NEGOCIACIÓN

Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea
EUSKAMPUS
Nazioarteko Bikaintasun Campusa
Campus de Excelencia Internacional

NEGOCIACIÓN

- Definición
- Tipos básicos de negociación
- Criterios para elegir el tipo de negociación
- Variables de la negociación
- Fases de la negociación
- 1ª Fase: Preparación del Cuestionario
- 2ª Fase: Actitud durante la negociación
- 2ª Fase: Propuestas y Cesiones
- 3ª Fase: Cierre y Acuerdo

Definición

NEGOCIACIÓN es un proceso de interacción comunicativa por el que dos o más partes interdependientes y con intereses diversos en uno o varios asuntos tratan de acercar posiciones mediante concesiones mutuas hasta alcanzar un acuerdo beneficioso.

Definición

La negociación es algo consustancial al ser humano. Negociamos de forma natural, consciente e inconsciente, a lo largo de toda nuestra vida, al cambiar:

llanto por alimento

aprobados por regalos

trabajo por salario

Soka-tira

Deporte vasco que consiste en el enfrentamiento de dos equipos que tiran de los extremos opuestos de una soga, y en el que vence el equipo que arrastra al contrario al campo propio.

Se trata de arrastrar al equipo contrario hasta la posición del otro

Existe un desgaste tremendo al intentar llevar a la otra parte a tu terreno

El resultado es: una parte GANA y la otra PIERDE

¿Es éste el fin de la negociación?

O se trata de que ganen ambas partes

Tipos básicos de negociación

NEGOCIACIONES COMPETITIVAS
GANAR-PERDER

- Se establecen en términos de confrontación.
- Las partes son adversarias.
- El objetivo es la victoria.
- Se desconfía de la otra parte.
- Se insiste en la posición.
- Se contraponen argumentos.
- Se presiona y se amenaza.
- Se exigen ganancias para llegar al acuerdo.
- Se intenta sacar los mayores beneficios.
- No importa lo que siente la otra parte.
- No se cuidan las relaciones a largo plazo.

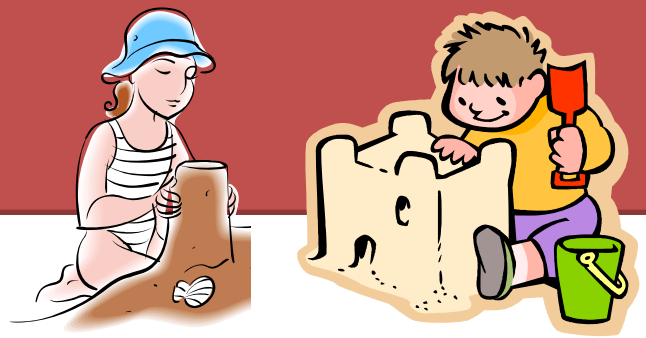
NEGOCIACIONES COLABORATIVAS
GANAR-GANAR

- Se establecen en términos de colaboración.
- Las partes se tratan amistosamente.
- El objetivo es el acuerdo.
- Se confía en la otra parte.
- Se insiste en el acuerdo.
- Se informa.
- Se persuade y se ofrece.
- Se intenta cubrir las necesidades de la otra parte.
- Se puede llegar a aceptar ciertas pérdidas para llegar al acuerdo.
- La otra parte también debe quedar satisfecha con el acuerdo.
- Se fortalecen las relaciones a largo plazo.

Tipos básicos de negociación

Negociaciones Competitivas
GANAR-PERDER

Cada parte se dedica a defender su posición y a atacar a la parte contraria. Conforme avanza la negociación cada parte se va encerrando en su muralla, perdiendo margen de maniobra, generando tensión, desgastando la confianza y olvidando los intereses.



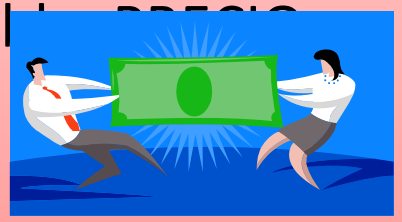
Negociaciones Colaborativas
GANAR-GANAR

Se asemejan a un puzle en el que se construyen soluciones que satisfacen los intereses de ambas partes, poniendo sobre la mesa todas las piezas de la negociación y encajándolas conjuntamente, para fortalecer las relaciones a largo plazo.

Criterios para elegir el tipo de negociación

- La condición fundamental para que se produzca la negociación es que las partes **quieran negociar**.
- Una de las partes se puede encontrar en la imperiosa necesidad de llegar a un acuerdo, mientras que la otra parte ostenta una **posición dominante**.
- El poder en la negociación depende de disponer de la **mejor alternativa a un acuerdo negociado (MAAN)**, como otra empresa con la que negociar. De esto depende el **valor mínimo aceptable en la negociación**.
- La **negociación** se planteará de forma **competitiva o colaborativa** en función de la **relación de poder** y de las **alternativas** de cada parte.

