



BERTADOR COBRANZAS NEGOCIACIONAL NARKETING RELACIONAL NARKETING RELACIONAL NARKETING RELACIONAL







1. CONCEPTO DE NEGOCIACION

- PROCEDIMIENTO COTIDIANO,
- PERSONAL, FAMILIAR Y SOCIAL,
- A PARTIR DEL CUAL, DOS PARTES,
- CADA UNA DE LAS CUALES POSEEN ALGO QUE LA OTRA DESEA,
- ACUERDAN UN INTERCAMBIO,
- LUEGO DE UN REGATEO.







2. LA CLAVE DE LA NEGOCIACIÓN



- NO DEBE HABER UN GANADOR Y UN PERDEDOR
- EL PROCESO DEBE CONCLUÍR DE MANERA SATISFACTORIA PARA LAS PARTES
- GANAR/GANAR O PERDER/ PERDER
- SE DEBE BUSCAR
 CONCILIAR "BUENOS
 RESULTADOS" PARA LAS
 PARTES





3. APTITUDES PARA NEGOCIAR



- CAPACIDAD PARA DEFINIR UNOS OBJETIVOS Y SER FLEXIBLE EN OTROS
- CAPACIDAD PARA ESTUDIAR TODAS LAS OPCIONES
- CAPACIDAD PARA PREPARARSE ADECUADAMENTE
- CAPACIDAD PARA ESCUCHAR Y PARA INTERPELAR
- CAPACIDAD PARA FIJAR PRIORIDADES

Consultores Ltda.





4. TIPOS DE NEGOCIACIÓN

- FORMAL O INFORMAL
- HABITUAL O EXCEPCIONAL
- FAMILIAR, SOCIAL, EMPRESARIAL









- AL NEGOCIAR, DEBE SABER SI ESTÁ DISPUESTO A CEDER TERRENO O NÓ.
- EL TEMA QUE SE VAYA A NEGOCIAR DEBE QUEDAR DEFINIDO ANTES DEL INICIO DE LA NEGOCIACIÓN
- NEGOCIAR SUPONE QUE USTED ESTÁ DISPUESTO A LLEGAR A UN ACUERDO ACEPTABLE PARA AMBAS PARTES
- USTED DEBE TENER EN CUENTA AL NEGOCIAR, SON VÁLIDOS TAMBIÉN PARA LA PERSONA QUE REPRESENTA A LA OTRA PARTE.

6





6. ETAPAS DE LA NEGOCIACIÓN

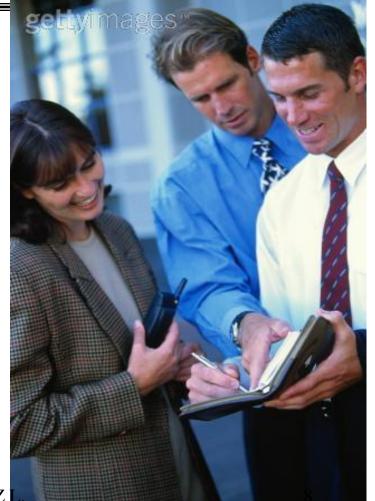
PREPARACIÓN DEBATE PROPUESTA REGATEO ACUERDO





7. PREPARACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN

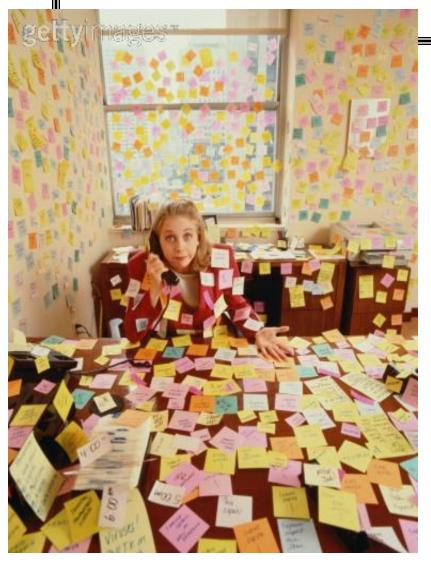
- 1. DEFINA LOS OBJETIVOS
- 2. PREPÁRESE PARA NEGOCIAR
- 3. EVALÚE LOS OPONENTES
- 4. ELIJA UNA ESTRATEGIA
- 5. HAGA UN ÓRDEN DEL DÍA
- 6. CREE UNA ATMÓSFERA ADECUADA







