

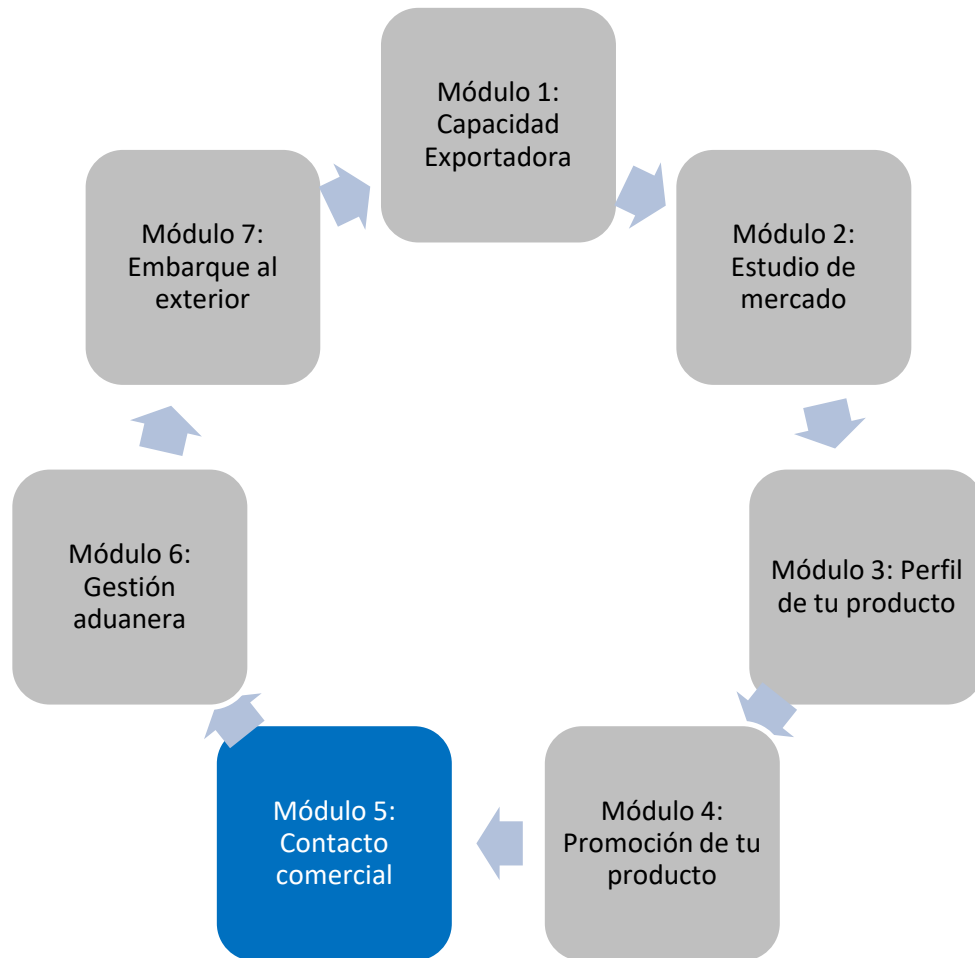


Módulo 5: Contacto comercial

Tema “Cultura de negocio”

Cultura de negocio

¿Dónde nos encontramos en el curso?



