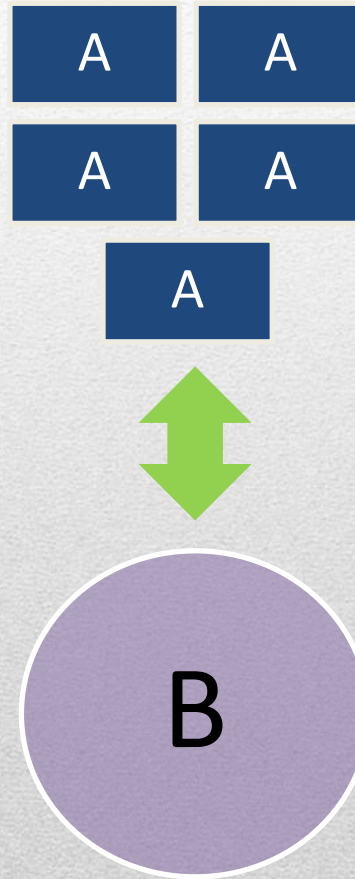
Alfred de Musset, poeta francés del siglo XIX

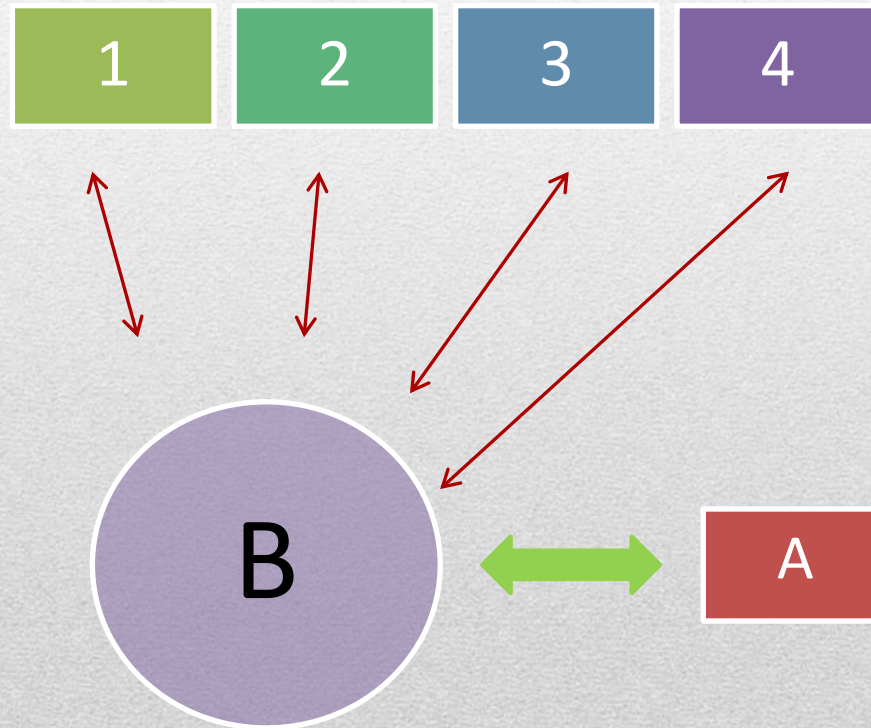


TEORÍA DE LOS JUEGOS

Economía que estudia las decisiones en las que para que un individuo tenga éxito tiene que tener en cuenta las decisiones tomadas por el resto de los agentes que intervienen en la situación. La teoría de juegos como estudio matemático no se ha utilizado exclusivamente en la economía, sino en la gestión, estrategia, psicología o incluso en biología.







Los 2 tipos básicos de Negociación:

Características de las Negociaciones Competitivas y Colaborativas.

NEGOCIACIONES COMPETITIVAS

- Los participantes son adversarios.
- El objetivo es la victoria.
- Se desconfía en el otro.
- Se insiste en la posición.
- Se contrarrestan argumentos.
- Se amenaza.
- No se muestra el límite inferior.
- Se exigen ganancias para llegar al acuerdo.
- Se intentan sacar los mayores beneficios.

NEGOCIACIONES COLABORATIVAS

- Los participantes son "amistosos".
- El objetivo es el acuerdo.
- Se "confía" en el otro.
- Se insiste en el acuerdo.
- Se informa.
- Se ofrece.
- Se muestra el límite inferior.
- Se intenta cubrir las necesidades de la otra parte.
- Se puede llegar a aceptar pérdidas para llegar al acuerdo.

Características de un buen negociador.

