

MONROY
asesores

veinti-dos
2
aniversario



Negociación *Efectiva* en los *Negocios*

Lic. Agustín Monroy Acosta

www.monroyasesores.com.mx

Respeto y Disciplina



- Actitud positiva. Deseo de construir en lugar de destruir.
- Tomar lo negativo con espíritu positivo.
- Ver el cómo sí en lugar del cómo no.
- Ser objetivos y realistas.
- Apertura a recibir opiniones y comentarios.
- Estar dispuesto a actuar de manera diferente al pasado.
- Ir al grano, ser concretos.
- Ser sinceros, honestos, auténticos.
- Poner los intereses del equipo por encima de los personales.
- No personalizar las discusiones.
- Creatividad en las soluciones.
- Si me opongo qué propongo.
- Ser flexibles.
- Tomar el toro por los cuernos. No evadir los problemas.
- Asumir las consecuencias de nuestros actos u omisiones.
- No buscar pretextos y pasar la pelota.
- Deseo de comprometerse con el equipo.

Objetivo del curso



Al término de este curso taller, los participantes analizarán y evaluarán el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que se les presentarán para llevar a cabo negociaciones inteligentes, eficientes y amistosas.

- **Inteligentes:** Satisfactorias para las partes participantes.
- **Eficientes:** Que consuman poco tiempo y costo.
- **Amistosas:** Qué permitan conservar las relación con las contrapartes.

¿Qué cosas negociamos?

Negociar

- ✓ Regularización de una cuenta atrasada de pago.
- ✓ Aumento personal de sueldo con el jefe.
- ✓ Una venta importante para un nuevo cliente.
- ✓ Una sanción a un colaborador indisciplinado.
- ✓ Tiempo adicional de tus compañeros en el trabajo.
- ✓ Permiso de la esposa para salir con los amigos.
- ✓ Mejora del rendimiento escolar de un hijo/a.
- ✓ Calendarizar unas vacaciones de un empleado.
- ✓ Condiciones de un contrato colectivo.
- ✓ Adecuaciones en tu fraccionamiento.
- ✓ Destino para vacacionar con la familia.
- ✓ Reclamación / devolución de un cliente.
- ✓ Programa de mejora del desempeño de un colaborador.

Antes de iniciar.....

1. Qué concepto tiene usted acerca de lo que es una negociación:	
2. Qué dificultades presenta una negociación:	
3. Qué le ha dado resultado para lograr una buena negociación:	
4. De acuerdo a su experiencia, qué piensa usted que debe evitarse si quiere lograr una buena negociación:	
5. Mencione usted una experiencia de negociación (exitosa o de fracaso) que haya vivido y que le haya impresionado:	

Acerca del arte de negociar



“El mejor hombre de negocios y el mejor negociador, es el que ***dirige sus esfuerzos hacia la victoria, pero no a expensas de sus colegas, sus clientes o sus rivales.***”

“En un acuerdo, todas las partes deberían ser ganadoras”.

Tomado del libro “ El Arte de la Negociación “ de Peter Economy. Editorial Mc Graw Hill / Irwin.

Negociación y sus principios generales



Este primer capítulo del curso se refiere a exponer algunas ideas sobre el concepto de negociación, así como acerca de la importancia que ésta tiene en la vida de todo ser humano y prácticamente en todas las esferas o ámbitos de acción en la que ésta se desarrolla.

También se hablará de la relación que la negociación tiene con los valores universales.

La comunicación en la negociación

1. Sin comunicación, no hay negociación posible.
2. La negociación es un proceso de comunicación bilateral **con el propósito de llegar a una decisión conjunta.**
3. Comunicar o comunicarse no significa que usted hable. La comunicación es un proceso en dos vías, en el que ambas partes tienen que hablar, pero sobre todo **escuchar.**
4. El escuchar le permite conocer y comprender las percepciones de su contraparte, sentir sus emociones y enterarse de sus argumentos.
5. Para ello, usted deberá escuchar en forma **activa y empática.**
6. **Si Usted no comprende la situación y las razones de su contraparte, no podrá hacerle proposiciones atractivas.**

COMO CAMBIA LA GENTE, CUANDO
NOS DAMOS LA OPORTUNIDAD DE



¿Qué significa escuchar de forma activa?

