ADN PYME

ACADEMIA SET

2018

UN PROGRAMA DE

setconsulting

@juliangaitagonzalez

YouTube

AO YPF

NEGOCIACIÓN COMERCIAL

MÉTODO FRISBY

setconsulting

ADN PYME ACADEMIA SET 2018

Objetivos de la clase.

- **Lograr detectar PROBLEMAS ante situaciones de conflico.**
- Conocer el INTERÉS vs POSICIÓN.
- Distinguir los 4 ELEMENTOS de la negociación.
- **Diferenciar los distintos TIPOS de negociadores.**

“ Nunca negociemos desde el temor, y nunca temamos negociar ”

John F. Kennedy

Conflicto ó Problema
ADN PYME
ACADEMIA SET
2018

Cómo reacciono ante un conflicto ?

1 *Impones tu criterio y te cuesta mucho ceder para lograr un acuerdo.*

ACTITUD COMPETITIVA

2 *Alargas hasta el infinito el momento de afrontar el conflicto y miras hacia otro lado en vez de actuar para resolverlo.*

ACTITUD DE EVITAR CONFLICTO

3 *Priorizas la relación con la otra persona y a menudo olvidas tus intereses cediendo demasiado.*

ACTITUD ACOMODADA > PRIORIZA RELACIÓN

4 *Ves el conflicto como una oportunidad para encontrar soluciones para contentar ambas partes.*

ACTITUD COLABORATIVA

5 *Estas en medio de la defensa de tus objetivos personales, pero escuchas los intereses de los demás que no implique renunciar a tus propios intereses.*

ACTITUD DE COMPROMISO

ADN PYME ACADEMIA SET 2018

Mesa de Negociación

ADN PYME
ACADEMIA SET
2018

Posiciones e Intereses

POSICIONES

- Acuerdos **mezquinos**.
- Información de ocasión.
- Información que no me pone en riesgo ➔ **SEGURIDAD**.
- Sólo se expone lo que se deja ver / Lo que queremos demostrar (**Postura**).

Posiciones e Intereses

INTERESES

- Acuerdos de mayor **calidad**.
- Confianza.
- Se corren riesgos ➔ **INFO** REAL.
- Preserva la **relación** - GANAR GANAR.

Intereses

COMUNES

NEUTROS

OPUESTOS

INTERESES OCULTOS

“El secreto de la negociación es que el otro se salga con la nuestra”

Julián “Gaita” González

ELEMENTOS DEL BUEN NEGOCIADOR

“El gran negociador es un gran preguntador”

#ACADEMIATIPS

“El gran negociador pone foco en los intereses del otro y en cómo solucionarlos”

#ACADEMIATIPS

PODER

¿Cómo hacer para **incrementar MI PODER**?

- **Confianza** en mis argumentos.
- Evitando negociar con la persona equivocada ➔ Peajes.
- Cumpliendo mis **promesas**.
- **Conociendo** el proceso de negociación.
- Conservando la **calma**.
- Utilizando un buen vocabulario.

PODER

¿Cómo hacer para disminuir el **PODER de la otra parte**?

- Quitando fundamento / solvencia a los reclamos > **LEGITIMAR**
- Negociar con **ALTERNATIVAS**.
- **Disminuir posibilidades** de la otra parte.

¿Cuál es la manera más recomendable para incrementar PODER y CONFIANZA?

OPCIONES

ALTERNATIVAS

MAAN

mejor alternativa a un acuerdo negociado

“Cuando no tengo alternativas no tengo libertad”

#ACADEMIATIPS

“Antes de decidir,
generar 5 opciones”

#ACADEMIATIPS

ADN PYME
ACADEMIA
SET
2018

TIEMPO

Etapas

- Segmento de SONDEO y BÚSQUEDA DE **INFORMACIÓN.**
- Segmento de **RIESGO**.
- Segmento de **CONCESIONES**.

TIEMPO

Plazos

- La mayoría de las concesiones se realizan en el último cuarto antes del vencimiento del plazo.
- Cuando se acerque el vencimiento de su plazo es cuando debe demostrar equilibrio y control.
- La desesperación le dará al otro una señal de debilidad.
- Como último recurso intente negociar el plazo.

INFORMACIÓN

¿Cómo conseguir información? No adivine, PREGUNTE!

