

Negociación

ARTE EMPRESARIAL



Los errores que no se deben
cometer en una negociación

ECOE
EDICIONES

G. Andrés Zapata P.

G. Andrés Zapata P.

Empresario, Ingeniero Industrial especializado en Gerencia, España, posgrado en Coaching y en Gerencia del Instituto de Empresas, Madrid (España), consultor y catedrático en temas como Habilidades Comerciales y Gerenciales por más de diez años.

Ha dirigido cerca de doce misiones comerciales y ruedas de Negocios en Suramérica, Centro América, Estados Unidos y el Caribe.

Negociación

ARTE EMPRESARIAL

G. Andrés Zapata P

Escribir este libro fue una experiencia inolvidable, fue plasmar mis impresiones, observaciones y vivencias diarias de las personas al negociar.

Es similar a cuando se escribe una canción: el compositor escribe basado en sus vivencias, canta y los oyentes aclaman y manifiestan su aceptación, comprándolo.

Muchas personas contribuyeron en este proceso, agradezco especialmente a mi familia, grande y pequeña, especialmente a mis hijos, David y Juan José a los que les dedico mis logros, ellos siempre son la fuente y el motivo de mi inspiración.

CONTENIDO

Prólogo	11
---------	----

Introducción	13
--------------	----

Capítulo 1

Elementos fundamentales para desarrollar una negociación

1.1 Elementos de una negociación	17
1.2 Qué es negociar	18
1.3 Oferente	20
1.4 Comprador	21
1.5 Producto	22
1.6 Entorno	22
1.7 Conceptos fundamentales, ¿cuál es su negocio?	23

Capítulo 2

Cómo descubrir el perfil negociador que hay en ti

2.1 Perfil principal de negociador y de la contraparte	27
2.2 Herramienta de diagnóstico	29
2.3 Observación y análisis de la contraparte	36

Capítulo 3

Aprovechando el perfil negociador que hay en ti

3.1 Características principales del perfil principal de los negociadores	41
3.2 Perfil promotor Caso de negociación promotor	42
3.3 Perfil soporte Caso de negociación soporte	46
3.4 Perfil controlador Caso de negociación controlador	50
3.5 Perfil analítico Caso de negociación analítico	55
3.6 Relación entre perfiles Caso de negociación controlador	59
3.7 Segundo perfil negociador	62
3.8 Análisis del segundo perfil negociador	65
3.9 Perfil de negociador internacional	66

Capítulo 4

Paso a paso el éxito en una negociación

4.1 Etapas de una negociación	75
4.2 Prospeccionar intuitivamente	76
4.3 Atención-interés	79
4.4 Presentar	80

4.5 Convencimiento Concepto BATNA - MAAN	81
4.6 Cerrar	92
4.7 Seguimiento	93

Capítulo 5

*Los errores que no se deben cometer
en una negociación*

5.1 Errores en las estrategias de promoción	98
5.2 Errores en las estrategias de negociación	106
5.3 Errores en las estrategias de cierre	114
5.4 Errores en las estrategias de seguimiento	116
5.5 Creencias falsas y conceptos de poder	117

Bibliografía	119
---------------------	-----

PRÓLOGO

Negociación, arte empresarial es un libro que le permitirá ir desde los conceptos básicos de una negociación a descubrir su perfil de negociador para identificar los pasos a seguir y llegar a entender los errores que no debe cometer durante la danza de la negociación.

Obtendrá conceptos claros de los elementos que interactúan en una negociación, y conocerá las características de negociador que tiene, podrá interpretar las señales de otros y comprenderá cómo se relacionan los diferentes tipos de personas.

Esta valiosa información le permitirá desarrollar estrategias claras de negociación en cada una de las etapas y le evitará cometer errores fatales para la negociación; así logrará tener un impacto positivo en la contraparte y sin duda obtendrá resultados exitosos.

Durante la definición del perfil negociador se analizarán casos reales nacionales e internacionales, que se han identificado en muchas mesas de negociación a través de 10 años de trabajo en ferias, ruedas de negocios y misiones comerciales.

INTRODUCCIÓN

Al tomar la decisión de escribir este libro se analizaron varios autores que han tratado sobre los temas relacionados con habilidades comerciales, negociadores de éxito y temas afines, descubriendo que la mayoría han escrito sobre casos exitosos en los negocios y los pasos y estrategias que se deben seguir para llevarlos a cabo.

