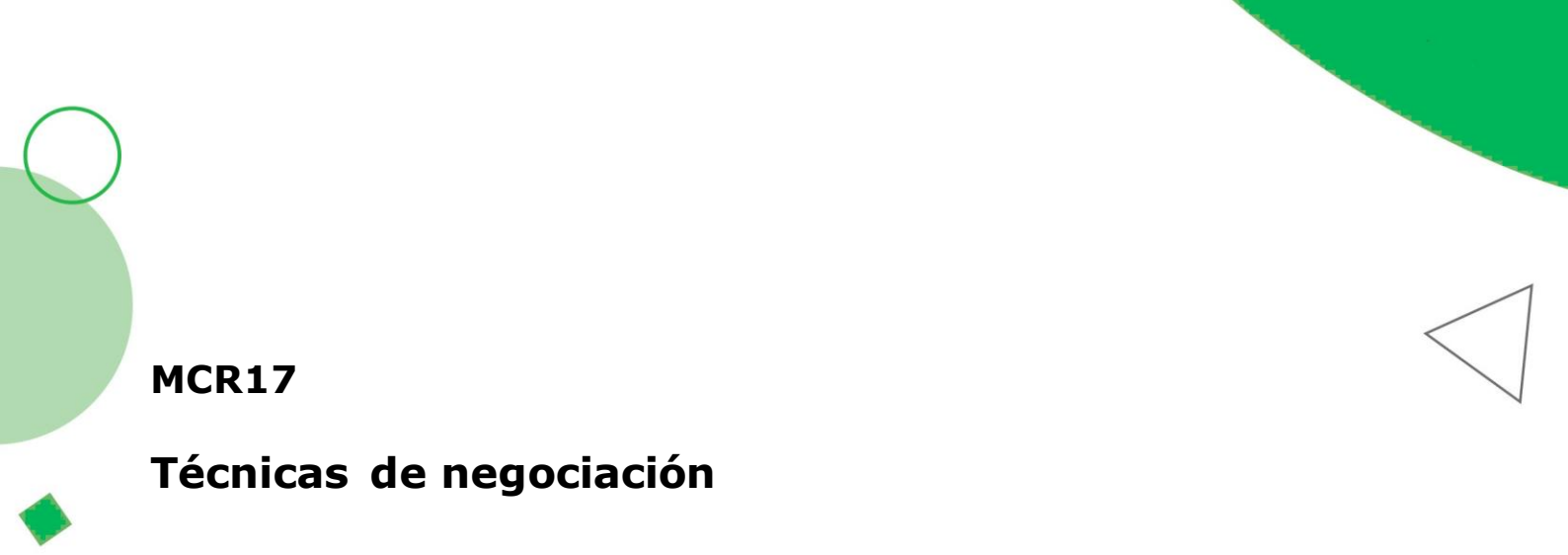




MCR17. Técnicas de negociación





MCR17

Técnicas de negociación

El contenido formativo se adecúa a la unidad de competencia UC1002_2 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP).

Duración: 40 horas

Modalidad: 100% online

Requisitos y conocimientos previos: no se requiere nivel académico previo, pero al ser en modalidad online es necesario poseer conocimientos básicos de informática, así como habilidades básicas de comunicación lingüística que permitan el aprendizaje y el seguimiento de la formación.





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**

Unidad 1: El proceso de comunicación.

1. El proceso de comunicación.
2. Las barreras de la comunicación.
 - 2.1. Barreras debido al emisor.
 - 2.2. Barreras debidas al receptor.
 - 2.3. La escucha activa.

Unidad 2: Comunicación verbal y no verbal.

1. Tipos de comunicación.
2. Comunicación verbal.
 - 2.1. Pautas en la comunicación verbal.
3. Comunicación no verbal.
 - 3.1. Apariencia física.
 - 3.2. La sonrisa.
 - 3.3. Contacto visual.
 - 3.4. Dirección de la mirada.
 - 3.5. Dilatación de las pupilas y el parpadeo.
 - 3.6. Postura.
 - 3.7. La posición y orientación.
 - 3.8. Gestos de brazos y manos.
 - 3.9. La voz.
 - 3.10. El movimiento y gestos.
4. Algunas instrucciones para comunicar eficazmente.

5. Los medios que ayudan para comunicar.

- 5.1. Pizarra.
- 5.2. Rotafolios.
- 5.3. Retroproyector I.
- 5.4. Retroproyector II.
- 5.5. Cañón.

Unidad 3: Preparándonos para la negociación.

- 
- 1. El entorno de la negociación: el marco de la negociación.
 - 2. Características de la negociación.
 - 3. Los estilos de negociación: la parrilla de Blake y Mouton.
 - 3.1. Los estilos de negociación: la parrilla de Blake y Mouton I.
 - 4. Búsqueda de información.
 - 5. Los objetivos de la negociación.
 - 6. Conociendo a la otra parte.
 - 6.1. Pirámide de Maslow.
 - 6.2. Necesidades y metas: De la teoría a la práctica.
 - 6.3. La frustración.
 - 6.4. Motivación.
 - 7. El análisis transaccional.
 - 7.1. Las metas del Análisis Transaccional.
 - 7.2. El yo padre, el yo niño y el yo adulto.
 - 7.3. Las transacciones.
- 



Unidad 4: Desarrollo de la negociación.

1. Preparando los argumentos.
 - 1.1. Claves de una buena argumentación.
 2. Estrategias y tácticas de negociación.
 - 2.1. Tácticas.
 3. Las objeciones.
 - 3.1. Origen de las objeciones.
 - 3.2. Cómo rebatir objeciones.
 - 3.3. Técnicas para desvanecer objeciones.
 - 3.4. Procedimiento para rebatir objeciones.
 4. El acuerdo.
 - 4.1. El cierre del acuerdo.
 - 4.2. Técnicas de cierre.
- 