



Inducción – Negociación



Contenido

Temas:

- Concepto
- Esquema de Negociación
- Asertividad
- Estilos de Negociación
- Conocer los intereses – La indagación
- La escucha activa
- Enfoques de Negociación
- Pasos en una negociación
- Errores en la negociación
- Mejores Prácticas



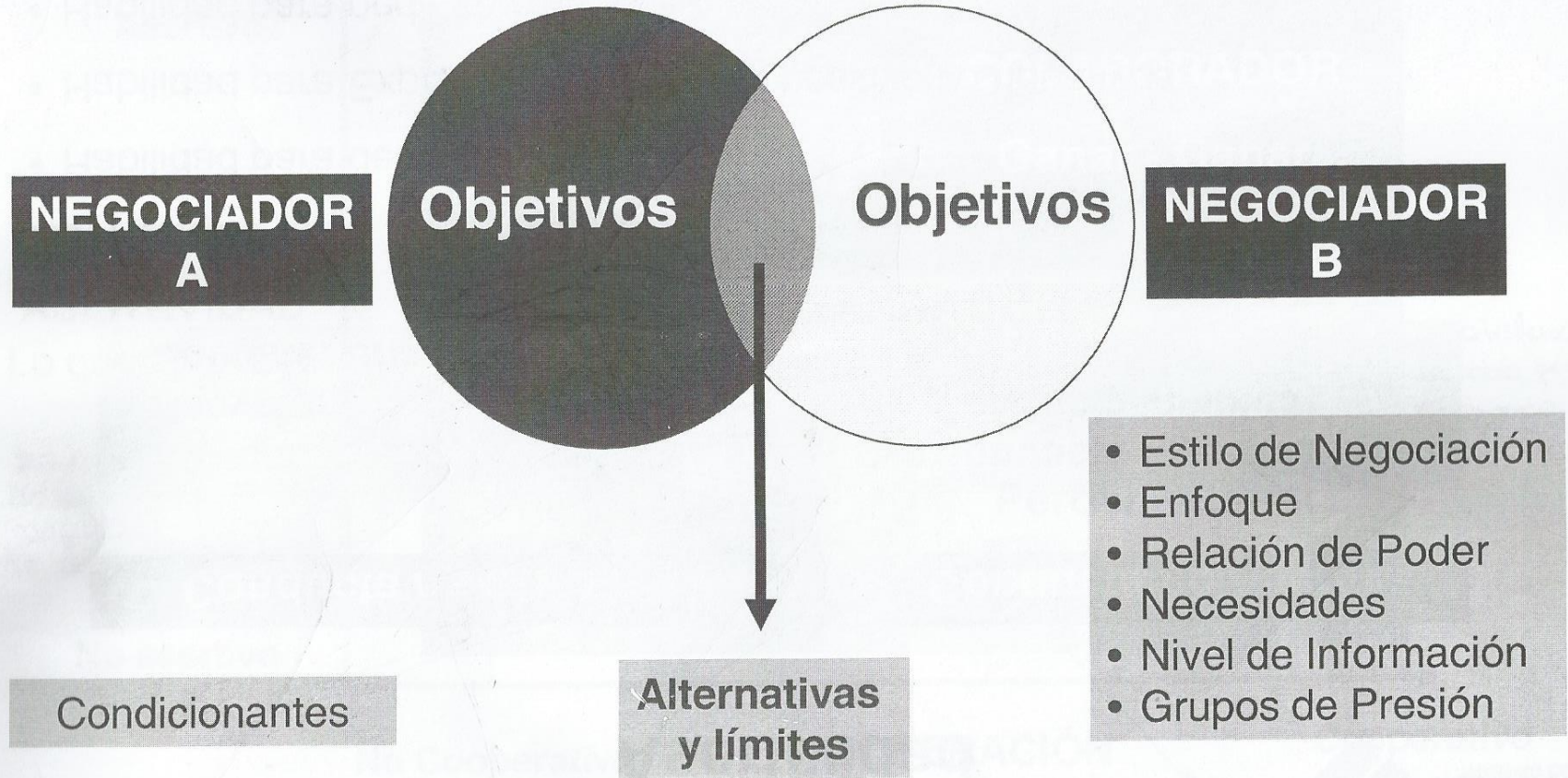
Concepto - Negociación

La **negociación** es un esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios.