Módulo 5: Contacto comercial

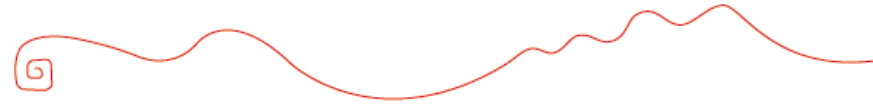
Tema 4. Cultura de negocio

1. Negociación intercultural

2. Lenguaje verbal y no verbal

3. Técnicas de negociaciones empresariales internacionales

Cultura de negocio



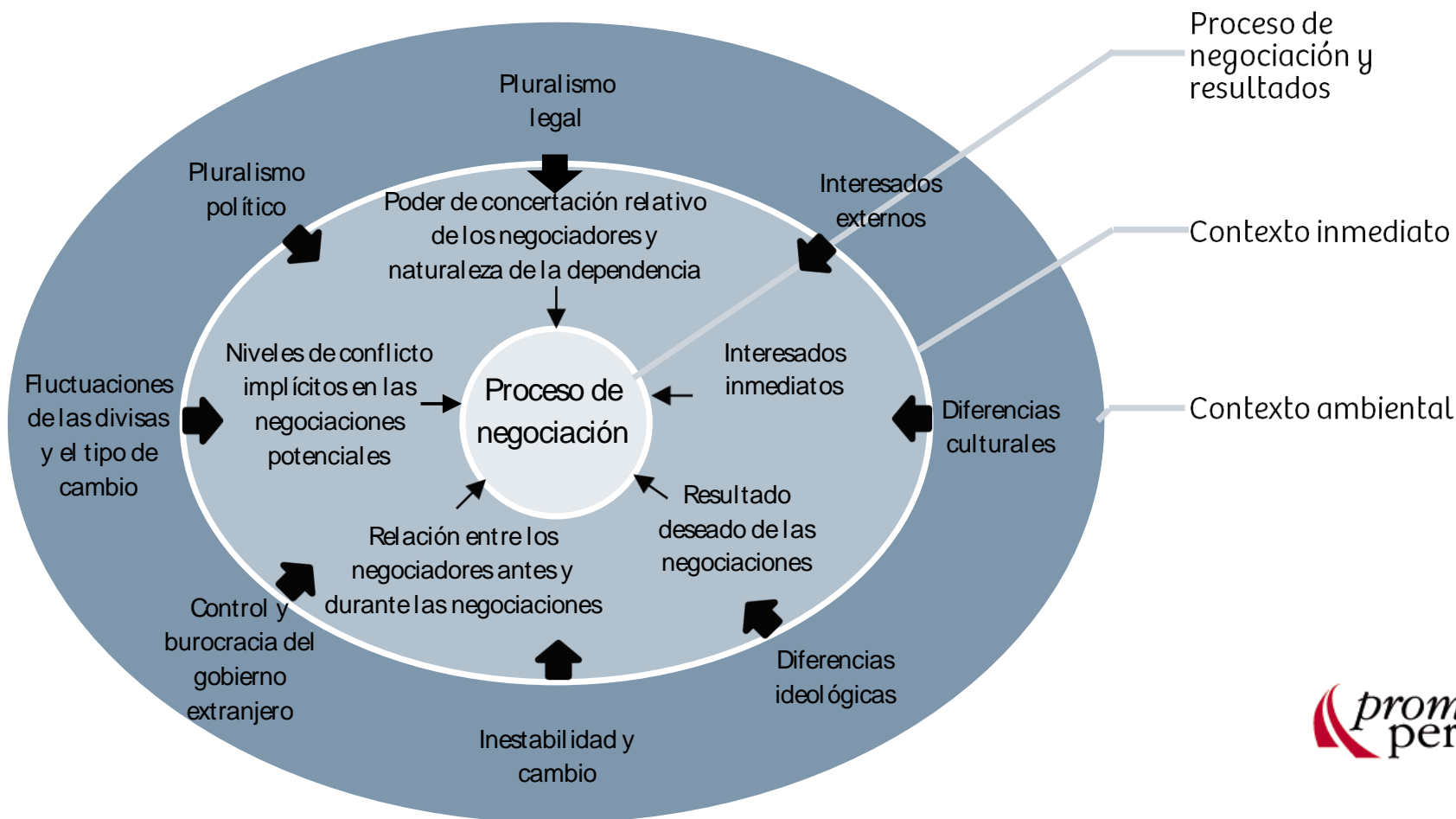
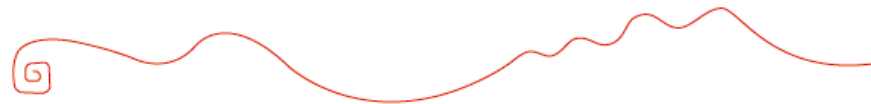
Objetivo general

Este tema te permitirá identificar los aspectos de cultura de negocio más importantes de la negociación comercial.

Objetivos específicos de aprendizaje

- Reconocer la cultura de negocio de un país como factor determinante de la negociación comercial e identificar los aspectos a tomar en cuenta.
- Reconocer la importancia del lenguaje verbal y no verbal en la negociación e identificar los aspectos a tomar en cuenta.
- Identificar los conceptos relacionados a las técnicas de negociaciones empresariales internacionales y las principales técnicas y tácticas utilizadas.

¿Qué factores influyen en una negociación internacional?



¿Qué factores influyen en una negociación internacional?

Contexto ambiental

Pluralismo político y legal: diferencias en impuestos, leyes contractuales y condiciones políticas.

Economía internacional: tipo de cambio de las divisas.

Gobiernos extranjeros y sus burocracias: medidas en que los gobiernos regulan las industrias y organizaciones.

Inestabilidad.

Ideología.

Cultura.

Interesados externos: asociaciones empresariales, sindicatos, embajadas y asociaciones industriales.