7.1. DEFINA LOS OBJETIVOS



- ¿QUÉ PRETENDE OBTENER DE LA NEGOCIACIÓN?
- ANOTE LOS OBJETIVOS Y ASIGNE PRIORIDADES
- IDENTIFIQUE LOS TEMAS NEGOCIABLES Y LOS NÓ NEGOCIABLES
- REDACTE CADA
 OBJETIVO EN UNA
 ORACIÓN SENCILLA





7.2. PREPÁRESE PARA NEGOCIAR

- PREPARARSE SUPONE UNA INVESTIGACIÓN A FONDO
- ASEGÚRESE DE REUNIR TODA LA INFORMACIÓN CLAVE PARA LA NEGOCIACIÓN
- TENGA EN CUENTA LA INFORMACIÓN DE LA CUAL DISPONE LA OTRA PARTE
- ESTIME EL TIEMPO QUE LE TOMARÁ PREPARARSE
- ORGANÍCE LA INFORMACIÓN PARA FACILITAR SU ACCESIBILIDAD Y CONSULTA

DESARROLLE UN ARGUMENTO LÓGICO, POR DEDUCCCIÓN O POR

INDUCCIÓN.







7.3. EVALÚE LOS OPONENTES (1)



- ESTUDIE LOS PRO Y CONTRA DE LOS ARGUMENTOS DEL CONTRARIO
- TRATE DE IDENTIFICAR LOS
 OBJETIVOS DE LA CONTRAPARTE Y EL
 NIVEL DE PRIORIDAD DE LOS MISMOS
- VERIFIQUE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA DE LOS NEGOCIADORES
- MIDA LA MAGNITUD DE INFORMACIÓN
 CON QUE ELLOS CUENTAN
- PESTABLEZCA LA CAPACIDAD Y EL NIVEL DE AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES DE SU CONTRARIO 11





7.3. EVALÚE LOS OPONENTES (2)

- MIDA EL NIVEL DE PRESIÓN Y URGENCIA DE LAS PARTES
- REVISE LOS RESULTADOS DE ENCUENTROS ANTERIORES
- NO OLVIDE QUE SU OPONENTE ESTÁ IGUAL, O MEJOR PREPARADO QUE USTED!!
- IDENTIFIQUE FACTORES DE COINCIDENCIA Y DE DISONANCIA
- VALORE LAS DIFERENCIAS DE EDAD, GÉNERO, ESCOLARIDAD, NIVEL SOCIO CULTURAL, CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS DEL OPONENTE







7.4. ELIJA UNA ESTRATEGIA (1)

- LA ESTRATEGIA ES UNA IDEA GLOBAL CON LA CUAL SE PRETENDE ALCANZAR UNOS OBJETIVOS CONCRETOS
- LA TÁCTICA SON LOS MÉTODOS QUE SIRVEN PARRA LLEVAR A CABO UNA ESTRATEGIA
- LA TÁCTICA NEGOCIADORA DEBER SER SIEMPRE SENCILLA Y FLEXIBLE
- LA PERSONALIDAD, LAS CIRCUNSTANCIAS Y LO NEGOCIADO, INFLUENCIARÁN SU ESTRATEGIA







7.4. ELIJA UNA ESTRATEGIA (2)

SI SE DESENVUELVE EN EQUIPO, ASIGNE PAPELES DE

NEGOCIACIÓN:

