

CURSO DE NEGOCIACIÓN

Curso de Negociación

Jorge Ignacio Mata Arribas
Consultor de Empresas
Formador de Emprendedores



www.jma-asesores.com

www.jimata.com

Todos los Derechos Reservados

VALE por 5 HORAS GRATIS DE
CONSULTORÍA sobre el estado
actual de tu Proyecto de Negocio

Pídelas SIN COMPROMISO
escribiendo a jma.asesores@gmail.com

COD. PROMOCIONAL: QPMZ-A

Objetivos:

- Dotar a todos los participantes de los conocimientos y habilidades necesarios para conseguir el éxito en un proceso de negociación.
- Analizar las diferentes fases operativas más significativas del trabajo de un empresario en donde la capacidad para negociar marca la diferencia, definiendo los obstáculos más habituales y enseñando a superarlos.
- Desarrollar la capacidad de respuesta de los participantes mediante el análisis de casos prácticos y el “solving problems”

Índice:

- Acerca del Autor
- Introducción a la Negociación
 - o Cuatro momentos decisivos
- Cinco Obstáculos para la Cooperación
 - o Nuestro carácter
 - o El carácter de los otros
 - o El juego de las posiciones
 - o Orgullo o resignación
 - o La lucha de poder
- La Estrategia de Penetración
 - o Vence tu carácter
 - o Empatiza con tu oponente
 - o Cambia de perspectiva
 - o No presiones: ayúdale a ganar
 - o Lucha por el acuerdo, no por la victoria



ACERCA DE JORGE IGNACIO MATA ARRIBAS

Jorge es un joven emprendedor y consultor de empresas que se especializa en crear servicios y sistemas para que emprendedores y microempresas mejoren sus resultados empresariales. Habiéndose formado en primer lugar como técnico financiero, descubrió su pasión por el marketing y el emprendimiento de negocios.

Después de trabajar en su idea y de colaborar con otras consultorías para financiar su proyecto, Jorge lanzó en 2010 su principal proyecto empresarial: JMA Asesores, consultoría de empresas que se especializa en la creación de nuevos negocios. Además de gestionar este negocio, participa activamente en la gestión de otros proyectos empresariales destinados principalmente a la enseñanza y al mundo de la inversión.

Tras un período de consolidación de negocio, a principios de 2011 es elegido para preparar un proyecto de Delegación de AEMME (Asociación Española Multisectorial de Microempresas) en Aragón.

Actualmente compagina su labor directiva en AEMME y la gestión de sus negocios, con la labor de formador independiente en Centros de Estudios y Asociaciones en materias de creación de empresas y gestión empresarial.

LA NEGOCIACIÓN

En todos los cursos de formación los formadores en gestión empresarial y, muy especialmente, los formadores en habilidades directivas nos solemos encontrar con preguntas como: “¿cuáles son los atributos y cualidades que debe poseer un buen empresario? Un buen empresario debe conocer muy bien la metodología de trabajo, la filosofía de su propio negocio, saber llevarlo a la práctica y poseer algunas habilidades que le permitan tener éxito en su trabajo. Habilidades hay muchas, pero sin duda alguna la que más puede favorecer a un buen empresario a conseguir sus objetivos es la capacidad para negociar ante cualquier situación.

Pero, ¿qué es la negociación? La negociación es un arte y una mezcla sutil de varias disciplinas. Un buen negociador es, a su vez, un buen comunicador, una persona capaz de persuadir y de alcanzar sus objetivos con elegancia y naturalidad. Ante un buen negociador hay quien piensa que su habilidad es un don casi innato. Pero, ¿se puede llegar a poseer y desarrollar esta habilidad? La respuesta es sí.

En este curso hablaremos de cómo llegar a ser un buen negociador empresarial y como desarrollar esta habilidad para que podamos utilizarla en nuestro trabajo y finalmente alcanzar los objetivos que nos propongamos. Analizaremos casos concretos y veremos como podemos utilizar esta habilidad en las fases operativas más significativas de nuestra profesión y sobretodo en aquellos momentos en donde la capacidad para negociar eficazmente significa la diferencia entre conseguir un buen resultado o perder una oportunidad.

La negociación es un proceso de mutua comunicación encaminado a obtener un acuerdo que favorezca tanto a los intereses de los otros como los nuestros. También es una forma de encontrar una tercera alternativa que favorezca a ambos.

Antes de hablar de negociación debemos adoptar un enfoque adecuado. La negociación es un proceso natural y necesario en la mayor parte de nuestras vidas. Y no es de ninguna manera un proceso donde se entra para utilizar estrategias del tipo “tú pierdes y yo gano”, aunque algunos así lo crean. Existe una alternativa mucho más interesante que puede favorecer a ambos. Es la solución conjunta de problemas. Convierte a tu oponente en tu socio. Ese es el objetivo. No te enfrentes a él, ponte a su lado

Los 4 Momentos Decisivos

Todo proceso de negociación posee una estructura y está compuesto de unas fases claramente diferenciadas y que necesitamos conocer:

- Preparación
- Análisis
- Prueba
- Revisión

1º- La Preparación

Antes de iniciar un proceso de negociación prepárate. Después de cada negociación sigue preparándote y evalúa tu actuación. El secreto del éxito radica en la preparación.

La preparación va a ser decisiva en el resultado final de una negociación. Muchas de las negociaciones están ganadas o perdidas de antemano gracias a una buena o mala preparación.

Y para prepararte lo mejor que puedes hacer es dibujar un mapa que te ayude a abordar la negociación de manera eficaz. Para ello deberás conocer cuales pueden ser los intereses de la otra parte, de qué opciones dispones, que información te puede ser de utilidad, que alternativas tienes si las cosas no salen como esperas y finalmente acudir a la negociación con una propuesta interesante ¡con las cosas claras!