¿Qué factores influyen en una negociación internacional?

Contexto inmediato

Poder relativo de la negociación: cantidad de acciones, el control administrativo, los sistemas de distribución, relación con el gobierno.

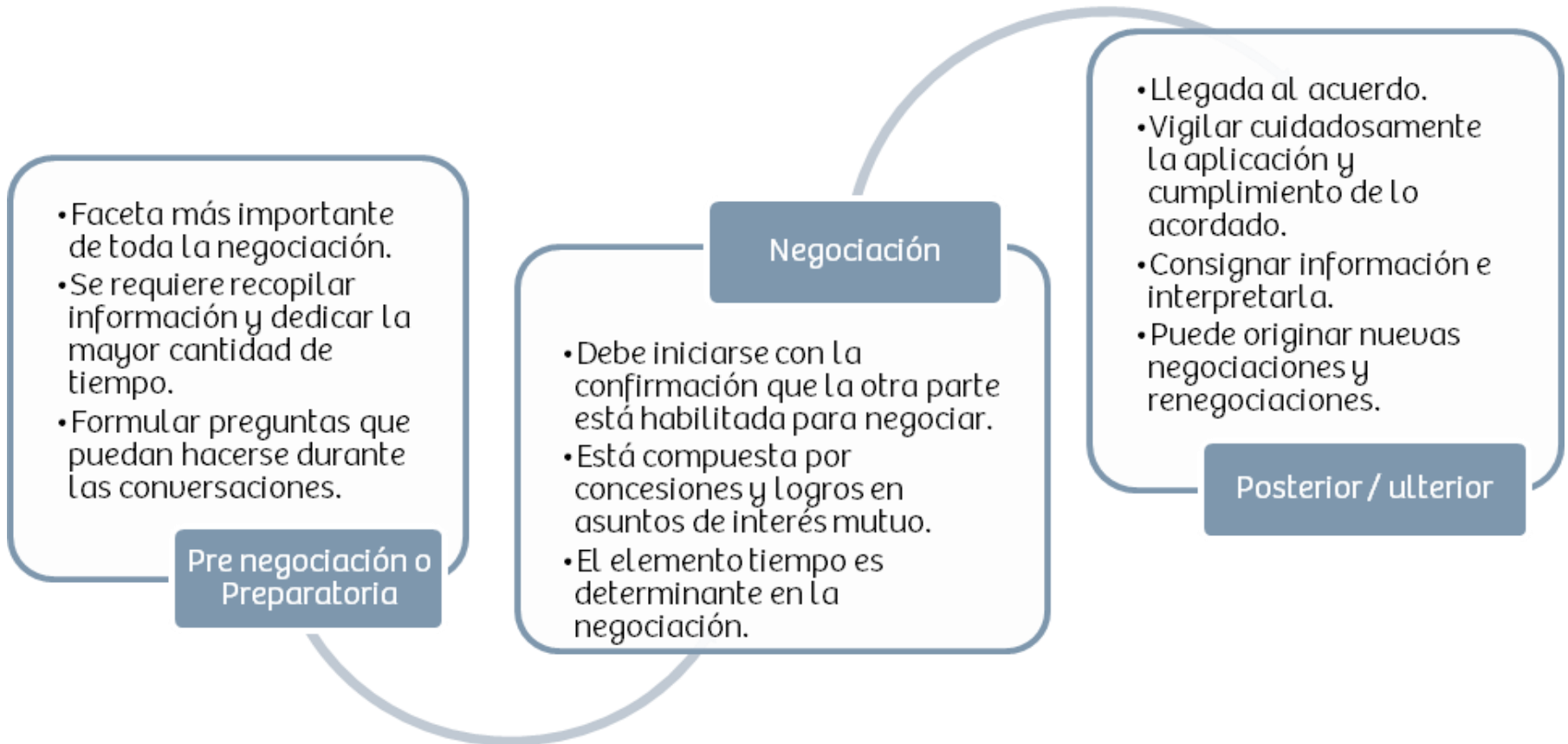
Niveles de conflicto: grado al que los negociadores delimitan una negociación o conceptualizan lo que interesa a la negociación.

Relaciones entre negociadores: relaciones entre las partes negociadoras antes de las negociaciones reales.

Resultados deseados: tensión entre los objetivos de corto plazo de una parte para las negociaciones actuales y su influencia en las relaciones de largo plazo de las partes.

Intereses inmediatos: son los negociadores mismos y las personas a quienes representan. Sus habilidades, aptitudes y experiencia internacional de los negociadores y motivaciones personales influyen directamente.