- EL LÍDER
- EL BUENO
- EL MALO
- EL INFLEXIBLE
- EL CONCILIADOR









7.5. HAGA EL ORDEN DEL DÍA



- ES UNA HERRAMIENTA PARA ACORDAR LOS TEMAS POR DISCUTIR Y LOS NÓ INCLUÍDOS, ANTES DE INICIAR LAS NEGOCIACIONES
- DEFINA CLARAMENTE QUÉ SE DISCUTIRÁ
- ESTABLEZCA LOS TEMAS DEL ÓRDEN DEL DÍA Y DETERMINE EL CURSO DE LA NEGOCIACIÓN
- ASIGNE UN PLAZO FIJO A LOS ASUNTOS DEL ORDEN DEL DÍA
- ENVÍE UN BORRADOR A TODAS LAS PARTES, CON SUFICIENTE ANTICIPACIÓN
- CONCERTE Y NEGOCIE LOS CONTENIDOS
- PROGRAME UNA HORA PARA FINALIZAR LA REUNIÓN
- LLEGUE TEMPRANO A LAS REUNIONES, ESTARÁ RELAJADO Y SERÁ EFICIENTE.
- REGISTRE LA INFORMACIÓN





7.6. CREE UNA ATMÓSFERA ADECUADA

- EL RESULTADO DE UNA NEGOCIACIÓN ESTARÁ INFLUENCIADO POR EL AMBIENTE EN EL CUAL SE ADELANTA
- CREE UNA ATMÓSFERA POSITIVA,
- OCÚPESE DE LOS DETALLES QUE CONTRIBUYAN A LA COMODIDAD DE TODOS
- PREVÉA LA LOGÍSTICA DEL LUGAR, DISPOSICIÓN DE MUEBLES, MANEJO DE LUCES E ILUMINACIÓN, ETC.
- GARANTICE LA COMODIDAD DE LOS NEGOCIADORES







8. CONDUCCIÓN DE LA NEGOCIACIÓN



- 8.1. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL
- 8.2. DISEÑO DE LA PROPUESTA
- 8.3. PREGUNTAS Y
 RESPUESTAS
- 8.4. RESPUESTA A LA MANIPULACIÓN
- 8.5. REFORZAMIENTO DE POSICIONES
- 8.6. DEBILITE AL CONTRARIO





8.1. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL (1)

- NEGOCIAR SUPONE TANTO ESCUCHAR Y OBSERVAR, COMO HABLAR
- SE DEBE PONER ATENCIÓN
 A LA EVOLUCIÓN DEL
 ESTADO DE ÁNIMO DE LOS
 PRESENTES
- ESTÉ ATENTO AL
 LENGUAJE VERBAL Y NO

 VERBAL DE SU
 INTERLOCUTOR







8.1. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL (2)

- LAS SEÑALES NO VERBALES INCLUYEN:
- GESTOS
- TIMBRE DE VOZ
- EXPRESIONES FACIALES
- MOVIMIENTOS OCULARES
- POSICIONES CORPORALES,
- ETC.