Así es que lo primero que vamos a hacer es definir estos cinco puntos que nos servirán de guía en el proceso de negociación:

- Intereses: Lo primero que necesitamos conocer son nuestros objetivos. Sin embargo, esto no es suficiente a la hora de llegar a un acuerdo que sea satisfactorio para ambas partes. Necesitarás conocer los intereses de la otra parte. Para ello, ponte en el lugar de tu oponente. Piensa que harías si estuvieras en su piel. La habilidad más importante en la negociación es la habilidad de ponerse en el lugar de los demás.
- Opciones: El objetivo de identificar los intereses de ambos es poder idear opciones alternativas que puedan satisfacer dichos intereses y buscar nuevas posibilidades. Para ello te será muy útil hacerte preguntas del tipo ¿qué puedo ofrecerle que pueda despertar su interés? Conociendo que objeciones me puede plantear, ¿qué puedo hacer para superarlas y motivarlos a llegar a un acuerdo?
- Hechos: La forma más fácil para convencer a tu oponente será utilizar información contrastable. Si estamos en una negociación empresarial utilizaremos todo tipo de datos del mercado en el que nos movamos. Todo ello nos ayudará a convencer a la otra parte.

- Alternativas: Existen muchos casos donde la gente entra en un proceso de negociación sin estudiar posibles alternativas para utilizarlas solamente si las cosas se ponen mal. Esto les conduce a improvisar sobre la marcha y a tomar una decisión en el momento en el que se les presenta el problema y deben elegir.
- Propuestas: Si ya conoces cuáles son los objetivos de ambas partes, has elaborado opciones, te has provisto de información valiosa y posees alternativas a lo que pueda suceder, llega la hora de elaborar una propuesta para iniciar la negociación.

2º- El Análisis

No es lo mismo tener que acudir a una negociación con gente poco profesional, y una empresa ubicada en un barrio marginal donde solo vive gente marginal que acudir a una negociación con profesionales referentes en el sector en un barrio de clase alta. En el segundo caso posiblemente tendré que ser un poco más flexible, prepararme mejor ante las posibles objeciones que me puedan plantear e incluso ir provisto de argumentos convincentes y documentados. Un análisis minucioso antes de la negociación es necesario para saber a qué nos vamos a enfrentar y cómo debemos prepararnos para conseguir el acuerdo.

3º- La Prueba

Muchas veces confiamos en exceso en nuestra experiencia y pensamos que la próxima negociación no distará mucho en parecerse a la última. Hay situaciones en las que el exceso de confianza puede jugaros una mala pasada. Si prevés que la negociación puede ser complicada, prepárala con un compañero. Realizar una simulación (prueba) para evaluar tu grado de preparación y tu capacidad de respuesta ante cualquier situación.

4º- La Revisión

Tan importante es prepararse adecuadamente como aprender de la experiencia. Cuando finalices una negociación, tanto si has llegado a un acuerdo como si no, revisa lo sucedido. Trata de averiguar donde has fallado y como puedes mejorar para que la próxima vez que te encuentres con el mismo problema tengas más capacidad de respuesta.

“Acuérdate que la experiencia no es lo que nos sucede sino lo que hacemos después de lo que nos sucede”

CINCO PASOS PARA CONSEGUIR LA COOPERACIÓN

Dentro de un proceso de negociación nos encontraremos con algunos obstáculos que pueden dificultar el acuerdo perseguido. Para poder llegar a ese acuerdo es necesario aprender a reconocer esos obstáculos y seguir los pasos necesarios para superarlos. Veamos cuáles son.

Nuestro Carácter

El primer obstáculo que debemos vencer es nuestro carácter. Los seres humanos somos seres reactivos por naturaleza. Normalmente, cuando somos objeto de un ataque rápidamente devolvemos el golpe. Este hecho suele perpetuar el ciclo de acción y reacción, y como resultado ambas partes salen perdiendo. Por otra parte, la falta de control sobre nuestras reacciones provoca una falta de atención sobre nuestro oponente y por tanto una pérdida de información que puede ser muy útil a la hora de cerrar un proceso de negociación y llegar a un acuerdo.

El Carácter de los Otros

El segundo obstáculo que debemos vencer es la reacción y las emociones de los otros. Sus reacciones pueden deberse a una falta de confianza, temores, dudas... Como agravante suelen mantener posturas bastantes inflexibles, y piensan que la única solución al problema está en su poder, que ellos tienen la razón, y que, si es necesario, deben emplear cualquier tipo de táctica para convencerles.

El Juego de las Posiciones

El tercer obstáculo con el que se pueden topar es la posición de los otros. Existen muchos individuos que no conocen otra táctica más infalible que las de atrincherarse en su posición y utilizar todo su poder (convencidos de que lo tienen para hacerte ceder). En esta situación llegan a adoptar comportamientos verdaderamente sorprendentes. Se niegan a escuchar, no prestan atención como táctica de presión, y en definitiva utilizan este posicionamiento como estrategia de poder.

Orgullo o Resignación

A pesar de que nuestro objetivo sea llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, puede que tu oponente no esté totalmente convencido de ello. A veces puede ser debido a una falta de confianza, otras, a la incapacidad de ver el acuerdo como algo satisfactorio para ambas partes. Y si la idea ha sido nuestra, el simple hecho de pensar su aceptación, puede llevarlos a sentir que han salido perdiendo en la negociación.

La Lucha de Poder

El último obstáculo es su posición de poder. Cuando nuestro oponente opta por realizar una estrategia del tipo "tu pierdes y yo gano", manifestará su poder como única forma de hacerte ceder hasta conseguir ganar.

LA ESTRATEGIA DE PENETRACIÓN

Vence tu Carácter

Reflexiona un momento. Detente a pensar y recuerda alguna situación donde negociaste con un cliente, con un compañero de trabajo, con tu jefe, o algún ser querido. ¿Cuántas veces has lamentado posteriormente algo que dijiste y que se debió a una reacción incontrolada?