Escuchar en forma activa significa que usted vaya retroalimentando a su contraparte, mediante preguntas exploratorias.

Por ejemplo, el uso de preguntas como las siguientes son muy útiles para la escucha activa:

- ✓ ¿podría usted aclararme más este punto que no comprendo bien?
- ✓ ¿qué ha sucedido por lo que usted percibe las cosas así?
- ✓ ¿podría usted decirme cuál es la razón por la que usted piensa así?
- ✓ ¿permítame expresarle si entendí bien lo que usted me quiere decir ...?



Reflexione y conteste sobre el caso anterior

1. ¿ Qué estaba haciendo mal el gerente ?
2. ¿ Cómo lo hubiera hecho usted en su lugar ?
3. ¿ Conoce algunos otros ejemplos similares en la práctica ?



Evaluación de conocimientos



¿Qué entiende por negociación?	
Mencione 2 valores (ética) y su importancia en el proceso de negociación.	
¿Qué beneficios aporta el escuchar activamente en la negociación?	
¿Qué es empatía y como aplica en una negociación?	
Qué tipos de negociación ha tenido y qué errores ha identificado que ha hecho?	

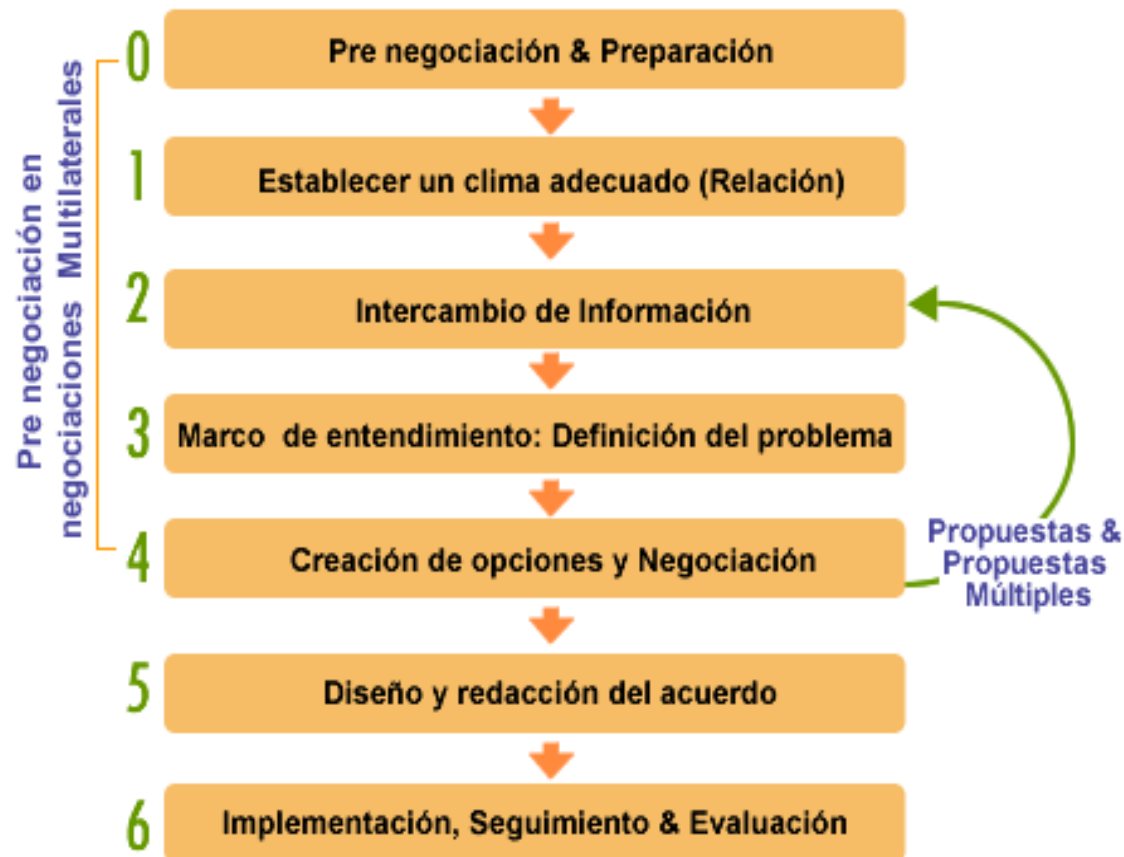
Ejercicio de aplicación

Juzgue usted las siguientes conductas, califique si están bien o mal:

Conducta	Bien o mal.	Como lo habría hecho usted
1. Buenos días..¿ con quién tengo el gusto ? Déjeme mostrarle, tengo el auto que usted necesita...		