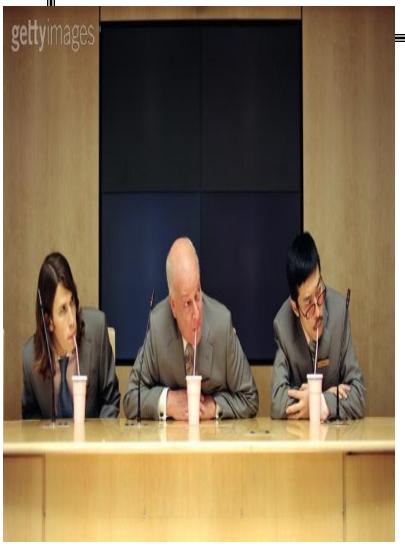


SIEMPRE DEMUESTRE SEGURIDAD Y CONFIANZA,
CON SUS ACTOS Y CON SUS PALABRAS





8.2. DISEÑO DE LA PROPUESTA



- ESTRUCTURE CLARAMENTE, Y POR ESCRITO, SU PROPUESTA
- PRESENTE SUS PROPUESTA DE LA MANERA MÁS OBJETIVA POSIBLE
- DETERMINE CON CLARIDAD QUIEN LANZA LA PRIMERA PROPUESTA
- SI USTED APORTA LA PRIMERA PROPUESTA, ANTICIPE LAS RESPUESTAS DE LA CONTRAPARTE Y PREPARE SUS ARGUMENTOS
- SI USTED RECIBE LA INFORMACION, ANTICIPE LA PROPUESTA Y PREPARE ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
- ESTÉ ABIERTO A DIFERENTES OPCIONES: CONCERTE, CONCEDA Y ACUERDE!
- PROCURE UN CLIMA CÁLIDO Y AMENO, PARA FACILITAR LA NEGOCIACIÓN

20





8.3. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

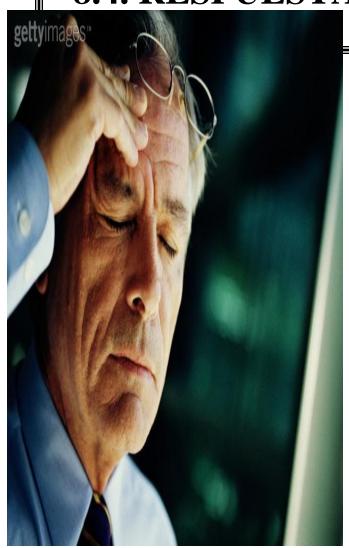
- AL ESCUCHAR LA OFERTA DE LA OTRA PARTE, NO ES FORZOSO PRESENTAR UNA CONTRAOFERTA DE MANERA INMEDIATA
- TÓMESE EL TIEMPO NECESARIO PARA ANALIZAR LA OFERTA
- TRATE DE NO EVIDENCIAR LAS EMOCIONES INHERENTES A ACEPTACIÓN O RECHAZO
- RESUMA LOS TÉRMINOS DE LA OFERTA RECIBIDA
- FORMULE LAS PREGUNTAS DE ACLARACIÓN QUE SEAN NECESARIAS
- ACUDA AL LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL
- PROPONGA Y DISCUTA OTRAS OPCIONES







8.4. RESPUESTA A LA MANIPULACIÓN (1)



- EN LA NEGOCIACIÓN SE DEBE RECOCER Y CONTRARESTAR LOS INTENTOS DE MANIPULACION DE LA CONTRAPARTE.
- ES HABITUAL ACUDIR A TACTICAS PENSADAS PARA QUE UNA PARTE SE BENEFICIE Y CEDA LO MENOS POSIBLE.
- ESTA MANIPULACION EVIDENCIA POSICIONES DE NEGOCIACIONES VENTAJOSAS.
- TODO EVENTO MANIPULADOR SIEMPRE BUSCA:
 - BUSCA DISTRAER AL EQUIPO Y DOMINAR AL CONTRARIO.
 - ENTORPECER LA NEGOCIACION EN BENEFICIO DE ALGUNAS DE LAS PARTES.
 - MANIPULAR EL EQUIPO PARA CERRAR LA NEGOCIACION APRESURADAMENTE.