- No descuidar la información que nos **pueden dar terceros**.
- Ante la falta de diálogo e información, posibilidad de utilizar “**temas pasión**”.
- Recordar que **no sólo** proviene del **lenguaje oral**.
- Cuando el cuerpo habla → alinear a otras conclusiones.

Un hombre se ducha luego que su esposa termina de ducharse. En ese instante llaman a la puerta de calle. Después de unos segundos de duda, ambos deciden que ella irá a atender, por lo cual se envuelve en un toallón. Va. Abre la puerta y se encuentra con el vecino.

Antes que ella diga algo, el vecino le dice:

- Le doy mil pesos si deja caer la toalla al suelo!.

Ella piensa unos segundos, se decide, y deja caer la toalla, quedando desnuda frente al vecino.

Después de unos segundos más, su vecino, saca del bolsillo mil pesos se los entrega y ... se retira.

Aún confundida, la mujer, cierra la puerta, se envuelve otra vez en la toalla y regresa al baño a secarse el cabello.

Cuando llega, su marido le pregunta:

-quién tocó el timbre?

- "el vecino de al lado", respondió ella,

y el marido le replicó:

- bárbaro, ¿te devolvió los mil pesos que le presté?

Comparta la información con su grupo de trabajo, evitará exposiciones indeseables!

PLANIFICACIÓN

¿Cómo planifico mi negociación?

- Definir **mis intereses** y los de la otra parte.
- Construir **alternativas / Imaginar** los de la otra parte.
- **PODER:** Aumentar el propio y pensar en cómo disminuir el del otro.
- Conocer con **QUIÉN** voy a negociar.
- Pensar en mi **estrategia** y adaptar el **estilo**.

PLANIFICACIÓN

¿Cómo planifico mi negociación?

- Reunir **INFORMACIÓN**.
- Determinar el **tiempo** / Hasta qué punto negociar.
- **Determinar qué actitud adoptar** ante situaciones límites.
- Confeccionar **minuta** de reunión privada > Leer antes y después.
- Escoger argumentos para cada circunstancia > Disminuir la **improvisación**.

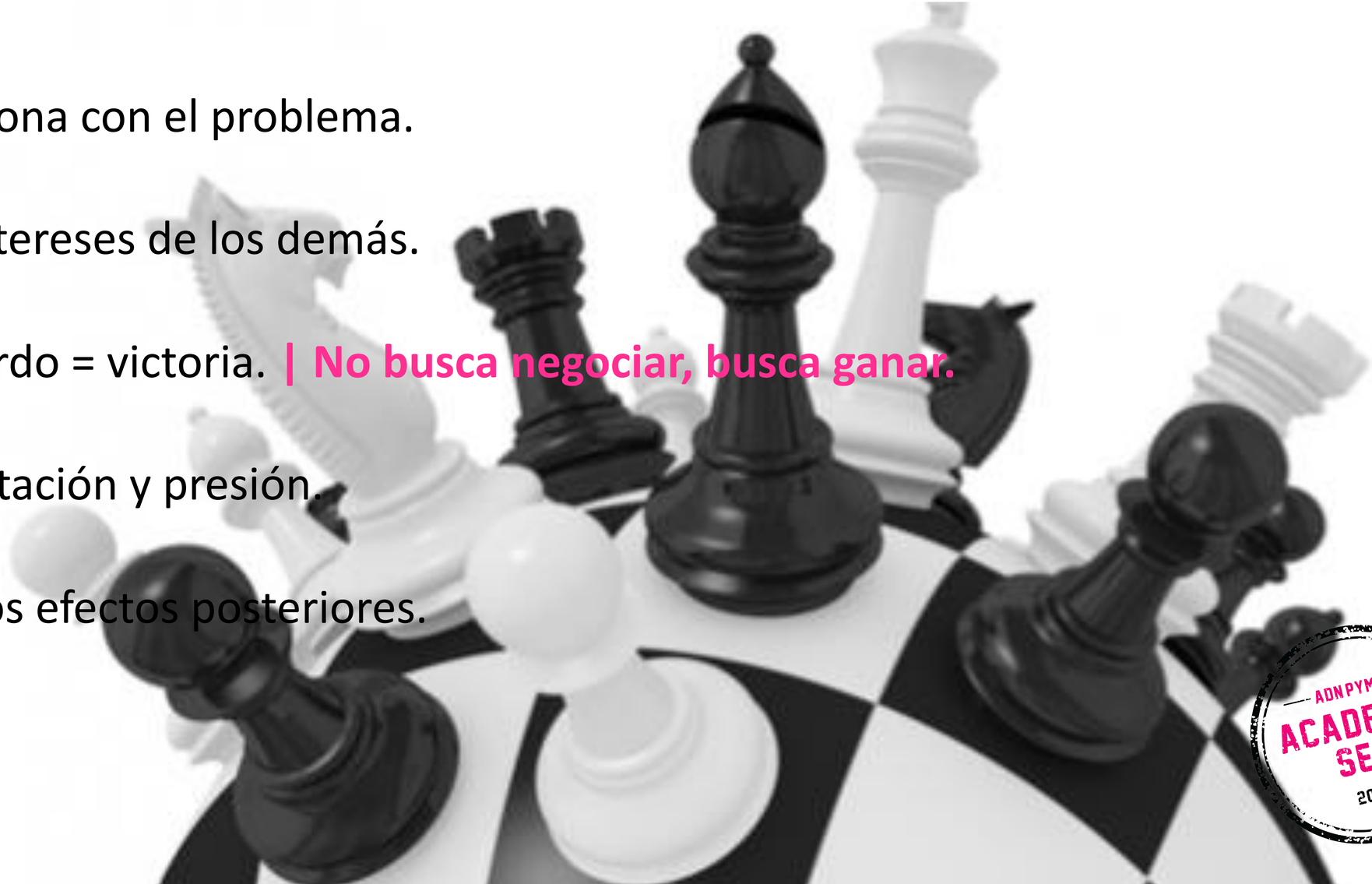
“Si fallas al planear, estás planeando fallar”