En una negociación, la capacidad para mantener el control y la serenidad puede ser una de las bazas más importantes que nos pueden ayudar a conseguir el objetivo deseado. Por el contrario, perder el control puede convertirse en nuestro peor enemigo.

Tres Reacciones Naturales

Negociamos con nuestros clientes en la zona, cuando tratamos de obtener alguna información... Y a la hora de formalizar dichos acuerdos existen tres tipos de reacciones naturales que suceden en un proceso de negociación.

- Luchar: El primer error que cometemos en la mayoría de las situaciones es tomarnos cualquier reacción de nuestro oponente como algo personal. Como si se tratara de un ataque a nuestra persona. En estos casos, nuestra reacción natural es devolver el golpe y contraatacar. Sin embargo, esto no hace otra cosa que provocar a nuestro oponente y por lo general daña las relaciones a largo plazo. Contraatacar te coloca en su terreno y te conduce a un juego de poder en donde posiblemente los dos salgáis perdiendo.
- Ceder: Lo contrario de contraatacar es ceder. En algunas situaciones la presión de nuestro oponente puede ser tal que nos haga sentirnos incómodos y cedemos como única salida a una situación que se nos escapa o que deseamos poner fin. Cuando uno cede, normalmente acepta acuerdos que no llegan a satisfacernos plenamente. Y lo peor de todo es que, de la misma manera que cediendo cuando a un niño le da un berrinche lo único que logramos es reforzar ese patrón de comportamiento, al ceder ante una persona que nos presiona sólo le damos pie a que repita sus ataques en situaciones futuras.
- Retirarse: Cuando las cosas se ponen difíciles, una de las reacciones más comunes es romper nuestra relación con la persona o personas con las que negociamos. Es una forma de acabar rápidamente con el problema. Sin embargo, las consecuencias pueden ser poco deseables. Unas veces se tratará de la pérdida de un negocio interesante, o un negocio a un precio inferior del deseado. Y esto puede ser un síntoma de una incapacidad personal a la hora de afrontar un problema que tiene que ver con terceros. Es una salida rápida (por la puerta de atrás).

¿Qué ocurre cuando negociamos?

Al reaccionar perdemos de vista nuestros intereses. En muchas ocasiones, lo que busca nuestro oponente es provocar una reacción. Y la primera consecuencia es la pérdida de la objetividad que es la facultad que más necesitamos para negociar. En este caso en concreto lo que busca tu oponente es desconcertarte para impedirte pensar correctamente. Él te pone el cebo. Cuando tu reaccionas quedas atrapado en su trampa. La mayor parte del poder de tu oponente radica en la capacidad de hacerte reaccionar.

Distánciate para ser más objetivo

Existe una forma de contrarrestar la estrategia de nuestro oponente. Siempre que te encuentres ante una situación difícil controla tu reacción. Adopta la perspectiva adecuada y piensa con serenidad analizando las cosas objetivamente. Ten en cuenta que el objetivo de la negociación nada tiene que ver con tu persona directamente sino con un conflicto de intereses que ambos tenéis. Para conseguirlo, imagina que la negociación transcurre en un escenario y que tú te subes al balcón para observar la escena.

“Subir al balcón” significa desprenderse de los impulsos y las emociones naturales. Durante la negociación hazlo tantas veces como te sea posible. Con el tiempo se convertirá en un hábito natural y, como la mayoría de los hábitos, inconsciente. Habrá situaciones en las que sentirás el deseo de reaccionar impulsivamente. La solución es mantener la vista siempre fija en el premio.

Identifica el juego

Durante un proceso de negociación, es necesario identificar las tácticas de nuestro oponente. Existen tres tipos de tácticas que pueden ser obstructivas, ofensivas o engañosas.

“La Gran Muralla”: La táctica de la gran muralla consiste en no ceder. Su objetivo será convencerte de su inflexibilidad y de que el único camino para llegar a un acuerdo es aceptar sus condiciones. Por ejemplo, si un cliente te dice “mira yo quiero pagar 100 euros al mes por el servicio y si no, no me interesa”. Veremos que ante estas situaciones con buenos argumentos franquearemos la gran muralla.

“La Avalancha”: Son tácticas de presión que tienen como finalidad intimidarte, hacerte sentir incómodo y utilizar cualquier artimaña con el propósito de obligarte a ceder aceptando sus exigencias. Por ejemplo, “es que sois unos ladrones, cobráis más que nadie y encima pedís una exclusiva...” Si me sigues hablando así no continuamos negociando” Luego veremos que se trata solo de una táctica y como tal se puede contrarrestar.

“Manipulaciones”: Son tácticas que están basadas en juegos engañosos. Para ello, tu oponente te hará creer que actúa de buena fe y a partir de ese momento empleará todo tipo de trucos. Por ejemplo, te dirá en la venta de un piso que este vale 180.000 euros porque enfrente se vendió hace dos meses uno igual que el suyo, que estaba peor y por 195.000 euros, o una vez, que ya parece todo acordado te pedirá exigencias de última hora...

RECUERDA: Un acuerdo se consigue cuestionando los argumentos de la otra parte y respondiendo a estos con hechos sólidos, con información contrastable. Datos concretos contrastables como datos de mercado y otra información técnica nos ayudarán a convencer a la otra parte para que ajuste su propuesta a la realidad del mercado.

Identifica la táctica

La clave para neutralizar el efecto de una táctica es reconocerla. Si hablamos de la gran muralla, sabremos que no es del todo inflexible. Si nos encontramos antes una avalancha, podremos controlarla. Y si es una manipulación, no caeremos en la trampa.

