

El proceso de negociación en comercio exterior (parte III)

MBA Miguel Sanguineti Ascencios

msanguineti@soluzioniinternational.com

24 de setiembre de 2014

Lima, Perú

INDICE

1. Proceso negociador
 2. Pre negociación
 3. Negociación
 4. Cierre
 5. La verdad de las concesiones
 6. Tipos de cierre
 7. Cómo cerrar con éxito
 8. Señales de cierre
 9. Características del buen negociador
-

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 Pre-negociación

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

Color de piel.

Sexo.

Edad.

Apariencia.

Expresiones faciales.

Mirada.

Espacio personal.

Tacto.



El cierre

Se da cuando se debe llegar al acuerdo. Se presentan, normalmente, dos tipos de incertidumbre: No sabemos si hemos conseguido todas las concesiones posibles y tenemos la necesidad de empujar el negocio antes que nos puedan proponer otras concesiones.

Mientras más tiempo demore la negociación, más concesiones obtendremos, y a la vez más concesiones podríamos otorgar.



ACUERDO O RUPTURA

CIERRE: Margen de maniobra



CIERRE: Margen de maniobra





“Toda propuesta, toda concesión, todo lo que se ha negociado, no debe darse nada por nada, no debe darse nada gratis. Todo por lo que se concede debe proporcionar algo a cambio que proporcione el mismo valor”.

LA VERDAD DE LAS CONCESIONES

Se cree que:

- Las concesiones crean benevolencia
- Suavizan al negociador (cliente)
- Mejoran el rumbo del negocio.

En realidad:

- Generan que el cliente se sienta más decidido para obtener beneficios.
 - Generan ambición
 - Puede generar desconfianza.
-

TIPOS DE CIERRE

1. Cierre con concesión:

El más frecuente. Se otorga “algo” para cerrar el negocio, pero condicionando la concesión al cierre del negocio.

2. Cierre con resumen:

El segundo más frecuente. Se hace un resumen de los acuerdos alcanzados, destacando las concesiones otorgados y lo ventajoso del acuerdo para el cliente.

3. Cierre de descanso:

Es otorgar tiempo a la otra parte para que analice el acuerdo. Esto debe analizarse mientras no represente un perjuicio.

TIPOS DE CIERRE

4. Cierre con ultimátum:

Presionar el cierre con una frase que se entiende como amenaza. Es riesgoso y puede ser un bumerang. Implica carga emocional, no debe ser realizado con alta audiencia. Se puede perder prestigio.

2. Cierre disyuntivo:

Posibilidad de elección entre dos o más posibilidades. La libertad de elección puede beneficiar al elector, pero podría implicar descuidar detalles, o efectuar concesiones mayores a las requeridas. Se recomienda hacer un resumen posterior de lo acordado.

CÓMO NEGOCIAR CON ÉXITO

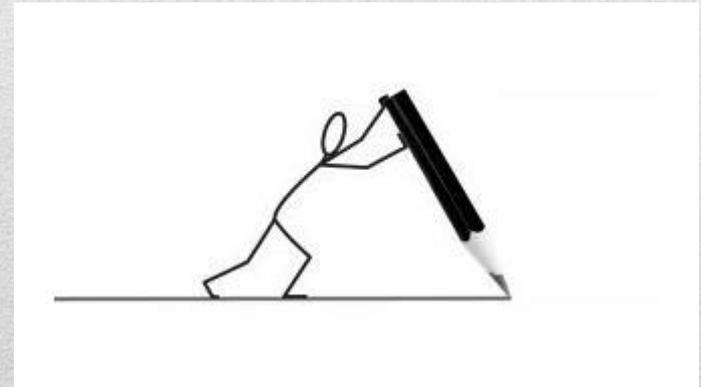


CÓMO CERRAR CON ÉXITO

Estrategia 1

Expectativa de futuro:

Argumento usado principalmente que busca de generar beneficios futuros.



CÓMO CERRAR CON ÉXITO

Estrategia 2

El ancla:

Se negocia basado en valores altos, con la obligación de retirarse o de estar al nivel. Útil para temas subjetivos, no siempre es bueno en temas con precedentes y/o históricos.



CÓMO CERRAR CON ÉXITO

Estrategia 3

El bueno y el malo:

Se comienza con una línea dura y con sanciones. Luego, otro negociador suaviza el término, sin espacio para mayores concesiones. Para quien la plantea, puede llegar a ser ventajosa. El riesgo, puede ser tomada como intimidatoria.



CÓMO CERRAR CON ÉXITO

Estrategia 4

El farol:

Se obliga a la otra parte a mejorar su oferta, dado que existen “ofertas mejores”.

Derivaciones:

Farol sobre farol: “Le recomiendo que las acepte”

Cartas boca arriba: “Muéstrela y se la mejoro”

Tomar iniciativa: “Entiendo prefiere la mía, pero

Hay que justificar”.



CÓMO CERRAR CON ÉXITO

Estrategia 5

El enlace:

Negociación basada en nuestras debilidades (observadas) enlazándolas con nuestras fortalezas (mencionadas).



CÓMO CERRAR CON ÉXITO

Estrategia 6

Apuntar al corazón:

Uso del chantaje emocional. Depende del público objetivo (persona emotiva o no). Relaciona la negociación con los efectos negativos.



CÓMO CERRAR CON ÉXITO

Estrategia 7

La pluma en el aire:

Ser cautos con los resultados. Sin aprobación, no hay cierre de negociación. Podemos ser presionados a ceder más por anticiparnos.



CÓMO CERRAR CON ÉXITO

Estrategia 8

No es decisor:

Saber con quién negociamos, saber cuál es el proceso de cierre de negocio de la empresa. Ceder concesiones con quién no se debe, es terrible.



CÓMO CERRAR CON ÉXITO

Estrategia 9

Bolsillos vacíos:

Táctica muy poderosa. Casi en el cierre, se exige cambio de precio porque “no alcanza el dinero”. Ofrecer alternativas, no necesariamente rebaja.



CÓMO CERRAR CON ÉXITO

Estrategia 10

Arriba y abajo:

Decir “No” bloquea la negociación. Aumentar o reducir condiciones de acuerdo a los resultados del cierre de negociación.



SEÑALES DE CIERRE

- La diferencia entre la partes se estrecha.
 - Objeciones y argumentos se disipan, dado que los puntos mayores de controversia ya se abordaron.
 - Se consolida el acuerdo mutuo de concesiones finales.
 - La otra parte requiere revisar la propuesta o acuerdos finales.
-

SEÑALES DE CIERRE

- Se puede requerir tiempo para la revisión de acuerdos. Hay que saber esperar.
 - Intercambio de contratos o acuerdos.
 - Todos los acuerdos se requieren formalizar (todo por escrito)
-

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
-

MUCHAS GRACIAS

Miguel Sanguineti Ascencios

msanguineti@soluzioniinternational.com

Miguelangel_s12@yahoo.com