8.4. RESPUESTA A LA MANIPULACIÓN (2)

- LAS TACTICAS DE MANIPULACION MAS USUALES SON:
 - LA AMENAZA
 - **CUESTIONAMIENTO** DE **TIPO** PROFESIONAL Y EMPRESARIAL
 - **ELIMINAR PRIVILEGIOS**
 - DILATAR LOS TIEMPOS DE ESPERA
 - DIVIDIR EL GRUPO DE TRABAJO
 - PREGUNTAS CAPCIOSAS
 - MANIPULACION EMOCIONAL
 - **COMPROBACION** LIMITES DE **EXTREMOS**



www.vendedorperfecto.com





8.5. REFORZAMIENTO DE POSICIONES



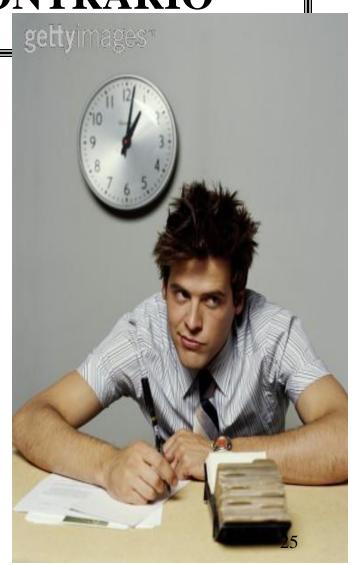
- UNA VEZ ESTABLECIDA SU POSICIÓN, EMPLEE SUS TÁCTICAS PARA DEFENDERLA
- REEXAMINADAS LAS POSICIONES DE LAS PARTES, SE DEBE PROCURAR UN ACUERDO ACEPTABLE PARA TODOS
- VERIFIQUE LOS PUNTOS DE COINCIDENCIA Y ESTABLEZCA ALTERNATIVAS PARA LOS PUNTOS DE DIVERGENCIA
- DESTAQUE LOS PUNTOS CLAVE, REPITIÉNDOLOS CON UN LENGUAJE POSITIVO
- LA META SIEMPRE DEBE SER UN RESULTADO MUTUAMENTE BENEFICIOSO
- EN TODO CASO Y A LO LARGO DE TODO EL PROCESO....MANTENGA EL CONTROL 24





8.6. DEBILITE AL CONTRARIO

- DEBILITAR AL CONTRARIO, FAVORECE LA CONDICIÓN DE NEGOCIACIÓN
- SE BUSCA DEBILITAR IDEAS E INSTITUCIONES SIN AGREDIR A LAS PERSONAS
- DOCUMÉNTESE DE LAS DEBILIDADES DE SU CONTRAPARTE
- DETECTE OPORTUNAMENTE ERRORES Y EQUIVOCACIONES EN LAS APRECIACIONES Y PROPUESTAS PRESENTADAS
- CONFRONTE LA SECUENCIA LÓGICA DE LA EXPOSICIÓN RECIBIDA
- REFUERCE SU PROPIA POSICIÓN INVOLUCRANDO A SU EQUIPO DE TRABAJO







CONCLUSIÓN DE LA NEGOCIACIÓN



- INTERCAMBIE CONCESIONES
- DISCUTA LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO
- AGRUPE LOS TEMAS DEL ACUERDO
- EVITE LOS RECHAZOS POR DETALLES MENOS IMPORTANTES
- ANALICE LAS CONSECUENCIAS DE UNA RUPTURA EN LA NEGOCIACIÓN
- DOCUMENTE ESCRIBA LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO, EVITANDO TÉRMINOS AMBIGUOS.
- SI NO ESTÁ SATISFECHO CON EL TRATO...NO FIRME!
- SOSTÉNGASE EN LAS DECISIONES ACORDADAS, NO CAMBIE SU POSICIÓN, NI PERMITA CAMBIOS EN LA POSICIÓN DEL CONTRARIO.
- FINALMENTE : PROGRAME LA EJECUCIÓN DEL ACUERDO 26



EMC CONSULTORES LTDA.

Carrera 70 D # 54 – 20 Ofc. 301

TELÉFONOS 571-4100277 - 571-4936498

Celulares 57-3153348879 - 57-3173008998

emigdio@emcconsultores.com

info@emcconsultores.com

www.vendedorperfecto.com www.emcconsultores.com

BOGOTÁ – COLOMBIA