Las tácticas más difíciles de reconocer son las manipulaciones. Para reconocerlas es importante controlar tu estado de ánimo, prestar atención a tu oponente, conectar el “radar” y descubrir si hay algún tipo de incoherencia en su lenguaje tanto a nivel verbal como no verbal. Su boca podrá decir cualquier cosa, pero su cuerpo será totalmente coherente con la realidad. Por lo tanto, ponte el radar, no la armadura.

Una vez reconocida la táctica deberás neutralizarla y para ello no sólo tendrás que saber que tipo de táctica está utilizando sino también como te sientes en esos momentos. Te será fácil si prestas atención a las señales que te envía tu fisiología. Un nudo en el estómago, el aumento de los latidos, la temperatura corporal... son la señal de que es hora de “subir al balcón”.

En la primera etapa de la negociación tu oponente pondrá en práctica todo tipo de tácticas. Una vez detectadas, lo primero que debes hacer es controlar tu deseo de reaccionar. Para ello, tómate el tiempo necesario para pensar. Tiempo para “subir al balcón”

Haz una pausa y mantén el silencio

Hacer una pausa y callar es una de las formas más sencillas para ganar tiempo y evaluar la situación de la negociación en un momento de tensión. Puede que tu oponente te presione para dejar la pausa e insista mediante ataques u otras tácticas. De lo que se trata es de que adquieras la capacidad para desconectar el enlace automático que existe entre el estímulo y la respuesta. La emoción y la acción.

Recapitula

Otra forma de ganar tiempo es recapitular. De esta forma conseguimos dos cosas: en primer lugar, le demostramos a nuestro oponente que le estamos escuchando y que tenemos un interés real por conocer su postura. En segundo lugar, ganamos tiempo para reflexionar, controlar nuestra reacción y optar por la mejor opción.

Solicita una pausa

Si realmente necesitas tiempo para reflexionar sobre un asunto, pídelo. Puede ser en forma de pretexto como por ejemplo, tomar un café, hacer una llamada...

A la hora de tomar una decisión, no te apresures

Siempre que tengas que tomar una decisión, tómate un tiempo. Sube al balcón y observa la panorámica. Y desde allí, elije la opción para conseguir el mejor acuerdo que satisfaga a ambos intereses.

A veces por miedo a perder un negocio o esa aceptación de un nuevo cliente, actuamos de manera impulsiva y aceptamos cualquier condición sin tan siquiera pensarlo dos veces. Reflexiona, analiza, valora y cuando estés seguro, cierra el acuerdo.

En resumen, lo primero que debes controlar es tu carácter. Nuestro oponente utilizará todo tipo de tácticas para conseguir su propósito y puede que uno de sus objetivos sea conseguir de nosotros una reacción impulsiva. Sube al balcón. Tómate tiempo para reflexionar y detecta la táctica de tu oponente. Neutralízala y toma la mejor decisión para obtener lo que deseas y que sea satisfactorio para ambas partes.

EMPATIZA CON TU OPONENTE

Una vez controlado nuestro carácter, el siguiente obstáculo que nos podemos encontrar en un proceso de negociación es el carácter de nuestro oponente. Para ayudarnos a superar este obstáculo, lo primero que debemos hacer es crear un clima que nos permita ganarnos la confianza de nuestro oponente. Para ello, deberemos entrar en sintonía. Dicho de otra manera, si queremos que nuestro oponente nos escuche, primero debemos de escucharle. Si queremos que reconozca nuestro punto de vista, reconozcamos primero el de nuestro oponente. Y si queremos obtener su cooperación, mostrémosle nuestra voluntad de cooperar.

Sintonía y comunicación

Una habilidad que debemos desarrollar para ganarnos a nuestro oponente es crear una buena relación y esto se puede conseguir mediante la sintonía. Consiste en generar un clima de confianza mutua.

Cuando hablamos de comunicación, nosotros influimos en los demás utilizando para ello tres canales: las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal. La sintonía se establece y se mantiene igualando estos tres aspectos. Es una manera poderosa de introducirse en su mundo y llegar a conocerlos mejor. Y además ocurre a nivel inconsciente. ¿Qué hacemos cuando deseamos escuchar una emisora de radio? Buscamos con nuestro receptor la frecuencia de la emisora hasta que conseguimos conectar y ¡voilà! Ya hemos conectado y podemos escuchar nuestra música preferida.

Establecer una buena sintonía es primordial para obtener una importante ventaja en un proceso de negociación. Hay que tener en cuenta que cuando hablamos del valor específico de los componentes de un mensaje decimos que el 7% le corresponde a las palabras, el 38% al tono de voz y el 55% restante al lenguaje corporal, expresiones, posturas y gestos. De ahí que se desprenda que no es tan importante lo que decimos sino cómo lo decimos lo que marca la diferencia. Por tanto, para llegar a ser un buen negociador hay que aprender a dominar todos los aspectos y establecer una sintonía tanto a nivel verbal como no verbal.

Escuchar activamente

Ocurre muchas veces en un proceso de negociación, que mientras nuestro oponente presenta su posición, nosotros nos pasamos el tiempo, pensando en qué podemos argumentar sin prestar atención a lo que nos está diciendo, y perdiendo una información muy valiosa (verbal y no verbal) que dará lugar a respuestas equivocadas. Luego nuestro oponente al escucharnos piensa: “seguramente no me escucho, tendré que repetirlo ¿o acaso no le interesa mi postura?” Y así se crea un diálogo de sordos donde cada uno presta atención a sus intereses y no escucha a la otra parte.

Para descubrir los intereses de la otra parte primero debes escuchar. Con esto le comprenderás y lograras además que te escuche. Si tu oponente está furioso y quiere exponer cualquier tipo de queja, escúchalo. Y finalizada su exposición pregúntale si tiene algo más que agregar. Los buenos negociadores de hoy en día se caracterizan porque escuchan más de lo que hablan.