Este es sin duda un planteamiento válido, pero analizando los casos y negociadores de éxito, se deduce que las personas que han alcanzado el éxito, debido a sus prácticas, son menos del 5% de los hombres de negocios que todos los días emprenden una negociación, mientras cerca del 95% de éstos han incurrido en errores fatales que los llevan a obtener un resultado inesperado y negativo. Realmente se escribe poco sobre los errores que no se deben cometer en una *negociación*.

El título hace referencia a la expansión del talento comercial de las personas, partiendo de las competencias innatas: los seres humanos por naturaleza son seres estratégicos, que tienen la capacidad de analizar y aprender de los errores cometidos y de prevenir y

anticipar los mismos basados en la experiencia. Esta habilidad no sólo se obtiene por la experiencia propia sino también se adquiere con experiencias referidas que permiten aprender de los errores de otros.

Basados en este planteamiento e identificando los elementos y conceptos básicos que se involucran en una negociación y las herramientas para prospectar e identificar nuestro estilo y el de la contraparte, se pueden establecer estrategias y tácticas de cierre pragmáticas aplicables a los perfiles identificados, analizando casos reales en mesas de negociación e identificando en cada una de las etapas los errores cometidos más comunes, que sin duda llevan a perder un excelente prospecto o a no saber cómo cerrarlo, fracasando así en los objetivos planteados.

Elementos fundamentales para desarrollar una negociación

Elementos de una negociación

Qué es negociar

El oferente

Comprador

Producto

Entorno

Conceptos fundamentales

1.1 Elementos

de una negociación

Antes de abordar el tema de negociación, es importante aclarar el concepto del término negociar y nos referiremos a las definiciones académicas; se ha entendido tradicionalmente como el intercambio de un elemento (producto o servicio) por otro (dinero – especie).

Se debe tener en cuenta que no sólo es intercambiar elementos, también es fundamental entender que este intercambio debe producir satisfacción de las expectativas en ambas partes, y de esta forma establecer una relación entre ellos y un acuerdo Gana-Gana.

Este aspecto es fundamental, ya que esta satisfacción es la que produce la fidelización del cliente y una real negociación.

La acción de intercambio no garantiza que se realice un negocio efectivo, y aquí la palabra efectivo se refiere en el orden de ideas a elementos adicionales en las ventas como es la satisfacción del comprador basada en sus expectativas.

1.2 Qué es negociar

Analizando algunas definiciones:

“Es un proceso de mutua comunicación encaminado a lograr un acuerdo con otros cuando hay unos intereses compartidos y otros opuestos” William Ury.

“La negociación es un proceso conjunto, en el cual cada parte intenta lograr más de lo que podría conseguir actuando por cuenta propia, sin dañar los intereses del otro” Roger Fisher.

Estas definiciones nos llevan a pensar que además de la transacción de los productos, existen elementos que involucran la relación entre las personas, los cuales generan un vínculo, basado en su mutua satisfacción, genera la recom-

Otros títulos de su interés

Administración de compras
Alberto Montoya Palacio

Cómo crear y dirigir la nueva
empresa
Julio Flórez A.

Fundamentos de administración
Carlos Ramírez Cardona

Gerencia de compras
Nora Ligia Heredia

Gerencia financiera empresarial
Marcial Córdoba P.

Manual para la creación
de empresas
Carlos Julio Galindo

Toma de decisiones gerenciales
Jairo Amaya Amaya

Negociación

Arte empresarial



Negociación, arte empresarial es un libro que le permitirá ir desde los conceptos básicos de una negociación, descubriendo el perfil de negociador que es usted, para identificar los pasos que debe recorrer en ella hasta llegar a entender los errores que no debe cometer durante la danza de la negociación.

Obtendrá los conceptos claros de los elementos que interactúan en una negociación y, al descubrir las características de negociador que tiene, podrá interpretar las señales de otros y conocer cómo se relacionan los diferentes tipos de personas.

Esta valiosa información le permitirá desarrollar estrategias claras de negociación en cada una de las etapas y evitar cometer errores fatales para la negociación; además, logrará tener un impacto positivo en la contraparte y sin duda obtendrá resultados exitosos.

Durante la definición del perfil negociador, se analizarán casos reales nacionales e internacionales, que se han identificado en muchas mesas de negociación a través de diez años de trabajo en ferias, ruedas de negocios y misiones comerciales.

Colección: Ciencias empresariales

Área: Administración

ECONOMIA
EDICIONES

