



NEGOCIACIÓN

Objetivos

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ Identificar y manejar los factores determinantes para llevar a cabo una negociación
- ◆ Identificar las características del proceso de negociación
- ◆ Establecer los pasos necesarios para su desarrollo
- ◆ Aclarar el punto de partida de cada uno de los negociadores
- ◆ Definir la estrategia que se utilizará en la negociación
- ◆ Prever las posibles dificultades del proceso de negociación
- ◆ Identificar el estilo de negociación de los interlocutores
- ◆ Comportarse según los estilos de colaboración que se hayan identificado
- ◆ Argumentar los puntos que se deseen alcanzar en las negociaciones
- ◆ Convencer a los interlocutores en negociaciones conflictivas
- ◆ Valorar, elegir y concretar opciones para tomar una decisión
- ◆ Evitar y resolver conflictos
- ◆ Cerrar acuerdos parciales
- ◆ Formalizar acuerdos

Duración

30 horas

Contenidos

MÓD. 1: PREPARACIÓN DE NEGOCIACIONES

- ◆ **Identificar las situaciones de negociación**
 - ✓ Concepto de negociación
 - ✓ Ámbitos de negociación
 - ✓ Situaciones de negociación
 - ✓ Filosofía de la negociación
 - ✓ Tipos de negociación
 - ✓ Fases de la negociación
- ◆ **Evaluar el poder negociador**

- ✓ Fuerza de negociación
- ✓ Opciones de solución
- ✓ Relaciones entre las partes
- ✓ Relaciones a largo plazo
- ✓ Competencias para la negociación
- ✓ Alternativas negociación
- ◆ **Definir la estrategia de negociación**
 - ✓ Proceso de negociación
 - ✓ Componentes de la negociación
 - ✓ Análisis del entorno
 - ✓ Ámbito de la negociación
 - ✓ Estrategia de negociación
 - ✓ Componentes de las propuestas
 - ✓ Objetivos parciales
 - ✓ Horquilla de negociación
 - ✓ Priorizar objetivos parciales
 - ✓ Criterios para priorizar
 - ✓ Repercusión de la negociación
- ◆ **Prever las dificultades de la negociación**
 - ✓ Dificultades para abrir una negociación
 - ✓ Motivos de ruptura rápida
 - ✓ Negociar sobre intereses
 - ✓ Negociar sobre posiciones
 - ✓ Alternativas a la negociación
 - ✓ Alternativas propias
 - ✓ Alternativas contrarias
 - ✓ Posibles conflictos
 - ✓ Deficiencias en la preparación

MÓD. 2: DESARROLLO DE NEGOCIACIONES

- ◆ **Identificar estilos de negociación**
 - ✓ Concepto de negociación
 - ✓ Ámbitos de negociación
 - ✓ Estilos de negociación
 - ✓ Estilo impositivo
 - Su comportamiento
 - El negociador impositivo
 - ✓ Estilo manipulador
 - Su comportamiento
 - El negociador manipulador
 - ✓ Estilo pasivo
 - Su comportamiento

- El negociador pasivo
- ✓ Estilo individualista
 - Su comportamiento
 - El negociador asertivo
- ✓ Estilo asertivo
 - Su comportamiento
 - El negociador asertivo

- ◆ **Actuar en función de cada estilo negociador**
 - ✓ Actitud más adecuada
 - ✓ Negociar sobre intereses o sobre posiciones
 - ✓ Actitud frente al impositivo
 - ✓ Actitud frente al manipulador
 - ✓ Actitud frente al pasivo
 - ✓ Actitud frente al individualista
 - ✓ Ventajas del estilo asertivo
 - ✓ Alternativas a la negociación
 - Alternativas propias
 - Alternativas contrarias

- ◆ **Argumentar para alcanzar objetivos**
 - ✓ Objetivos de la argumentación
 - ✓ Argumentación eficaz
 - Motivaciones
 - Características
 - Componentes
 - Tipos de argumentos
 - ✓ Opciones de solución
 - ✓ Ventajas sobre la opción
 - ✓ Intercambio de concesiones
 - Consecuencias

- ◆ **Resolver negociaciones conflictivas**
 - ✓ Dificultades para comenzar
 - ✓ Ruptura rápida
 - ✓ Recogida de información
 - ✓ Anticipar objeciones
 - ✓ Habilidades de comunicación I
 - Empatía
 - Escucha activa
 - Preguntas adecuadas
 - Anticipar consecuencias

◆ **Resolver negociaciones conflictivas (cont.)**

- ✓ Habilidades de comunicación II
 - Relanzar
 - Reformular
 - Traducir
 - Frase amortiguadora
- ✓ Habilidades de comunicación III
 - Dar información útil
 - Disco rayado
 - Banco de niebla
 - Separar los temas
 - Ignorar selectivamente
- ✓ Habilidades de comunicación IV
 - Ofrecer disculpas
 - Desarmar la ira
 - Aseverar negativamente
 - Premiar la colaboración
- ✓ Manejar información para el debate

MÓD. 3: CIERRE DE NEGOCIACIONES

◆ **Tomar decisiones**

- ✓ Definición de intereses
- ✓ Opciones posibles
- ✓ Valoración de opciones
- ✓ Elección de opciones
- ✓ Otras decisiones
- ✓ Puesta en práctica de la decisión

◆ **Evitar y resolver conflictos**

- ✓ Fuentes de conflicto
- ✓ Competencias del negociador
- ✓ Prevención de conflictos
- ✓ Comportamientos
- ✓ Objetivos del conflicto
- ✓ Activación emocional
- ✓ Control de las emociones

◆ **Cerrar acuerdos parciales**

- ✓ Balance de cierre
- ✓ Cierre «ganar-ganar»
- ✓ Cierre «ganar-perder»
- ✓ Señales de cierre
- ✓ Acciones facilitadoras

- ✓ Comportamiento estratégico
- ◆ **Formalizar los acuerdos**
 - ✓ Necesidad del contrato
 - ✓ Intercambio de concesiones
 - ✓ Contenido del contrato
 - ✓ Corrección de desviaciones
 - ✓ Incumplimiento del acuerdo
 - ✓ Figuras externas