

Negociaciones efectivas y resolución de conflictos

Objetivos

Los participantes podrán entender completamente los tipos básicos y conceptos de negociaciones.
Prepararse para conducir y cerrar negociaciones.
Mantener relaciones productivas con sus contrapartes y maximizar valor para ambas partes.
Evitar errores y barreras que compliquen el proceso de negociación.
Reducir, solucionar y evitar conflictos de diferentes tipos.

Beneficios

- Se podrán crear situaciones de tipo ganar donde ambas partes quedarán satisfechas.
- Se logrará la cooperación de otros para llegar a acuerdos beneficiosos.
- Se facilitará el logro de objetivos.
- Se resolverán conflictos de manera más rápida y eficiente sin dañar relaciones.
- Se crearán estrategias creativas para la solución de problemas difíciles.
- Se mejorará la posición de liderazgo.
- Se reforzarán las habilidades de comunicación y de persuasión.
- Se mejorarán las relaciones interpersonales entre colaboradores.
- Se logrará fortalecer un clima de confiabilidad.
- Se ganará el respeto de clientes, colegas y superiores.
- Se facilitará el cierre de ventas.

Temario

1. Tipos de negociación.
 - Negociaciones distributivas vs. integrativas
 - Negociaciones multifacéticas y multipartidarias
2. Cuatro conceptos básicos.
 - BATNA – Best alternative to a negotiated agreement.
MAAAN – Mejor alternativa ante un acuerdo negociado.
 - El precio de reserva / el precio de salida.
 - ZOPA – Zone of possible agreements/
ADPA – Área de posible acuerdo.
 - Creando valor a través de intercambios.
3. Nueve pasos para alcanzar un acuerdo.
 - Determinar resultados satisfactorios.
 - Identificar oportunidades para crear propuestas de valor.
 - Identificar su MAAAN y su precio de reserva.
 - Cómo mejorar su MAAAN.
 - Determinar quien es el tomador de decisiones.
 - Estudiar a su contraparte.
 - Preparar para flexibilidad durante el proceso.
 - Juntar criterio objetivo para establecer acuerdos justos.
 - Modificar el proceso para su ventaja mediante técnicas persuasivas.
4. Técnicas de negociación.
 - Técnicas para conseguir un buen inicio de negociación.
 - Técnicas para negociaciones distributivas.
 - Técnicas para negociaciones integrativas.
 - Enfocándose a soluciones potenciales.
 - Evaluaciones continuas.
5. Obstáculos para alcanzar acuerdos.
 - Negociadores rudos / Intransigentes
 - Falta de confianza.
 - Sabotaje potencial.
 - Diferencias de género y culturales.
 - Problemas de comunicación.
 - Comportamiento y comunicación no verbal
6. Trampas potenciales.
 - Comportamiento irracional de la contraparte.
 - Percepción de negociaciones injustas /SRC - Self Reference Criterion.
 - Expectativas no lógicas / irracionales.
 - Exceso de confianza.
 - Emociones desatadas.
7. Recomendaciones para negociaciones atoradas.
 - Usar el acercamiento de principios de negociaciones integrativas.
 - Oponerse a responder a su negociación posicional.
 - Conseguir un tercer negociador independiente sin conflicto de interés.
 - Como tratar y manejar “Dirty Tricks”.
 - Como negociar con técnicas de guerra psicológica de la contraparte.
 - Evitar técnicas de presión posicional.
8. Habilidades de un negociador efectivo.
 - Alinea metas de negociación con las metas organizacionales.
 - Se prepara completamente para el evento de negociación.
 - Determina correctamente su MAAAN y su precio de reserva.
 - Identifica los intereses de ambas partes y genera opciones para crear valor.
 - Diferencia entre oír y escuchar activamente.
 - Correctamente separa asuntos personales de los asuntos de negociación.

Temario

- Reconoce obstáculos potenciales y está preparado para manejarlos.
 - Forma alianzas estratégicas.
 - Continuamente construye una imagen responsable y de confianza de si mismo y de su organización.
 - Valora relaciones a largo plazo.
9. Manejo de conflictos.
- Definición y análisis de conflictos.
 - Enfoque tradicional vs. actual.
 - Cuatro tipos de conflictos.
 - Diferentes niveles organizacionales y sus particulares conflictos.
 - Cinco estilos principales para el manejo de conflictos.
 - Consideraciones situacionales.
 - Reglas básicas para manejar y solucionar conflictos
 - Acciones específicas para el manejo efectivo de los conflictos (que y que no hacer)
 - La negociación como medio de solucionar conflictos.

Metodología

Se verán varios videos sobre diferentes segmentos de negociación y manejo de conflictos los cuales serán analizados, evaluados y discutidos. Así mismo, habrá dinámicas de grupo y de "role playing" cubriendo diferentes asuntos de negociación, manejo de conflicto y una negociación mediante un caso. Videos de negociación y manejo de conflictos de: - "Getting to YES"; Fisher, Roger, William Ury, Bruce Payton (5 videos) - Harvard Business Publishing (3 videos).