Benjamin Franklin

ESTILOS DE NEGOCIADOR

COMPETITIVO

- Confunde la persona con el problema.
- No atiende los intereses de los demás.
- Objetivo ➔ Acuerdo = victoria. **| No busca negociar, busca ganar.**
- Método: confrontación y presión.
- No le importan los efectos posteriores.



COMPETITIVO

¿Cómo negociar con ellos?

- Debilidad: es fácil identificarlos.
- Siempre con alternativas.
- No aceptar sus métodos.
- El competitivo redobla la apuesta.

COMPETITIVO

¿Cuándo utilizar este estilo?

- Decisión estratégica de “plantar bandera”..
- Escenarios de suma cero.
- Cuando no nos interesa la relación con el otro y queremos ganar.
- Negociación de un solo tiro.

Tipos de Negociación Competitiva

REGATEO

- Valor en disputa: “torta”.
- Se inicia a partir de **POSICIONES**.
- Continua como un proceso de concesiones recíprocas: “BAILE”.

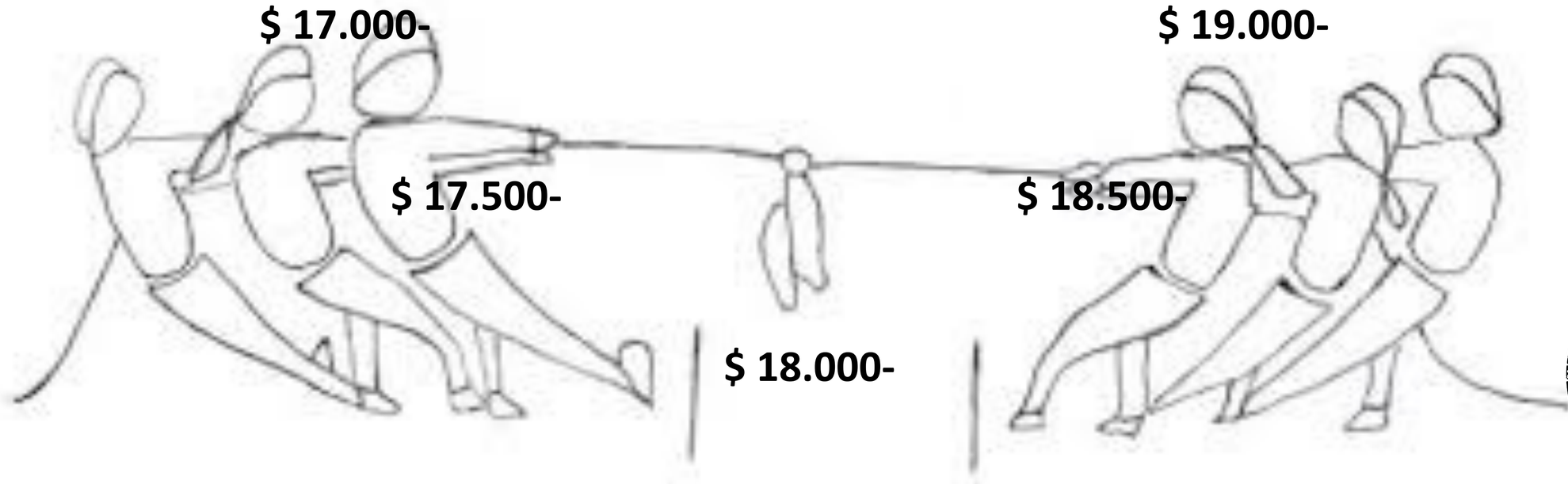
Tipos de Negociación Competitiva

REGATEO

$ 16.000-

$ 4.000-

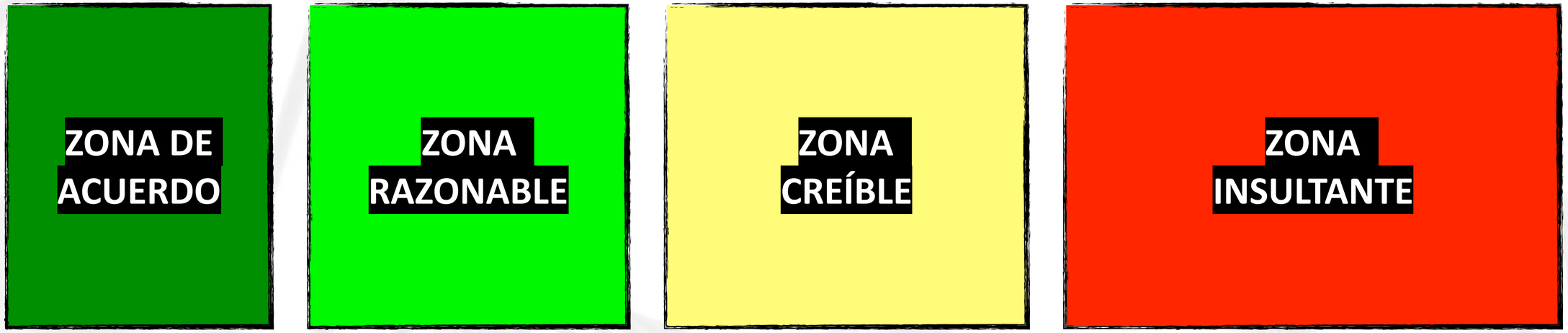
$ 20.000-



ADN PYME
ACADEMIA SET
2018

Tipos de Negociación Competitiva

CARACTERÍSTICAS



- No cualquier oferta inicia el baile: hagamos la más conveniente.
- Torta grande, bailo heavy metal. Torta chica, bailo vals.
- Posibilidad de medir la Oferta Insultante.

¿Cuál es la manera más recomendable para incrementar PODER y CONFIANZA?

MAAN

mejor alternativa a un acuerdo negociado

COLABORATIVO

- Privilegia las buenas relaciones.
- Negocia por intereses.
- Alternativas dentro de la mesa de negociación.
- Separa las personas de los problemas.
- Mantiene compromisos.

COLABORATIVO

¿Cómo negociar con ellos?

- Aprovechar la oportunidad ➔ Ser creativos.
- Oportunidad de generar acuerdos que superen lo esperado.
- Cuando se presente una dificultad, pedirá opciones.

COLABORATIVO

¿Cuándo utilizar este estilo?

- Cuando nos interesa la relación con el otro.
- Negociaciones internas, proveedores, parientes o amigos.
- Decisión estratégica: Alianza con el otro.
- Relaciones que perduran.
- Es más fácil pasar de una cooperativa a la competitiva que a la inversa.