- 1.-Le gusta Negociar
- 2.-Entusiasta
- 3.-gran comunicador
- 4.- Persuasivo
- 5.-Muy observador
- 6.-Perspicacia psicológica
- 7.-Sociable
- 8.-Respetuoso
- 9.-Honesto
- 10.-Profesional
- 11.-Detesta la improvisación
- 12.-Es meticuloso
- 13.-Firme,solido
- 14.-Autoconfianza
- 15.-Agil
- 16.-Resolutivo
- 17.-Acepta el riesgo
- 18.-Paciente
- 19.-creativo

Estrategias básicas de Negociación

- **Solución de problemas.** Se caracteriza por el intento de encontrar alternativas aceptables y satisfactorias para ambas partes.
- **Rivalidad.** Se intentan conseguir los objetivos propios, forzando a la otra parte o presionándola para que utilice una conducta más concesiva.
- **Flexibilidad.** Implica una importante reducción de objetivos y aspiraciones.
- **Inacción.** La actividad es mínima, de forma que la acción de los negociadores queda reducida sustancialmente.

***Poder**

Negociación Internacional

Los negociadores pueden no hablar el mismo idioma por lo que se necesitará de un intérprete quien debe ser una persona de plena confianza, es preferible no aceptar un intérprete ofrecido por la otra parte negociadora.

- El relacionamiento personal sigue patrones diferentes, en algunas culturas se mantiene gran distancia entre el relacionamiento personal y el profesional. En otras, sin embargo, se mantiene la cercanía entre las personas.
 - Las personas de ciertos países gesticulan muy poco a diferencia de otras culturas.
-

Negociación Internacional

- La puntualidad es algo muy valorado y respetado en ciertas culturas a diferencia de otras en las que el inicio de La Negociación puede retrasarse sin que sea mal visto este retraso.
 - Una conducta que puede ser común en un país, bromear o hablar de temas personales durante una Negociación, puede tomarse como algo totalmente fuera de lugar en otras culturas.
 - La vestimenta en algunas culturas también marca diferencia. Por ejemplo un directivo de un país puede recibirle en su despacho con zapatos deportivos cuando esto no sería bien visto en otros países.
-

Negociación Internacional

- La forma de situarse en la mesa de Negociación también puede variar de una cultura a otra.
 - También hay diferencias durante el proceso de Negociación en cuanto a quien dará las indicaciones de cuando ha concluido una etapa y se debe pasar a la siguiente (es el anfitrión, el visitante, la persona con mayor nivel jerárquico?) , la duración de la etapa de presentación.
 - La forma de preguntar también puede diferir, hay preguntas que se consideran inapropiadas o impertinentes en algunas culturas, en cambio en otras no.
-

Negociación Internacional

- La importancia y validez del compromiso escrito o verbal. Lo que verdaderamente cuenta en algunas culturas es el compromiso escrito, un documento firmado, mientras que en otras el compromiso verbal tiene más importancia.
 - El dar o recibir regalos en algunas culturas puede verse como una demostración de amistad mientras que en otras se ve como un intento de soborno.
 - El comportamiento de la otra parte en La Negociación puede ser muy diferente, así el actuar con prudencia será necesario, observando siempre y hasta imitando al interlocutor si fuese necesario.
-

Negociación Internacional

- Ante los errores de lenguaje cometidos por diferencias en el idioma hay que mostrar empatía y comprensión.

Por todo esto para aprender a Como Negociar Internacionalmente es importante que los negociadores conozcan algunas de las características más distintivas de la cultura del otro país, las normas básicas de comportamiento, su historia, su situación actual, etc.



Ejercicio Negociador

¿En qué pueden ayudar los juegos de cartas a los negociadores?

En general, los juegos de cartas pueden ser individuales, como el póker o por parejas.

Respecto al póker, al ser un juego individual nos puede ayudar a controlar mejor tanto el estrés positivo (eustrés) como el estrés negativo (distrés), en función de las cartas que tengamos en cada mano de la partida y a tomar decisiones racionales (nunca emocionales, impulsivas) en relación con nuestras estrategias de juego.

En cualquier juego en el que se maneja dinero, se sigue la misma matriz de doble entrada sobre “coste” y “valor” como la adjunta.

Ejercicio Negociador

- **Cada carta** puede tener un coste y un valor. Si el valor que añade no es suficiente, no la “compramos” si, por el contrario, es alto sí que lo hacemos.
- Por último, **entrenamos la memoria** a corto plazo ya que manejamos una serie de datos simultáneos respecto a las cartas que tenemos nosotros y cada uno de nuestros compañeros de mesa.

| | | | |
|-------|------|----------|-----------|
| Coste | ALTO | PROHIBIR | MINIMIZAR |
| | BAJO | EVITAR | MAXIMIZAR |
| | | BAJO | ALTO |
| | | Valor | |