Criterios para elegir el tipo de negociación

Criterios para elegir Negociaciones Competitivas	Criterios para elegir Negociaciones Colaborativas
• Convenientes para negociaciones simples y a corto plazo, donde el acuerdo y su materialización son casi inmediatas • Cuando la negociación gira en torno a una única varia 	• Recomendables para negociaciones complejas y a largo plazo en las que se requiere garantizar el cumplimiento del contrato en base a la capacidad y voluntad de las partes • Cuando la negociación comprende un gran número de variables: GARANTÍAS, SERVICIOS POSTVENTA, ETC.

Variables de la negociación

Centrarse en una sola variable limita mucho el margen de negociación

PRECIO

Conviene considerar más variables

PLAZO
VOLUMEN
GARANTÍAS

De esa forma se pueden lograr combinaciones o paquetes de variables

A mayor VOLUMEN de compra, aplicar descuentos en el PRECIO por unidad

Variables de la negociación

Discutir sólo por el PRECIO conlleva repartir el pastel intentando conseguir el trozo más grande a costa de la otra parte

Pero se puede hacer la tarta más grande en beneficio mutuo, creando **variables multiplicadoras**

Variable multiplicadora: algo de mucho valor para una de las partes pero de muy poco coste para la otra, por lo que resulta mutuamente beneficioso.

Variables de la negociación

Una Editorial negocia un descuento en el reparto de sus periódicos con una Empresa de Distribución, y no se ponen de acuerdo en el descuento.

Hasta que la empresa de distribución propone aceptar un mayor descuento a cambio de anunciarse gratuitamente en el periódico.

Variable multiplicadora: PUBLICIDAD

Algo de muy bajo coste para la Editorial y de mucha importancia para la empresa de distribución.

La Editorial consigue una mayor rebaja en el PRECIO del reparto, y a cambio la empresa de distribución logra una gran PUBLICIDAD gratuita.

Fases de la negociación

1ª FASE: PREPARACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN

Clarificar nuestros objetivos y priorizarlos

Intentar averiguar los objetivos de la otra parte en base a sus intereses, necesidades, prioridades y margen de negociación

Recabar información relevante, datos y documentación, criterios objetivos, opiniones expertas, buscar un lugar de negociación adecuado, elaborar un guión y preparar un **CUESTIONARIO**

2ª FASE: DESARROLLO DE LA NEGOCIACIÓN

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Escucha activa, empatía, preguntar en base al cuestionario previo y la conversación y anotar

