



Técnicas de negociación

Objetivos

□ **Objetivo general**

- Proporcionar a personas con una clara orientación comercial, los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para poder realizar un proceso de negociación con éxito.

□ **Objetivos específicos**

- Entender el proceso de comunicación y sus componentes.
- Tomar consciencia de la complejidad del proceso de comunicación.
- Reconocer las diferentes barreras que impiden una comunicación eficaz.
- Entender las diferencias entre comunicación verbal y no verbal.
- Dominar el lenguaje no verbal de nuestro cuerpo.
- Adquirir destrezas comunicativas.
- Aprender el uso de los medios básicos de ayuda a la comunicación.
- Conocer las características que tienen los negociadores de éxito.
- Identificar los diferentes estilos de negociación.
- Organizar los objetivos que deben plantearse en la negociación.
- Conocer los mecanismos internos que explican el comportamiento de la otra parte en la negociación.
- Preparar los argumentos en el proceso de negociación de forma efectiva.
- Definir y seguir la estrategia y tácticas de negociación que mejor se adapten a las circunstancias.
- Preparar el tratamiento de las objeciones que surjan en la negociación para rebatirlas.
- Identificar señales que favorezcan el cierre del acuerdo, así como a aplicar técnicas que lo faciliten.

Contenidos

Técnicas de negociación	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: El proceso de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de comunicación. • Las barreras de la comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Barreras debido al emisor. ○ Barreras debidas al receptor. ○ La escucha activa. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	40 minutos
Tiempo total de la unidad	4 horas
<p>Unidad 2: Comunicación verbal y no verbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de comunicación. • Comunicación verbal. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pautas en la comunicación verbal. • Comunicación no verbal. <ul style="list-style-type: none"> ○ Apariencia física. ○ La sonrisa. ○ Contacto visual. ○ Dirección de la mirada. ○ Dilatación de las pupilas y el parpadeo. ○ Postura. ○ La posición y orientación. ○ Gestos de brazos y manos. ○ La voz. ○ El movimiento y gestos. • Algunas instrucciones para comunicar eficazmente. • Los medios que ayudan para comunicar. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pizarra. ○ Rotafolios. ○ Retroproyector I. ○ Retroproyector II. ○ Cañón. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	40 minutos
Tiempo total de la unidad	15 horas

<p>Unidad 3: Preparándonos para la negociación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El entorno de la negociación: el marco de la negociación. • Características de la negociación. • Los estilos de negociación: la parrilla de Blake y Mouton. <ul style="list-style-type: none"> ○ Los estilos de negociación: la parrilla de Blake y Mouton I. • Búsqueda de información. • Los objetivos de la negociación. • Conociendo a la otra parte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pirámide de Maslow. ○ Necesidades y metas: De la teoría a la práctica. ○ La frustración. ○ Motivación. • El análisis transaccional. <ul style="list-style-type: none"> ○ Las metas del Análisis Transaccional. ○ El yo padre, el yo niño y el yo adulto. ○ Las transacciones. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	40 minutos
Tiempo total de la unidad	11 horas
<p>Unidad 4: Desarrollo de la negociación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparando los argumentos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Claves de una buena argumentación. • Estrategias y tácticas de negociación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tácticas. • Las objeciones. <ul style="list-style-type: none"> ○ Origen de las objeciones. ○ Cómo rebatir objeciones. ○ Técnicas para desvanecer objeciones. ○ Procedimiento para rebatir objeciones. • El acuerdo. <ul style="list-style-type: none"> ○ El cierre del acuerdo. ○ Técnicas de cierre. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04	40 minutos
Tiempo total de la unidad	9 horas
Examen final	1 hora
4 unidades	40 horas