



**MARKETING**

Growth is not a strategy, it is a result.

# Conoce las claves para una negociación efectiva

## Introducción

Según lo demuestran diversos estudios, el arte de negociar ya se puede aprender. Realizar buenas negociaciones es una práctica que puede replicarse para generar relaciones de valor con clientes y proveedores.



Realizar buenas negociaciones no es exclusivo de algunos pocos que nacieron con esa capacidad. El arte de negociar ya se puede aprender, según lo demuestran diversos estudios, además es susceptible de ser replicado para que genere relaciones de valor con clientes y proveedores.

De acuerdo con José Ignacio Tobón, fundador de la firma José I. Tobón de entrenamiento para negociadores, la práctica de la negociación se consideró durante décadas como un arte innato de algunos comerciantes. Sin embargo, “en la década de los 80’s se empezó a ver la negociación como arte y ciencia, y desde ahí se conceptualizó sobre todo en las universidades estadounidenses”, explica Tobón, quien ha escrito varios libros sobre la negociación efectiva.



## ¿Qué es la negociación efectiva?

El modelo Harvard define la negociación efectiva como una conversación entre dos o más partes para conseguir un arreglo de intereses divergentes o un acuerdo mutuo, con la habilidad de crear un ambiente de colaboración y compromisos duraderos.

De acuerdo con el negociador Internacional Francisco Ríos, docente de Área de Comercio Exterior de la Universidad Eafit, en la negociación efectiva se debe "hacer todo lo posible por alcanzar un resultado que exceda las expectativas propias y las de la contraparte. De esta forma, no sólo se logra un excelente acuerdo, sino que se agrega valor a la relación de negocios".



Pensar en el bienestar de la persona con la cual se negocia es fundamental para que no sólo sea una venta, sino que se construya una relación gana-gana. Tobón sostiene que cuando una de las partes piensa en una negociación gana-pierde en busca de sacar ventaja, en el largo plazo se convierte en pierde-pierde porque las partes entrarán en conflicto y todo acabará en el fin de la relación comercial.

Por eso, el profesor Ríos señala que se debe entender la enorme diferencia entre el proceso de negociación y el regateo, pues este último sólo es una discusión unilateral por un precio o unas condiciones y carece de profundidad, preparación y preocupación por establecer relaciones de largo plazo.

# 10 consejos para realizar negociaciones efectivas

- 1. Estructurar la negociación:** definir los temas a tratar, identificar el personaje con quien se discutirá un acuerdo y los tiempos límites.
- 2. Establecer los intereses:** qué quiere una parte y qué quiere la otra. La mayor muestra de respeto en una mesa de negociación es la investigación previa y el conocimiento profundo de la contraparte desde diferentes perspectivas: cultural, socioeconómica, sectorial, demográfica e interpersonal.
- 3. No anclarse en posiciones:** considerar los intereses de ambos para que la negociación sea fluida.
- 4. Considerar alternativas:** preguntarse qué se haría si no hay un acuerdo. Llevar opciones a la mesa.

- 5. Aclarar los criterios:** qué condiciones necesito para elaborar una propuesta razonable.
- 6. Comunicación fluida:** utilizar un lenguaje verbal y corporal consciente y leer los lenguajes de contraparte para tomar decisiones.
- 7. Aplicar el gana-gana:** buscar la forma de que el otro gane sin que yo tenga que perder.
- 8. Establecer una relación:** crear lazos de confianza con la contraparte. Sin embargo, evite al máximo las muestras exageradas de emotividad.
- 9. Legitimidad:** entablar negociaciones sin que se afecte la ética y los valores personales o profesionales.

**Aclarar los criterios: qué condiciones necesito para elaborar una propuesta razonable. “En la negociación efectiva se debe hacer todo lo posible por alcanzar un resultado que exceda las expectativas propias y las de la contraparte”.**





# Los errores más frecuentes al negociar

- ! Sentir temor al conflicto
- ! Anclarse en posiciones
- ! No planear la negociación
- ! No manejar el valor de los bienes, servicios o productos que están sobre la mesa de negociaciones.



## Los errores más frecuentes al negociar



Negociación integrativa: se basa en la búsqueda de ganancias mutuas y una alta cooperación. Se orienta hacia la consecución de las aspiraciones del negociador, pero con el objeto de que la contraparte considere el resultado igualmente satisfactorio.



Negociación distributiva: en esta hay una baja cooperación y a veces nula, pues cada uno busca su ganancia personal.



Negociación asistida: es cuando se busca a un tercero que pueda acercar las posiciones de las partes y hallar un acuerdo satisfactorio.



Negociación cooperativa: es la práctica en la que se concilian los intereses de cada parte para un acuerdo definitivo.

# FASES DE LA **NEGOCIACIÓN**

**Preparación:**  
definir el objetivo de la negociación y los procedimientos para alcanzarlo. Antes de llegar al encuentro, tener claro estos componentes.

1

**La discusión:**  
momento en el que se exponen y se intercambian las ideas para suplir una necesidad de ambas partes.

2

**Análisis de la  
contraparte:**

entender el nivel de  
disposición para llegar  
a un acuerdo según  
las respuestas  
formales e informales.

3

4

**Las propuestas:**

etapa en la que se  
revelan los intereses  
y alternativas para  
lograr un acuerdo.

**Intercambio:**

es cuando se renuncia a un beneficio para obtener otro. Es el intercambio de aquello que para una de las partes no posee valor pero para la otra sí lo tiene.

5

6

**Cierre de la negociación:**

es el momento final en el que las dos partes determinan que sus expectativas están alcanzadas y se acuerda el plan de cumplimiento.



**“Lo que no se define, no se puede medir  
Lo que no se mide, no se puede mejorar  
Lo que no se mejora, se degrada  
siempre”.**

**Lord Kelvin**

$$\text{Google AdWords} + \text{facebook Ads} + \text{CRM} = \text{VENTAS}$$

**EXPERTOS EN HERRAMIENTAS DIGITALES**

**¡Visítanos! [www.gmarketing.co](http://www.gmarketing.co)  
(+57) 321 6319137 - (+57) 651 5114  
Calle 26N # 5AN - 50, Cali, Valle del Cauca**