GENERAR CONFIANZA

PROPUESTAS

Oferta Inicial ⇔ Contrapropuesta

Proceso de acercamiento y cesiones

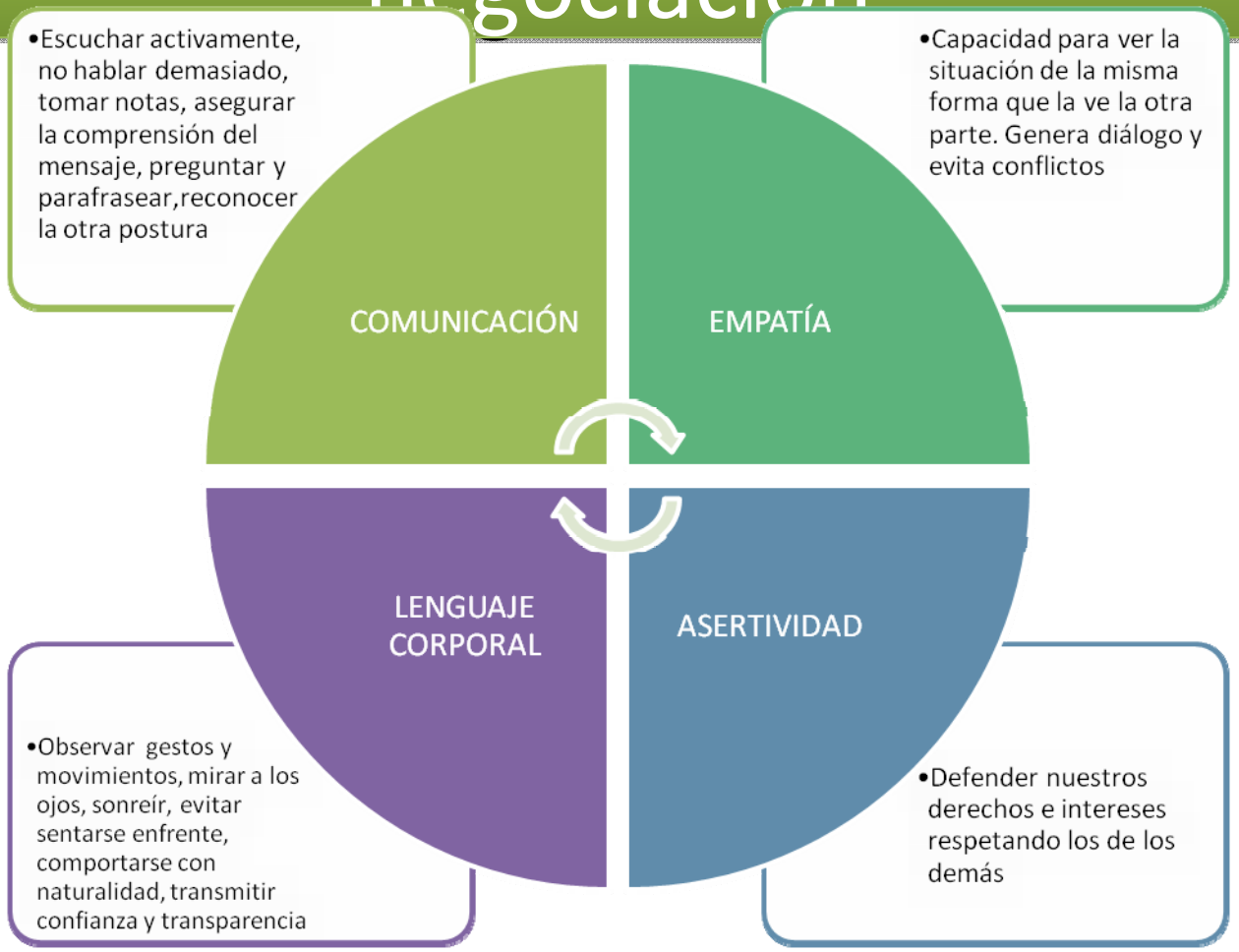
3ª FASE: CIERRE DE LA NEGOCIACIÓN

ACUERDO o RUPTURA

1ª Fase: Preparación del Cuestionario

Conocer intereses y objetivos	Preguntas útiles
Para conocer sus necesidades	¿Qué es lo más importante para ti?
Para obtener información específica	¿Qué piensas de este asunto?
Para concretar o aclarar algún punto	¿Qué quieres decir con eso?
Cuando no se entiende bien lo que la otra parte dice	¿Podrías explicármelo mejor o ponerme algún ejemplo?
Cuando se sale del tema tratado	¿Podríamos centrarnos en el tema?
Cuando generaliza excesivamente	¿Podrías concretar tu propuesta?
Cuando se muestra indignado	¿Prefieres hablar en otro momento?
Para conclusiones negativas	¿Cómo podríamos mejorarlo?
Cuando se niega a considerar una propuesta	¿Necesitas tiempo para considerar las ventajas?
Cuando se niega a aceptar la propuesta	¿Qué modificarías para poder aceptarla?

2ª Fase: Actitud durante la negociación



EVITAR PRESIONES Y AMENAZAS: Provocan una reacción negativa (agresiva o defensiva), estropean la relación y desgastan la confianza, si realmente no se ejecutan se pierde credibilidad, generan pérdidas a largo plazo

2ª Fase: Propuestas y Cesiones

OFERTA INICIAL

Posición inicial de cara al proceso de cesiones basado en intereses y objetivos claros ordenados de forma prioritaria.

Debe ofrecer **MARGEN DE MANIOBRA** pero sin ser excesivamente pretenciosa y debe estar justificada en criterios objetivos sólidos.

PROCESO DE CESIONES

Ceder, siempre a cambio de algo: **Cesión y Contraprestación**.