Establece un marco de transigencia

Cuando nos comunicamos debemos prestar atención al tipo de lenguaje que utilizamos y buscar la manera de entrar en sintonía con nuestro oponente sin utilizar ciertas palabras y frases que pueden crear dificultades y resistencias. Una de ellas es “pero”. Fritz Perls lo llamaba el “borrador universal” porque cuando lo utilizamos negamos todo lo que se ha dicho antes. ¿Qué se siente cuando alguien le ha dicho que está de acuerdo con usted pero...? Y si cambiamos la expresión “pero” por “y”. Por ejemplo: “Comprendo su punto de vista y además yo diría...”

Recuerda que no hay personas resistentes sino negociadores inflexibles. Lo mismo que existen frases y palabras que activan sentimientos y estados de resistencia, también hay maneras de comunicar que conservan el interés y la actitud abierta de los interlocutores.

Uno de los instrumentos que podemos utilizar para establecer un buen clima dentro de un proceso de negociación es el marco de transigencia. Está compuesto por tres frases que podemos utilizar al comunicarnos con nuestro oponente y que le demuestran respeto, nos permite establecer una buena relación y conservarla, compartir lo que crea cierto sin rebatir la opinión de su oponente para no generar un conflicto.

Estas frases son:

- “Lo aprecio...”
- “Lo respeto...”
- “Lo admito...”

De esta forma construirás una relación y abrirás un camino sin resistencias que te conducirá a un acuerdo favorable a ambas partes.

Algunos consejos

Escucha a tu oponente. Reconoce el punto de vista de tu oponente y tanto si estás de acuerdo como si no muéstrale tu punto de vista diciendo: “yo diría...” De esta forma nunca entrarás en conflicto con la otra parte. Simplemente estarás reconociendo su punto de vista al mismo tiempo que le muestras el tuyo propio.

Establece una relación de trabajo. Una de las mejores formas de conceder reconocimiento a tu oponente es crear relaciones de trabajo. Invítalo a tomar café, a almorzar o a tomar algo después del trabajo. Muestra un sincero interés por tu oponente y habla siempre de lo que le interesa. Permítele que sea él quien hable más y escúchalo.

Conviértete en un buen oyente y durante la negociación repite y llama a tu oponente por su nombre. Te prestará más atención. Recuerda que para toda persona su nombre es el sonido más dulce e importante en cualquier idioma. Y sobre todo, sé diplomático. Jamás digas a tu oponente que se equivoca. Al contrario. Demuestra respeto por las opiniones ajenas. Puede que la otra persona esté equivocada por completo. Pero ella no lo cree. No la censure. Cualquier tonto puede hacerlo. Trata de comprenderla y trata de ponerte en su lugar. Descubre cuál es su punto de vista para reforzar aquellos puntos en los que puedas estar de acuerdo y consigue de esta manera reforzar el propósito final de la negociación. Llegar a un acuerdo que favorezca a ambos.

El secreto de Sócrates

Al inicio de una negociación, no empieces discutiendo las cosas en que hay divergencia entre los dos. Empieza destacando y sigue destacando las cosas en las que estáis de acuerdo. Consigue que tu oponente diga “Sí” desde el principio. Cuando una persona ha dicho “No” exige que sea consecuente con su respuesta. Y simplemente por orgullo podemos crear un conflicto que posteriormente exigirá de nosotros la paciencia y la sabiduría de los ángeles para convertir esta negativa en una afirmación.

Cuando Sócrates, el “tábano de Atenas” dialogaba con los demás ¿decía alguna vez que se equivocaban? No. Toda su técnica, que se llama ahora “método socrático” consistía en obtener respuestas afirmativas. Seguía preguntando hasta que obtenía una cantidad de “sies” a su favor que el llegar a un acuerdo se convertía en un pasaje natural.

En pocas palabras. El siguiente obstáculo que te puedes encontrar en un proceso de negociación son las emociones de los otros. Una postura inflexible, unida a una renuncia por escuchar, la hostilidad... La mejor solución es ponerse a su lado. Para ello establece un marco para la negociación. Trabaja sobre la relación y crea una buena sintonía. Aprende a comunicarte. Y sobre todo, ponte al lado de tu oponente para descubrir su punto de vista y respétalo.

RECUERDA: La clave del éxito en la venta se basa en la capacidad de trabajar sobre la relación y ganarnos la confianza del cliente. Al principio de una negociación trata de simpatizar con el cliente y crear sintonía.

CAMBIA DE PERSPECTIVA

Una vez que has establecido un clima favorable para empatizar con tu oponente y has controlado tu carácter, puede que tu oponente todavía se muestre inflexible y mantenga su posición, ¿qué podemos hacer en una situación así? ¿cómo podemos cambiar el juego de nuestro oponente?

Cambie el planteamiento

Si deseas cambiar el curso de la negociación, no rechaces la posición de tu oponente. Replántala y utiliza la información para identificar los intereses comunes. Busca la manera de exponer la situación y el propósito de la negociación de tal forma que tu oponente se de cuenta de que perseguimos lo mismo. Cambia la óptica y consíguelo de forma sutil.

Utilice el poder de las preguntas

La forma más obvia para llamar la atención de tu oponente sobre el problema consiste en hablar de él. Ahora bien. Si utilizas afirmaciones para tal fin, seguramente obtendrás como resultado una resistencia por parte de tu oponente. Utiliza las preguntas adecuadas. Deja que sean ellas y el problema las que le enseñen y lo encaminen a la solución del mismo.

Utilizamos las palabras para dar sentido a nuestra experiencia. Y el significado de nuestra experiencia no es otra cosa que el fruto de la interpretación que nosotros le damos a la realidad que nos rodea. Para ello, filtramos la información utilizando nuestra cultura, conocimientos, educación y, en definitiva, todo aquello que ha configurado nuestro ser y nuestra forma de ver la realidad desde el nacimiento hasta hoy.

