

NEGOCIACIÓN EFECTIVA DE CONFLICTOS COMERCIALES: Del Nólogo al Diálogo

- **Introducción**
- **Comparación de Persuasión y Negociación**
- **Discusión Casos Ilustrativos**
- **Negociación Efectiva**
- **Conclusión**

Libros Recomendados

The Art of Woo – *Using Strategic Persuasion to Sell your Ideas*
G. Richard Shell and Mario Mousa
Wharton Strategic Persuasion Workshop

Getting to Yes – *Negotiating Agreement Without Giving In*
Roger Fisher William Ury, Bruce Patton
Harvard Negotiation Project

TRES CASOS DE NEGOCIACIÓN



Suegra



Excremento
Ratones en
Casa
Vacacional
Vermont



Contratista
Instalando
Puertas o
Representante
de Ventas

DISTINCIÓN ENTRE PERSUASIÓN Y NEGOCIACIÓN

Negociación es cuando hay confrontación o conflicto con lo presentado

Palabras per se connotan sentido de suavidad **vs** negación

Pueden trabajar aisladamente - Casos de pura persuasión o negociación, o conjuntamente

NEGOCIACIÓN EFECTIVA

ALTERNATIVAS PARA MANEJAR CONFLICTOS QUE NO SEAN NEGOCIAR

EL NÓLOGO

- ❖ Obviar el conflicto.
- ❖ Aceptar posición de otra parte y/o pedir perdón.
- ❖ Pedir tiempo.
- ❖ Transferir resolución a un tercero.
- ❖ Acordar el desacuerdo - “agree to disagree”.

GETTING TO YES - NEGOCIACIÓN EN BASE A PRINCIPIOS Y NO POSICIONES

“A method of negotiation explicitly designed to produce wise outcomes efficiently and amicably.”

Wise – “solution carefully crafted to meet the legitimate interest of the parties”

Efficient – many times wrangle to reach a “happy medium” which takes time, involves deception, small concessions

Maintain and hopefully improve relationships

BATNA –BEST ALTERNATIVE TO A NEGOTIATED AGREEMENT [CAP. 6]

NEGOCIACIÓN EFECTIVA

Método Envuelve Cuatro Puntos

Personas:

Separar las personas del problema

Intereses:

Enfocar en los intereses y no las posiciones

Opciones:

Generar posibilidades y opciones

Criterios:

Insistir en estándares objetivos

SEPARAR PERSONA DEL PROBLEMA - TRES CATEGORÍAS: PERCEPCIONES, EMOCIONES Y COMUNICACIONES

Percepciones

"It is not enough to know that they see things differently. If you want to influence them, you also need to understand emphatically the power of their point of view and to feel the emotional force with which they believe in it. It is not enough to study them like beetles under a microscope. You need to know what it feels like to be a beetle."

Emociones

- ❖ Reconocer las de unos y de las otras partes
- ❖ Permitir que la otra parte se exprese –"let off steam"
- ❖ Use symbolic gestures "An apology may be one of the least costly and most rewarding investments you can make."

Comunicaciones

- ❖ Falta de diálogo (duólogo)
- ❖ Escrito vs. Teléfono vs. Personal

META: MEJORAR EL DIÁLOGO

ENFOCAR EN LOS INTERESES Y NO POSICIONES

***“Your position is something you have decided upon.
Your interests are what caused you to so decide.”***

- ❖ Put the Problem before your Answer
- ❖ Look forward, not back
- ❖ Be hard on the problem, soft on the people

INVENT OPTIONS FOR MUTUAL GAIN

“Skill at inventing options is one of the most useful assets a negotiator can have.”

- ❖ Premature judgment.
- ❖ Searching for the single answer
- ❖ Assumption of a fixed pie
- ❖ Thinking that solving their problem is their problem

INSISTIR EN ESTÁNDARES OBJETIVOS

“A principled negotiator is open to **reasoned persuasion** on the merits; a positional bargainer is not. It is the combination of openness to reason with insistence on a solution based on objective criteria that makes principled negotiation so **persuasive and so effective at getting the other side to play.**”

CONCLUSIÓN

PERSUASIÓN Y NEGOCIACIÓN SON RETOS PARA TODOS EN LO COMERCIAL

NO VAS A PREVALECER EN TODAS – ESCOJAS LAS SITUACIONES CON CUIDADO Y PREPARATE BIEN.

SIEMPRE TRATES DE **PERSUADIR** DE FORMA SUAVE SIN CONFRONTACIÓN

SI HAY CONFRONTACIÓN ("Pushback"), **NEGOCIACIAR Y DIALOGAR EFECTIVAMENTE**, SALVAGUARDANDO Y MEJORANDO LAS RELACIONES PERSONALES Y COMERCIALES.