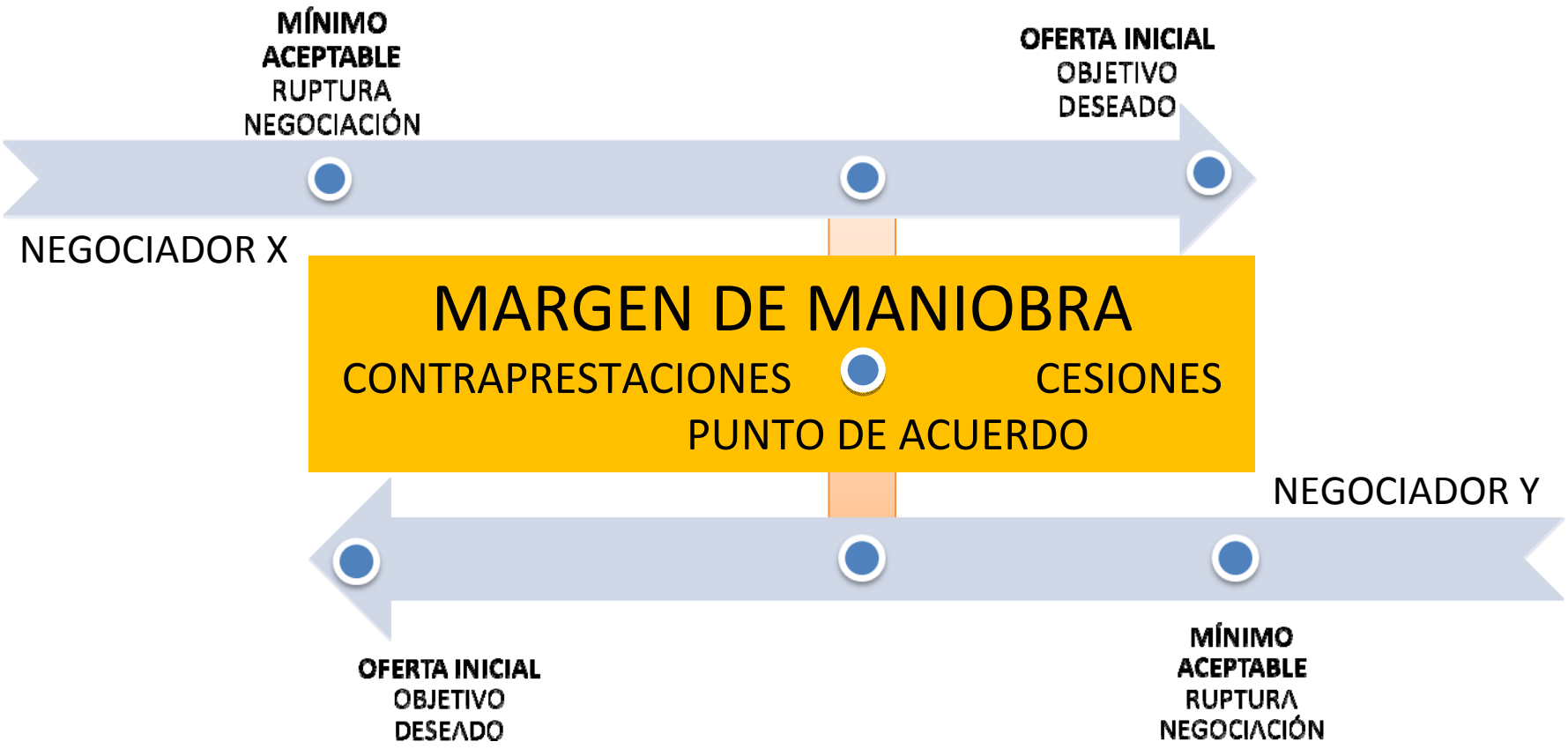
Cuantificar las cesiones y conseguir que la otra parte las valore.

Ceder de más a menos: *si inicialmente se cede un descuento del 10%, luego se podría ceder un 5%, y finalmente un 1% más, mostrando el límite inferior de la cesión y evitando más descuentos*.

Cerrar combinaciones de variables, no cerrar de una a una.

No esconder variables conflictivas, afrontarlas desde el principio.

2ª Fase: Propuestas y Cesiones



3ª Fase: Cierre de la negociación

La finalidad del cierre es llegar a un **ACUERDO**

La propuesta de cierre debe satisfacer aceptablemente un número suficiente de necesidades de ambas partes, de lo contrario la negociación podría romperse.

La negociación se debe cerrar con decisión, pero con calma, tomando el tiempo y la distancia adecuados, y comprobando escrupulosamente los detalles del acuerdo.

La propuesta final tiene que ser reflejo de la negociación, sin sorpresas.

Poner el acuerdo por escrito: las palabras se las lleva el viento.

Afianzar las relaciones profesionales.

Revisar y actualizar las condiciones.

Dignificar el momento,

¡CELEBRARLO!

Trainera colaborativa

Aunque la negociación comienza con una imagen tensa inspirada en la SOKATIRA. No se trata de una batalla que se deba ganar a cualquier precio, porque los beneficios a corto plazo a la larga se pueden convertir en pérdidas, y pueden impedir acuerdos futuros.

Se trata más bien de una TRAINERA colaborativa en la que ambas partes bogan en pos del beneficio mutuo.

Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitatea

EUSKAMPUS
Nazioarteko Bikaintasun Campusa
Campus de Excelencia Internacional