Realizar las preguntas adecuadas nos ayuda a descubrir cuál es el significado de la experiencia de nuestro oponente y, al mismo tiempo, se convierten en un instrumento poderosísimo a la hora de negociar. Fórmula preguntas abiertas que comiencen con palabras como: ¿cómo?, ¿qué?, ¿quién?, ¿para qué?...

Descubre el poder del silencio

Una vez realizada la pregunta correcta, presta atención a tu oponente. Fíjate sobre todo en su fisiología y en las señales que emite, y llegado el momento oportuno aprovecha el poder del silencio para darle más fuerza e intensidad a la pregunta y para reflexionar sobre la situación.

Ante posiciones inflexibles, descubre las tácticas

¿Qué podemos hacer con la gran muralla?

Podemos hacer varias cosas. Una de ellas es hacer caso omiso. Si es real, aparecerá de nuevo. En este caso, habrá que aceptar su posición y tenemos dos opciones: la primera es aprovechar la ocasión para replantear el problema cambiando la óptica. La segunda, es ponerla a prueba. Para ello tómate en serio la posición de tu oponente y plantea soluciones intermedias. Plantea una posible solución, utilizando para ayudarlo "como si..." "Imagínese que no existe este obstáculo ¿cómo sería el acuerdo? "si no existiese este inconveniente ¿estaría dispuesto a...?"

Desvía la avalancha

No tomes los ataques como algo personal. Es un proceso de negociación, el punto de discusión es el centro del problema. En algunas situaciones lo que pretenderá tu oponente es utilizar los ataques como instrumento de presión para cerrar un acuerdo que en la mayoría de las situaciones solo le beneficiará a él. Controla tu reacción y sé más hábil. Utiliza el poder de las preguntas y replantea el problema. Hazle ver a tu oponente que existe un camino que puede beneficiar a ambos y demuéstrale que verdaderamente está a su lado. Y para conseguirlo no hables de usted ni de yo sino de nosotros.

Pon al descubierto las manipulaciones

Quizás la táctica más difícil de manejar hasta cierto punto son las manipulaciones. Se originan partiendo de la base de que ambos actuamos de buena fe y nadie va a mentir ni a engañar.

Para desmontar dicha táctica nunca te enfrentes directamente aunque tengas la certeza de que es una manipulación. Realiza preguntas abiertas encaminadas a obtener información y que den lugar a respuestas en cuyo contenido tú eres especialista. Pídele que te amplíe la información o que te explique como ha llegado a esta o a aquella conclusión. Por ejemplo, cuando estamos valorando un activo y el cliente os dé una valoración superior al que le habéis dado vosotros preguntadle: “y déjeme que le haga una pregunta, ¿cómo ha llegado a la conclusión de que su activo vale...?”

Por otra parte, una vez detectado el juego sucio de tu oponente tendrás una ventaja: la intención de tu oponente es parecer que tiene la razón. Síguele el juego: préstale atención y motívalo para que exponga abiertamente su postura para que siga con su juego y poder captar cualquier incongruencia para ponerlo en un compromiso de manera hábil.

Negocia la negociación

Finalmente, una vez puesto al descubierto las tácticas nos podemos encontrar con un cambio de posición o un retroceso en lo acordado. En esta situación deberemos aclarar las reglas del juego. Si tu cliente acepta un compromiso verbal y al día siguiente cuando se encuentran de nuevo para realizar la firma del acuerdo adoptado se niega, nos encontramos ante una doble negociación. En este caso, deberemos apelar a las causas más nobles y poner al cliente en nuestro lugar para pedirle como se sentiría el en esa situación, como reaccionaría y si lo ve correcto.

RECUERDA: Con un cliente utilizaremos una estrategia educativa. No hay que luchar y enfrentarse al cliente sino educarlo y darle a conocer cual es la realidad de la situación mediante argumentos contrastables.

NO PRESIONES: AYÚDALE A GANAR

Controlar nuestro carácter es necesario en un proceso de negociación. También lo es calmar el de tu oponente. Sin embargo, si has conseguido todo esto y además has conseguido replantear el problema adoptando una buena óptica puede que tu oponente siga negándose a aceptar un acuerdo. En este caso, podemos hablar de una insatisfacción debido a varias razones:

- Una de ellas puede deberse a que no has captado parte de los intereses más importantes de tu oponente.
- Puede que tu oponente no confíe plenamente en ti a pesar de los argumentos y existan dudas, temores...
- O quizás sea una cuestión de orgullo personal. Posiblemente se sienta dañado al pensar que la idea es tuya y piense que aceptarla supondría una derrota.

Tu trabajo consistirá en ayudar a tu oponente a atravesar ese obstáculo personal y la mejor manera de hacerlo es...

Ayúdale a ganar

Si en este momento de la negociación llevas ventaja y detectas la debilidad de tu oponente y este sentimiento de insatisfacción que normalmente va unido a ella, puede que sientas la tentación de presionar y utilizar la fuerza para cerrar el acuerdo. De esta forma, podrías dificultarle a tu oponente llegar a un acuerdo. Ante esta situación y como única forma de salvar su prestigio, tu oponente puede que tome la decisión de atrincherarse en su posición. Haz lo contrario: tiende un puente que le permita atraerlo hacia donde estas. Hacia un acuerdo que sea satisfactorio para ambas partes.

Tender un puente significa hacerle entender que existe un acuerdo posible que puede nacer de la intención de ambas partes. Significa ayudarle a que se integre en la búsqueda de una solución conjunta. Significa pedir su colaboración para crear un acuerdo y darle forma. El proceso es tan importante como el resultado.