2. Bien..antes de seguir..¿ puede indicarme ¿qué capacidad busca en la máquina? ¿qué otras marcas de máquina tiene? ¿qué presupuesto tiene usted?		
3. Sé lo que pretendes de mí...y desde ahora te digo que eso no puede ser ...		
4. Mira..yo he pasado por lo mismo...y por ello te digo que lo que tienes que hacer es...		

Fases de la negociación

Fases de la negociación



Ejercicio de aplicación

Recuerde alguna negociación exitosa que haya vivido y una que fracasó, analice por qué:

NEGOCIACION EXITOSA	NEGOCIACION QUE SALIO MAL
RAZON PRINCIPAL	RAZON PRINCIPAL

El regateo

En el siguiente capítulo se analizará la manera de negociar que tradicionalmente es conocida como regateo.

Se examinarán los diferentes tipos de regateo y sus consecuencias.



El regateo



El regateo o forma de negociar por posiciones

1. Se llama REGATEO a una forma de negociación en la que las partes involucradas tratan de llegar a un acuerdo partiendo de posiciones contrarias extremas y tratan de ir cediendo parcialmente sólo cuando lo hace la parte contraria, siempre con el deseo de ganar o de perder lo menos posible.
2. En el regateo, las partes suelen utilizar todo tipo de estratagemas para lograr sus propósitos: impresionar, engañar, disimular interés, dar informaciones falsas, amenazar...POR ESO ES TAN DESGASTANTE Y POCO SATISFACTORIO.