Sus **objetivos** pueden ser resolver puntos de diferencia, ganar ventajas para una persona o grupo, diseñar resultados para satisfacer varios intereses, mejorar situaciones actuales, resolver conflictos o llegar a un punto neutral de la información



Esquema de Negociación



Asertividad

La **asertividad** es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos. Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la pasividad, que consiste en permitir que terceros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas; y por otro lado tenemos la agresividad, que se presenta cuando no somos capaces de ser objetivos y respetar las ideas de los demás

Conducta Asertiva

- Afirmar
- Aseverar
- Sostener una opinión

Conducta no Asertiva

- Conducta Agresiva
- Conducta Inhibida

Asertividad

- Habilidad para decir NO.
- Habilidad para Expresar sentimientos positivos o negativos.
- Habilidad para pedir favores.
- Habilidad para iniciar, continuar y terminar conversaciones en cualquier nivel.
- Habilidad para defender sus intereses, informar su posición, respetando los intereses de los otros.

Estilos de Negociación



¿Cómo conocer los intereses?

- Indagación sobre el contexto
- Indagación sobre las dificultades
- Indagación sobre las consecuencias

SIEMPRE CON UN ALTO NIVEL DE ESCUCHA!!

Beneficios de Indagar

Preguntar ayuda a:

- Conocer las necesidades del otro
- Verificar el grado de comprensión
- Ofrecer respuestas desde una base sólida
- Controlar si mi interlocutor me comprende

Preguntar posibilita:

- Obtener precisiones
- Generar empatía
- Desarrollar credibilidad

Preguntar permite evitar:

- Sacar conclusiones a partir de supuestos
- Hablar demasiado
- Discusiones inútiles



Tipos de Preguntas

PREGUNTAS ABIERTAS:

Hacen hablar al colaborador

(Permite hacerlo reflexionar sobre sus ideas y criterios personales)

¿Cuál es tu opinión al respecto?

¿Por qué preferís ese horario en particular?

PREGUNTAS CERRADAS:

Permiten confirmar o elegir opciones

¿Te ocupaste de controlar el pedido?

¿Nos reunimos temprano o después del mediodía?

La escucha activa

*La escucha activa es el nivel más efectivo de escucha.
En este nivel las personas refrenan su intención de evaluar las palabras de quien
nos intenta comunicar algo y tratan de ponerse en su lugar, procurando
comprender su punto de vista*

¿Cómo lograr la escucha activa?

- Establecer un clima agradable
- Disponerse a la escucha
- Evitar las distracciones
- Mantener el contacto visual
- No terminar las oraciones de otros
- No sacar conclusiones anticipadas
- Evite juzgar, separar datos de emociones
- Escuchar y resumir las ideas básicas
- Repetir lo que ha dicho el emisor
- Superar barreras entre emisor y receptor

Enfoques de Negociación

Enforque Duro

- Posición Rígida
- Desconfianza
- No conceder
- Sólo ganar vale
- No ser débil
- Jamás retroceder