Una forma sencilla de conseguirlo es pedirle ideas. Pídele que desarrolle una crítica constructiva y que dé sugerencias. Consigue que se sienta parte del acuerdo. Y en caso de que no acceda, dale varias opciones. Pónselo fácil. Cuando elija una opción se sentirá como si la idea fuese suya. Al fin y al cabo, ¿acaso no ha sido él quién ha decidido?

Y presta atención a los intereses de tu oponente

Como hemos dicho al principio del capítulo, puede que su posición se deba a una falta de satisfacción, respecto a sus intereses. Sondea a tu oponente y descubre sus intereses. Realiza algunas preguntas abiertas y para conseguirlo céntrate en tu oponente y no en el acuerdo.

Durante el proceso, no saques conclusiones precipitadas. Puede que creas que tu oponente está loco. Te aseguro que no. Ten paciencia. Siempre existe una causa oculta que justifica cualquier comportamiento. Por otra parte, no olvides nunca las necesidades básicas de todo ser humano. Todos necesitamos ser valorados, reconocidos y sentirnos seguros a la hora de llegar a un acuerdo y durante un proceso. Satisfaciendo las necesidades de tu oponente es posible hacerlo cambiar de posición.

Ayúdele a conseguir el acuerdo

Salvados los obstáculos iniciales llega el momento de redactar una propuesta. Ves despacio. No corras, no tengas prisa. En algunas situaciones el simple hecho de saber que estamos cerca de la meta nos hace acelerar. Este hecho puede poner nervioso a tu oponente y podría ocasionar la pérdida de un acuerdo por un detalle insignificante o por la desconfianza creada por una prisa injustificada.

Sin embargo, redactar la propuesta no es suficiente. Tender un puente conlleva un compromiso con tu oponente en el diseño de un acuerdo que vaya más allá de los intereses de ambas partes. Dicho de otra manera, crear una situación donde el acuerdo nazca de la cooperación entre ambos como fruto de una disposición natural en la búsqueda de una solución que favorezca los intereses mutuos.

Se trata de facilitar las cosas a tu oponente y de generar una situación que le ayude incluso a salvar las apariencias, haciéndole pensar que la idea ha nacido de ambos. Tiende un punto hacia el acuerdo. Ayúdale a cruzarlo. Si lo cruza, te felicito... si se niega...

LUCHA POR EL ACUERDO, NO POR LA VICTORIA

Llegados a este punto puede que pienses que la única solución que nos queda es jugar al juego de poder de nuestro oponente. La finalidad de un juego de poder es mostrar a tu oponente tu posición obligándolo a aceptarla como su única alternativa. En este juego te centrarás principalmente en mostrar la validez de tus argumentos para reforzar tu postura y dejarás de escuchar a tu oponente. Utilizarás todo tipo de tácticas al igual que tu oponente. Y en definitiva, mostrarás tu poder para dominar a tu adversario.

En este caso, tu objetivo no será llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos sino vencer. Sin embargo, por mucho que poseas las armas necesarias para vencer a tu oponente, seguramente el opondrá resistencia y luchará. Contra más dura sea tu postura más firme será la posición de tu adversario. Cuanto más le dificultes el “no” más le dificultarás el “sí”. Esa es la paradoja del poder.

Cuando utilizamos el juego de poder como única vía para llegar a un acuerdo nadie gana. Incluso aunque consigieras forzar a tu oponente a aceptar un acuerdo, la relación quedaría dañada y el cumplimiento del acuerdo así como la posibilidad de establecer otros nuevos quedaría totalmente dañada.

“Ojo por ojo y todos podemos acabar ciegos” Mahatma Gandhi

Utiliza el poder para educar

Nunca utilices el poder para forzar a tu oponente a llegar a un acuerdo. Se más hábil. Controla tus reacciones y utiliza el poder para educar. Normalmente, cuando tu oponente opta para mantenerse firme en su posición suele ser porque cree que aún le quedan muchas posibilidades para ganarte utilizando el juego de poder. En este caso no entres. Lo único que conseguirás es morder el anzuelo y entrar en una guerra donde lo más posible es que los dos salgáis dañados.

Aplica tu poder para centrar la negociación en un proceso encaminado a solucionar problemas. Utilízalo para hacer entrar en razón a tu oponente obstinado y enseñarle que la única manera de ganar es ganar juntos.

Consigue que vea que este juego no os favorece y que existe un camino para encontrar un acuerdo que sea satisfactorio para ambos. Educando a tu oponente le animas a dar el primer paso para cruzar el puente. Recuérdale para ello el coste de no llegar a un acuerdo y los beneficios de llegar a él cruzando ese puente. Su trabajo consiste simplemente en hacerle ver la realidad de la situación. Escúchalo y consigue que te escuche.

Utiliza el poder de las preguntas

Acuérdate del poder de realizar preguntas adecuadas. Formúlalas y adviértele de lo que podría suceder si no llegaseis a un acuerdo. Pero nunca amenazas. Amenazar es anunciar la intención de lesionar, perjudicar o castigar al oponente. Advertir, por el contrario, es prevenirlo acerca de un peligro. Es una manera de presentar las consecuencias sin convertirlo en algo personal y además responsabilizándolo del resultado de su elección.

Muestra tus alternativas

En caso de que no acepte y como última solución, muestra tus alternativas. Qué es lo que ocurrirá y lo que tú harás si no se llega a un acuerdo. Cómo afectará esta decisión a ambas partes y cual será el coste llegado a este momento. Demuéstrale la realidad de la situación utilizando el mínimo poder necesario para convencer a tu oponente.

Recuérdale como llegar al acuerdo

Durante el proceso ten siempre presente sobre la mesa el puente que en su momento le tendiste y destaca los beneficios de tu oferta. Destaca las ventajas y las desventajas de la situación y muéstrale la oportunidad para conseguir el mejor acuerdo que beneficie a ambas partes.