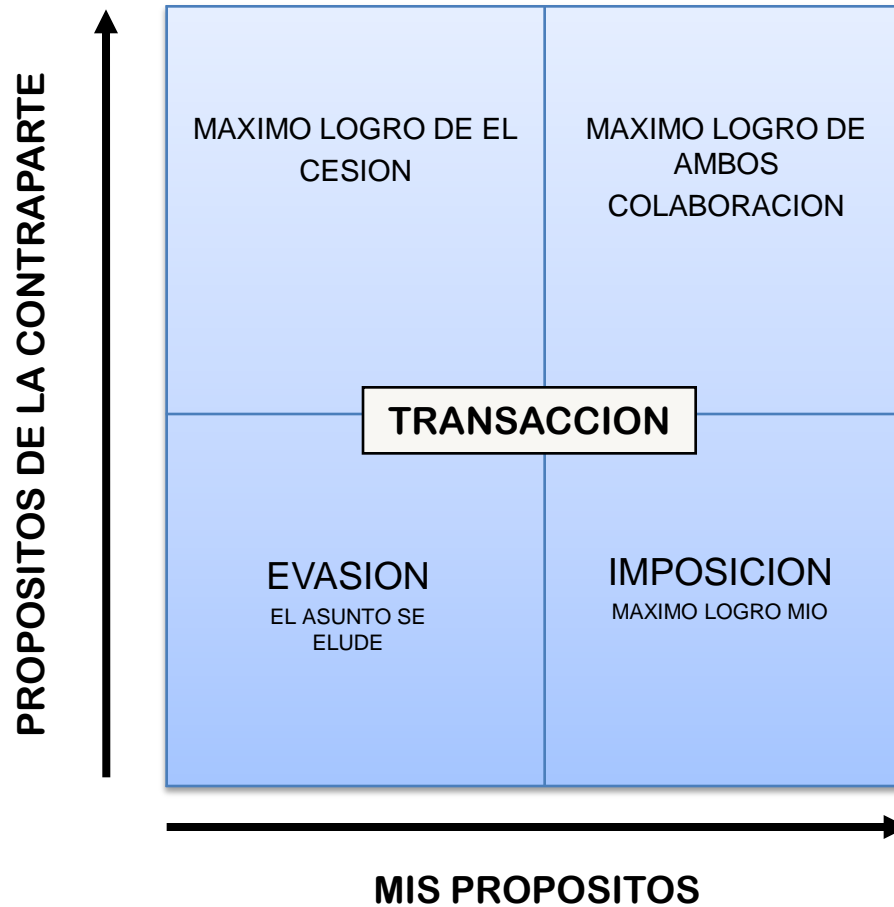


Modelo de Robert Blake y Jane Mouton

En el siguiente capítulo se analizará el modelo que diseñaron ambos autores y que constituye una verdadera innovación a la antigua manera de negociar por posiciones o regateo.



Modelo de Robert Blake y Jane Mouton



Estrategia de la evasión



1. Se elude el posible conflicto: dígame que no estoy, no quiero hablar con él etc...
2. Puede funcionar de dos maneras, una negativa y una positiva.
3. En la negativa se evade sin plan alguno, simplemente por temor a enfrentarlo. Puede provocar que el conflicto lejos de solucionarse, crezca en el tiempo.
4. La manera positiva de utilizar la evasión es cuando se hace en forma planeada y temporal, por ejemplo, cuando se busca dar tiempo para que se enfríen los ánimos; para buscar información adicional; para esperar a que llegue un hecho o una persona que se sabe que cambiará la situación.

Estrategia de la cesión

1. Se da cuando una de las partes cede a los intereses de la otra.
2. Es positiva cuando la parte cedente lo hace totalmente convencida de las ventajas de la idea de la otra o cuando gana más cediendo que luchando, porque perdería bienes mayores. Por ejemplo, cuando un padre cede ante un capricho del hijo, para que él mismo experimente los resultados de su propuesta y gane experiencia.
3. Cuando se cede sin plan o sin convicción, la persona se queda con un conflicto interno, de frustración o de culpa, que puede llevarle a buscar revancha o a no querer negociar ya con la persona a favor de quién tuvo que ceder.
4. Al individuo que usa frecuentemente y sin proponérselo esta estrategia, se le mira como un minusvalorado , incapaz de defender sus convicciones.



Estrategia de la imposición



1. Se da cuando yo logro lo mío, sacrificando para ello lo de la otra parte.
2. Es apropiada en situaciones emergencia o de peligro, cuando la contraparte no sabe qué hacer, ya sea por ignorancia, falta de creatividad, de valor, etc.
3. El uso frecuente de esta solución, hace que se perciba al individuo que se impone como un déspota o autócrata. Esa conducta inhibe el crecimiento de los demás y no los prepara para ser personas autónomas y maduras en las que pueda delegar.
4. Imponer ideas sobre la otra gente que también las tiene, sin permitirle ganar algo o convencerla, provoca en el perdedor un resentimiento que se manifestará después o en su negativa a volver a tratar con el “ganador”, falta de colaboración para implantar la solución en la práctica o resistencia oculta.

Resumen y conclusiones

Existen cuatro métodos básicos para negociar

- **EVASION:** la negociación no se enfrenta, se elude por temor al conflicto, por inseguridad o porque se espera que el tiempo lo resuelva.

- **CESION** o pierdo yo y ganas tú. No me deja satisfecho y probablemente no quiera volver a negociar contigo.