ADN PYME
ACADEMIA SET
2018

ACTORAL

- No son verdaderos negociadores.
- Clima de tensión, negocian agrediendo.
- Alta sensibilidad.
- El DISCUTIDOR, siempre en desacuerdo.
- El FUNDAMENTALISTA, posiciones ideologizadas o extremistas.
- No le interesa llegar a un acuerdo.

ADN PYME
ACADEMIA SET
2018

ACTORAL

¿Cómo negociar con ellos?

- Proponer cambios de negociador o recurrir a la alternativa.
- No convertirnos en negociadores actorales.
- Ser positivos.

¿Cuándo utilizar este estilo?

- Cuando deseamos romper. / Vieja disputa con la otra parte.

ADN PYME
ACADEMIA SET
2018

BUROCRÁTICO

Inseguro.

Sabe que camina sobre seguro respetando reglamentos y procedimientos.

Esquemático, respetuoso, lento, previsible, inflexible, le cuesta tomar decisiones.

ADN PYME
ACADEMIA SET
2018

BUROCRÁTICO

¿Cómo negociar con ellos?

Ponerse en “sintonía” ➔ (Ser más burócrata que el burócrata).

Hacerlo sentir seguro, invitándolo a crear un “reglamento de negociación”.

¿Cuándo utilizar este estilo?

Cuando deseamos ganar tiempo.

Cuando la urgencia está del otro lado.

ADN PYME
ACADEMIA SET
2018

BLANDO

- Los aceptadores.
- Poseen pánico de entrar en discusión (se ponen incómodos).
- Inseguridad.
- Hace concesiones todo el tiempo.
- EL ADMIRADOR: Idealiza – Respeta exageradamente.

BLANDO

¿Cómo negociar con ellos?

- No avasallarlos.
- No aprovecharnos (“Bomba de tiempo”).
- Contribuir a acuerdos justos.

¿Cuándo utilizar este estilo?

- Cuando nos interesa la relación (ganar a largo plazo).
- Cuando es necesario solucionar un conflicto grave.

MAESTROS

- Lo sabe todo.
- Habla como experto, lenguaje corporal altanero.
- No duda en exponer a los demás.
- Alta sensibilidad cuando lo contradicen.
- Poca asimilación de la frustración.
- Amante de símbolos de privilegio o poder.

MAESTROS

¿Cómo negociar con ellos?

- No desafiarlos si carecemos de poder.
- Nos amarán o nos odiarán según lo tratemos.
- Analizando nuestros pasos, son muy sensibles.
- Si nos favorece, cuidémosle el “prestigio”.

“Lo duro y lo rígido pertenece al dominio de la muerte. Lo suave y flexible, al dominio de la vida. Por eso el ejército demasiado poderoso no puede vencer y el árbol rígido es quebrado por el viento.”

MODELO HARVARD.-

MODELO HARVARD

- **LAS PERSONAS** - separar a las personas del problema.
- **LOS INTERESES** - concentrarse en los intereses, y NO en las posiciones.
- **LAS OPCIONES** - desarrollar opciones de mutuo beneficio.
- **LOS CRITERIOS** - utilizar criterios objetivos.

MODELO HARVARD

No deberíamos llegar a un acuerdo, a menos que dicho acuerdo:

#1 Sea mejor que nuestra **MAAN** (mejor alternativa a un Acuerdo Negociado).

#2 Satisfaga los **INTERESES**

los nuestros, bien

los de ellos, de manera aceptable

los de otros, de manera tolerable.

MODELO HARVARD

No deberíamos llegar a un acuerdo, a menos que dicho acuerdo:

#3 Sea una solución sin desperdicio: la mejor **OPCIÓN** entre muchas.

#4 Sea **LEGÍTIMO** para todos.

#5 Incluya **COMPROMISOS** realistas, suficientes y operativos.

MODELO HARVARD

No deberíamos llegar a un acuerdo, a menos que dicho acuerdo:

#6 Además, el proceso deberá ser eficiente:

que exista una buena **COMUNICACIÓN**.

#7 Y también deberá mejorar la **RELACIÓN**.

A jugar frisby!
ADN PYME
ACADEMIA
SET
2018

Muchas gracias!

setconsulting

@juliangaitagonzalez

AO YPF

ADN PYME ACADEMIA SET 2018