Llegado a este punto, y a pesar de que puedas tener ventaja en la negociación, no utilices el poder para presionar. Negocia y deja que tu oponente tome la mejor decisión:

“Además de saber en qué momento hay que aprovechar la ventaja, lo más importante es saber en qué momento hay que renunciar a ella” Benjamín Disraelí

Recuerda que tu objetivo es establecer un acuerdo satisfactorio para ambas partes y no ganar la contienda.

Establece las bases para una relación de futuro

Una vez realizado el acuerdo, establece las bases para una buena relación. Destaca los beneficios de haber conseguido el acuerdo y no la victoria. Y disfruta de la satisfacción de haber conseguido un resultado que sea satisfactorio para ambas partes, gracias a tu capacidad para controlar tu carácter, el de tu oponente, su posición inflexible, su descontento, ayudarle a conseguir el acuerdo y educar a tu oponente para conseguir una victoria mutua.

www.jma-asesores.com

www.jimata.com

RECUERDA: Una vez alcanzado el acuerdo nace una responsabilidad. Un buen profesional tiene la obligación no sólo de cumplir sino superar las expectativas creadas en el cliente. Para ello, realiza una buena gestión y mantén informado constantemente al cliente con llamadas telefónicas y citas personales.

CONCLUSIONES

Llegar a ser un buen negociador no es difícil. Con disciplina, constancia y conociendo cuales son los atributos que debemos desarrollar para convertirnos en un auténtico negociador podemos conseguirlo.

Muchas veces confundimos profesionalidad con resultado, calidad con victoria, gano yo con ganar los dos. Si queremos construir un negocio de futuro y seguir apoyando a nuestra marca tendremos que ser fieles a nuestra filosofía y a nuestros principios y valores corporativos.

La fuerza de un gran negociador viene dada en parte por sus habilidades, su destreza, pero también por las creencias y valores que alberga. Cuando estamos convencidos del valor de nuestro servicio, de la capacidad que poseemos gracias a nuestra preparación y a las herramientas que disponemos, todo ello se transmite con fuerza consiguiendo superar cualquier obstáculo para llegar a ese acuerdo.

Sé disciplinado, esfuérate por seguir mejorando, cree en esta metodología y conseguirás alcanzar todos los objetivos que te propongas.

Despedida:

Ahora ya tienes una idea bastante más concreta sobre cómo se pueden aplicar los principios básicos de la negociación activa, pero recuerda que esto solo es el principio. Debes seguir leyendo, aprendiendo y desarrollando tus propias ideas y hacer tus propios experimentos para alcanzar el éxito. Sigue con ello.

Quiero invitarte a conocer la página web de AEMME www.asociacionmicroempresas.com donde podrás estar informado de eventos, cursos y material de interés para emprendedores y microempresarios, así como conocer todas las ventajas de ser asociado de AEMME.

Del mismo modo, pongo a tu completa disposición la carta de servicios para emprendedores de JMA Asesores confiando en que resulten de tu interés. Puedes consultar nuestros servicios y tarifas visitando nuestra web www.jma-asesores.com o también puedes contactarme para mantener una conversación personal a través de jma.asesores@gmail.com.

Quiero informarte de que tienes a tu disposición CINCO HORAS DE CONSULTORÍA GRATUITAS para tu proyecto empresarial, como agradecimiento por haber estudiado mi curso. Puedes pedir las contactando conmigo a través de las señas que te he facilitado.

También te agradeceré enormemente cualquier comentario, duda u opinión que quieras plantearme con respecto al contenido de este curso. Muchas gracias por tu interés en convertirte en un mejor emprendedor.

Te deseo el mayor de los éxitos en todo lo que emprendas,
Jorge Mata

Agradecimientos:

Resulta difícil agradecer en un espacio tan limitado a todas las personas que han contribuido de una u otra forma a que este libro se haya convertido en una realidad. Pero hay que hacerlo.

Agradezco a todos los miembros y asociados de AEMME, en especial a su presidente don Víctor Delgado por haberme dado la oportunidad de formar parte activa de la asociación, y por su constante apoyo y confianza.

Agradezco a todos los socios, clientes, colaboradores y contactos de JMA Asesores, Vip Life Night, El Taller del Bit e Ibertraders.com por su incansable trabajo y su amistad.

Agradezco también a todos nuestros colegas y compañeros de profesión que han aportado generosamente sus comentarios y sugerencias, entre ellos cabe mencionar a Alberto Asiaín y Federico Forniccia.

Agradezco a los diversos estudiantes de mis cursos, especialmente a los del curso de Creación de Empresas, el curso de Marketing y el curso de Habilidades Directivas por haberme puesto continuamente a prueba para que la visión del libro fuera lo más perfecta posible. Aunque son demasiado numerosos para citarlos, su influencia se deja sentir en todos y cada uno de los capítulos.

Finalmente agradecer a Atticus González, David del Barrio, Óscar Gaspar, Ana Belén Martínez y Miguel Ángel Pizarro, su lectura desinteresada de los primeros borradores, así como sus sugerencias y su valiosa amistad. Mención especial merece Juan Diego Mora por haber editado el proyecto y por hacer las correcciones de estilo necesarias.

Por último, solo queda por hacer mi pequeño homenaje a todos los emprendedores del mundo, por atreverse a hacer realidad sueños y metas que, a otras personas, parecerían inalcanzables. Sois una gran inspiración para todos nosotros.

Empresas y Asociaciones Colaboradoras:



www.asociacionmicroempresas.com



www.petitcomitezgz.com



www.avdtalent.com



www.lacandybar.com

www.jma-asesores.com

www.jimata.com

Todos los Derechos Reservados



www.negociosyemprendimiento.com



www.seogea.com



www.fiftysoluciones.es



www.protechplus.es

www.jma-asesores.com

www.jimata.com

Todos los Derechos Reservados