- **IMPOSICION** o yo gano y tú pierdes. No deja a la otra parte satisfecha, ni con deseos de volver a negociar.

- **TRANSACCION** o partimos la diferencia. No deja a ninguno de los participantes satisfechos

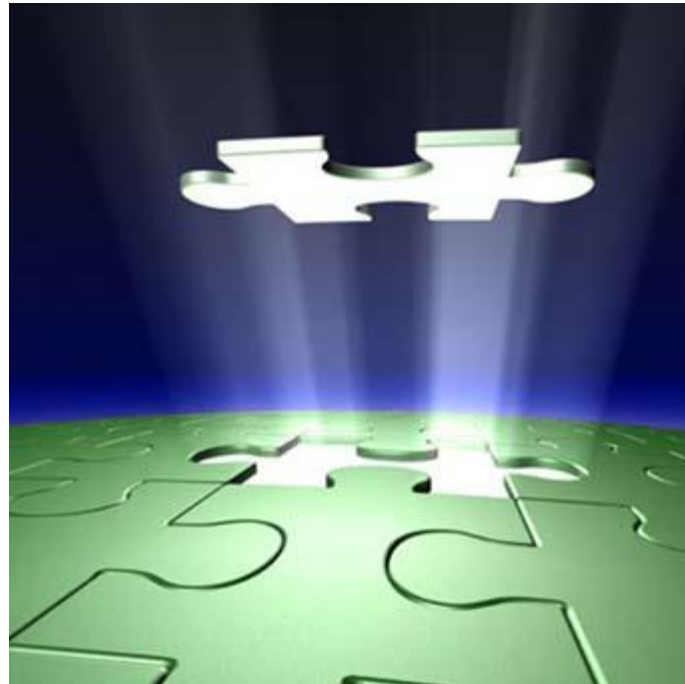
- **COLABORACION** o ganar – ganar. Ambos participantes quedan satisfechos y con deseos de implantar la solución, así como de volver a negociar.



La negociación por principios

En el siguiente capítulo se analizará el concepto, características, consecuencias y forma de utilizar la denominada Negociación por Principios.

Las normas que la rigen, sus características y la forma de llevarla a cabo.



Una historia para ejemplificar

Dos niños que eran vecinos y excelentes amigos, terminaron una su amistad por una pelea en relación con la posesión de una naranja. La pelea trascendió incluso a sus familias y todos los miembros de ambas se dejaron de hablar y se hostilizaban continuamente.

Un día se atrevieron a platicar sobre el incidente de la naranja y se preguntaron mutuamente para qué querían la naranja.

Uno de ellos contestó que para comerla y tirar la cáscara.

El otro mencionó que para llevarla a su mamá para que ésta utilizara la ralladura de la cáscara en la elaboración de un pastel. El contenido no le gustaba.

El día de la pelea, estaban tan enfrascados en sus posiciones y alterados por sus emociones, que nunca se preguntaron acerca del interés que cada uno de ellos tenía en la naranja. Incluso, nunca pensaron en conseguir otra naranja.

Enfoque los intereses, no las posiciones

1. Investigue usted QUE LE INTERESA a su contraparte y diseñe alternativas para satisfacerla, es mejor si lo hace con ella.
2. Puede haber intereses compartidos, pero también divergentes.
3. Los intereses más poderosos son las necesidades humanas básicas, como:
 - Ganancia o no pérdida.
 - Seguridad.
 - Orgullo y autoestima.
 - Reconocimiento por parte de otras personas.
 - Negocios a futuro.

El material completo lo puede adquirir
en nuestro portal web:

www.monroyasesores.com.mx

División editorial y apoyos didácticos:

Tel. 52+ 33 3832-4023 / 3832-4332



agustinma@monroyasesores.com.mx



<http://www.facebook.com/pages/Monroy-Aseores/123659804358452>



<http://www.youtube.com/user/MrAgustinraul>



Skype: amonroyacosta