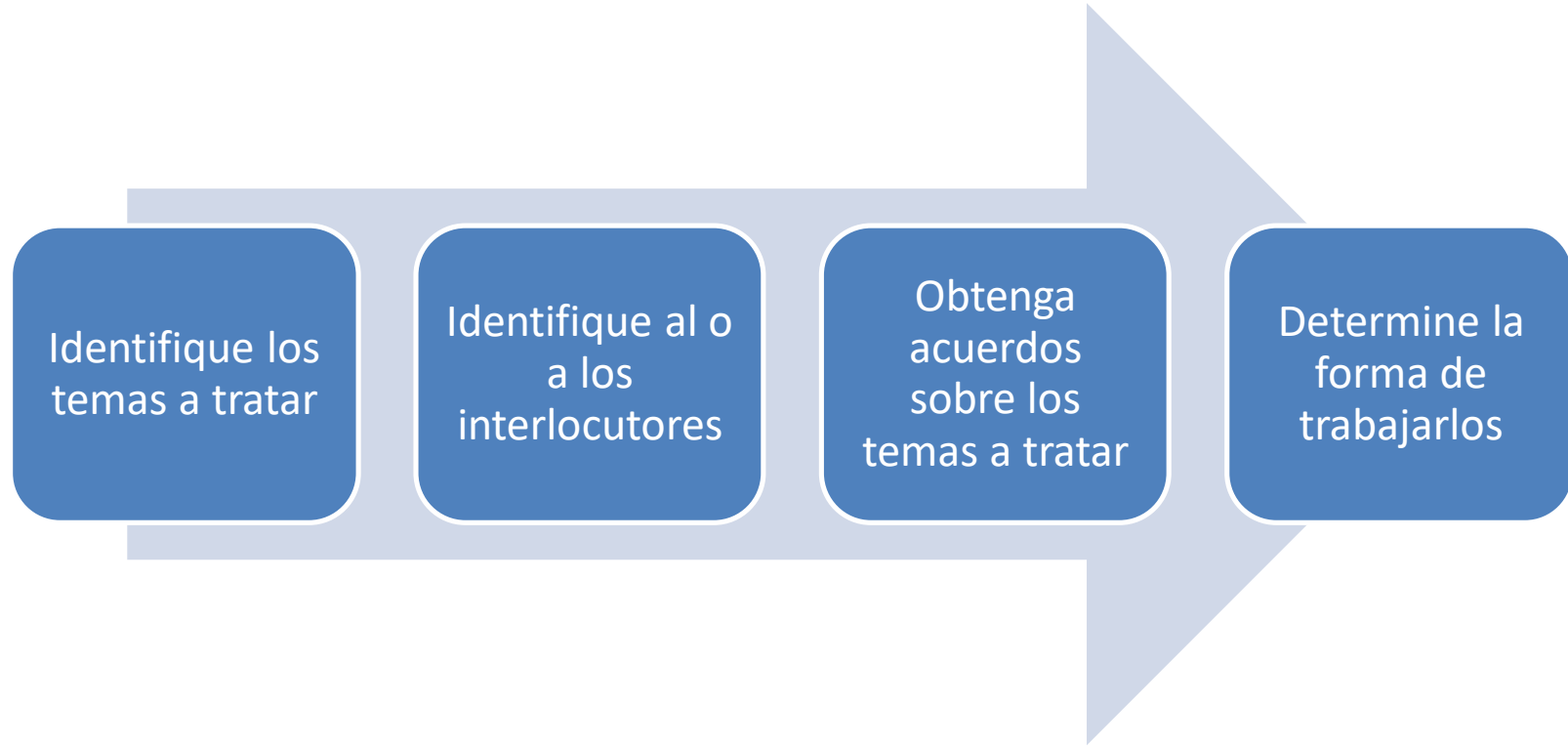
Enfoque Blando

- Evitar discutir
- Acuerdo Siempre
- Ceder
- Mantener relación
- Ofertar siempre
- Aceptar lo que sea

Enfoque Negociador

- Imparcial
- No calificar
- Flexible
- Inteligente
- Sabe escuchar
- Imaginativo
- Hábil
- No defensivo
- Empático
- Perseverante
- Enérgico
- Persuasivo
- Competente
- Proactivo

Pasos de una Negociación



Errores en la Negociación

- Falta de preparación
- Uso de conductas intimidantes
- Impaciencia
- Perder los estribos
- Hablar de más
- Discutir
- Hacer caso omiso del conflicto



Mejores Prácticas

- ❖ La discusión basada en posiciones pone en riesgo la relación existente.
- ❖ Ser amable no soluciona nada
- ❖ Separe a las personas del problema
- ❖ No haga juicios de valor, no califique, no juzgue
- ❖ Sea claro en su comunicación
- ❖ Reconozca y comprenda las emociones
- ❖ Permita que la otra parte se desahogue
- ❖ Hable sobre ud. no acerca de los otros
- ❖ Los intereses definen el problema
- ❖ Sea concreto pero flexible
- ❖ Nunca ceda ante la presión





GDS LINK

CONSULTAS

ARGENTINA

(+5411) 4314-4455

Paraguay 577, 7° A (1057) CABA

Luna 17, 6° (1437) Distrito Tecnológico

CHILE

(+56 2) 2431-5077

Cerro El Plomo 5855, oficina 1408,

Las Condes, Santiago.



/EmerixSO



Comunidad Emerix



@emerix_ok

www.emerix.com.ar

www.gdsmodellica.com

www.grupoevertec.com