Fases de una negociación internacional



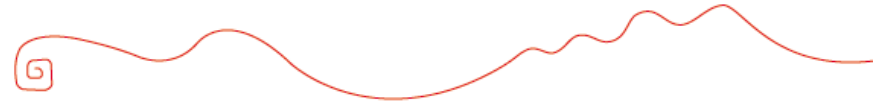
Los negociadores veteranos estiman que para lograr términos óptimos en el cierre de un contrato o acuerdo, la capacidad dependerá en un 80% de la preparación y en un 20% de las tácticas que utilice el negociador.

Cultura de negocio



Negociación intercultural





¿Cómo la cultura afecta las negociaciones internacionales?

1. La definición de negociación varía entre las culturas.
2. La cultura influye en el modo en que los negociadores perciben una oportunidad.
3. Los criterios para seleccionar a los participantes en una negociación son diferentes de acuerdo a la cultura.
4. El protocolo también difiere en función de la cultura.
5. La comunicación, tanto verbal como no verbal, está influenciada por las diversas culturas.
6. El tiempo es tomado de forma distinta dependiendo de las culturas.
7. El grado al que se está dispuesto a aceptar riesgos es variable en cada cultura.
8. Las culturas difieren en la importancia que se otorga a la persona o al grupo.
9. Influye en la conclusión de los acuerdos y la forma que adopta el acuerdo negociado.
10. Las emociones y su manifestación en la negociación también varía.

Lenguaje verbal y no verbal

Lenguaje verbal

A B C D E

x y z

1 2 3 4 5

Lenguaje verbal



Lenguaje verbal

Lenguaje polarizado

DEL LENGUAJE POSITIVO
Cómo nos cambian las palabras que elegimos



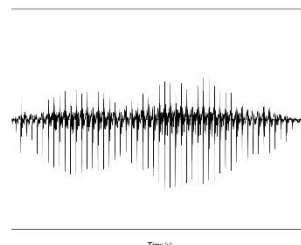
Uso de palabras positivas o negativas.

Transmisión de inmediatez verbal



Frases para transmitir urgencia o inmediatez o para poner una distancia psicológica.

Grado de intensidad en el lenguaje



- Alta intensidad = sentimientos fuertes.
- Baja intensidad = sentimientos débiles.

Grado de diversidad léxica

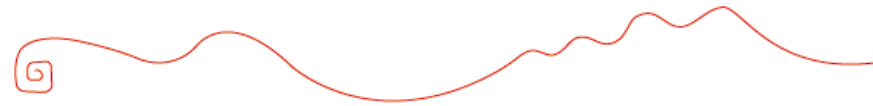


- Dominio de vocabulario amplio = comodidad y competencia.
- Bajo dominio = incomodidad, ansiedad e inexperiencia.

Extensión de un estilo de lenguaje de alto poder



- Alto poder = dominio verbal, claridad y firmeza.
- Bajo poder = faltas verbales, vacilaciones.



Lenguaje no verbal

Contacto visual



- Demuestra que se presta atención y escucha.
- Hacer contacto visual al proporcionar la parte más importante del mensaje.

Postura corporal



- Indica si se está prestando atención.
- Se recomienda mantener el cuerpo erguido, inclinado un poco hacia adelante y encarando directamente a la persona.

Estimular o desaprobar lo que dicen los demás



- Estimular: asentir la cabeza, gestos con la mano, “ajá” murmurado, contacto visual, sonrisa o inclinación de la cabeza.
- Desaprobar: fruncir el ceño, mover la cabeza de un lado a otro.

Técnicas de negociaciones empresariales internacionales: antes de negociar

Establecer los objetivos deseados

Análisis detallado de las fortalezas y debilidades

Saber en qué entorno se desarrollará la negociación

Tener el detalle de la trayectoria, cultura y características de la contraparte

Aumentar el conocimiento de negociación con extranjeros

Asegurarse de estar preparado para establecer una relación de ganar-ganar

Planificar

Técnicas de negociaciones empresariales internacionales: al momento de negociar

Ser asertivo

Convertirse en un buen oyente

Pedir mucho y ofrecer poco

Ser paciente

No aceptar la primera oferta

Nunca dar nada gratis

Guardar una concesión para el final

Tener siempre una alternativa

Educar, pero no intimidar

Considerar las consecuencias de no alcanzar un acuerdo

Contáctanos

Plataforma de atención al exportador

Av. Jorge Basadre 610 - San Isidro - Lima - Perú

WhatsApp (+51) 990060194

Aló Exportador (01) 604-5601 | 604-5602

Correo electrónico exportaciones@promperu.gob.pe

