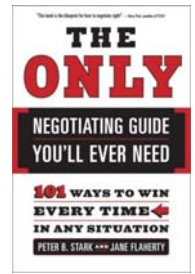




La única guía de negociación que usted necesita

101 formas de ganar en cualquier situación

por Peter Stark y Jane Flaherty



RESUMEN EJECUTIVO

Negociar se ha vuelto un quehacer común en todas las esferas de nuestra vida cotidiana. De hecho, la mayoría de la gente pasa buena parte de su jornada laboral negociando de una u otra forma. Así pues, saber negociar constituye una habilidad primordial en nuestras vidas.

En este sentido, lo más idóneo es aprender a generar la mayor cantidad de resultados “ganar-ganar”, es decir, resultados que favorecen a ambas partes. Sólo así será posible mejorar las relaciones con nuestra contraparte y propiciar nuevos escenarios de negociación en el futuro.

En el presente texto, los autores presentan los diversos aspectos de una negociación, incluyendo: posibles resultados, elementos decisivos, aprender a preguntar y a escuchar, crear confianza, etc. Asimismo, los autores presentan respuestas a 101 situaciones frecuentes, de forma de ganar en cualquiera de ellas.

Resultados de una negociación

Sólo existen cuatro posibles resultados para una negociación:

1. Perder-perder: ninguna de las partes logra su cometido.
2. Ganar-perder: una de las partes queda satisfecha, otra no.
3. Ganar-ganar: ambas partes quedan satisfechas.
4. Sin resultado: no hay consecuencias de ningún tipo.

El caso ganar-ganar ocurre cuando ambas partes obtienen algo que valoran sobre manera a cambio de algo de menor valor. La mayoría de las veces, ambas partes hubieran querido obtener más, pero están satisfechas con lo obtenido. La gran prueba de que se ha llegado a una situación ganar-ganar es que ambas partes estén dispuestas a negociar de nuevo en el futuro.

Para lograr más resultados del tipo ganar-ganar hay que:

1. Evitar reducir la negociación a un único punto: porque no será posible llegar a una situación ganar-ganar. En la práctica, esto quiere decir que, en vez de centrarse únicamente en el precio, es conveniente tomar en cuenta factores como: tiempo, financiamiento, entrenamiento, apoyo, garantías, indemnización y accesorios. Mientras más asuntos pongamos en la mesa de negociación, mayores serán las posibilidades de conseguir una situación ganar-ganar.

2. Tomar en cuenta que las necesidades y preferencias de la contraparte son diferentes a las nuestras: por tanto, no debemos encarar una negociación pensando que nuestra ganancia constituye una pérdida para el otro. Por el contrario, debemos mantener en mente que es posible llegar a un acuerdo en el que ambas partes satisfagan sus necesidades.

3. Nunca asumir las necesidades de nuestra contraparte: comience por explorar. Vea la negociación como la oportunidad de explorar las necesidades implícitas y explícitas de la otra parte. Para tal fin, formule preguntas y escuche bien las respuestas.

Tiempo, información y poder

Los tres elementos fundamentales de una negociación son:

Tiempo: período durante el cual transcurre la negociación

Las reuniones previas y la recopilación de información son partes constituyentes de una negociación. La mayoría de las negociaciones son más un proceso que una reunión cara a cara. Los límites de tiempo pueden favorecer a una de las partes, dependiendo de las circunstancias en las que se desarrolla la negociación. Para sacar ventaja del tiempo en una negociación:

1. Sea paciente y aprenda a esperar por el momento justo.
2. Sea persistente y no se rinda en el primer intento.
3. Muévase rápidamente si es necesario
4. Recuerde siempre que los límites de tiempo pueden ser rodados o cambiados.
5. Tome en cuenta el tiempo de la otra parte.
6. Permita que cada negociación se desarrolle a su ritmo.

En la mayoría de las negociaciones, 80% de los resultados se obtendrán en 20% del tiempo disponible. Los negociadores más experimentados saben que todo es negociable, incluso un límite de tiempo que ha sido escrito en piedra.

Información: mientras más dispongamos, mejor

Por lo general, la parte que dispone de más información es la que obtiene mejores resultados. Busque la mayor cantidad posible de información antes de la negociación; de lo contrario, estará en desventaja. Nunca contaremos con demasiada información en una negociación.

Poder: tiene muchas formas

El poder es la habilidad de propiciar el resultado de la negociación. El poder no es malo ni bueno por sí mismo, y sólo es un problema si se abusa del mismo. El poder deriva de diversas fuentes, como la posición en la organización, mayor experiencia en un área determinada o mayor carisma. La mayoría de la gente tiene más poder del que cree. Para aprovechar el poder en una negociación:

1. Mantenga en mente que el poder suele estar bien distribuido entre las partes.
2. Cuando se trata de usar el poder, las apariencias son más importantes que la realidad. Sáquele provecho a sus fuentes implícitas de poder.
3. Nadie sabe qué sucederá hasta que actúa; así que no tema ser directo con quienes están en poder. Tal vez quieran cooperar. Intentarlo no hace daño y puede significar una gran ganancia.
4. Las relaciones del poder cambian constantemente; así que no asuma que un gran poder durará para siempre.
5. Uno nunca sabe cuánto poder tiene hasta que se pone a prueba. Es muy posible que tengamos más poder del que creemos. Tenga cuidado de no abusar.

Descubrir las necesidades

Cuando negociemos, lo mejor será formular muchas preguntas. Sin embargo, el modo de formular las preguntas será tan importante como el contenido de las mismas. Para formular buenas preguntas:

1. Mantenga en mente un objetivo bien definido: esto le permitirá controlar la conversación y dirigir la discusión hacia su conclusión, en vez de perder el tiempo.
2. Conozca las preferencias de su contrincante y aprovéchelas: ¿se trata de una persona a la que le gusta ir directamente al grano o necesita primero fortalecer la relación?
3. Comience con preguntas generales y luego vaya estrechando su alcance: vaya de lo general a lo específico.
4. Procure tener un buen sentido de la oportunidad: por ejemplo, preguntarle a alguien sobre su dieta cuando está comiendo postre no es la mejor forma de fortalecer una relación.
5. Apóyese progresivamente en respuestas previas: mientras más información tengamos, mejores serán nuestras preguntas.
6. Sea cortés: pida permiso para formular sus preguntas.
7. No olvide escuchar bien las respuestas: algunos negociadores novatos están tan preocupados pensando en la próxima pregunta que no escuchan la respuesta de la pregunta previa. No es necesario evitar el silencio. Relájese.

8. Tome nota: con detalle para resumir los puntos acordados. Esto demostrará que está tomando en cuenta a la otra parte.

Todos los buenos negociadores formulan muchas preguntas mientras negocian para:

1. Obtener información.
2. Clarificar lo que se ha dicho en la negociación.
3. Establecer el nivel de entendimiento.
4. Verificar el nivel de acuerdo e interés.
5. Descubrir cómo se comporta el otro.
6. Fomentar la participación.
7. Convenir ciertos puntos de un modo conjunto.
8. Fomentar el pensamiento.
9. Dirigir de nuevo la atención al asunto en discusión.
10. Recapitular el acuerdo.
11. Crear y mejorar ideas.
12. Reducir tensiones.
13. Desarrollar la relación.

Aprenda a escuchar

Los negociadores efectivos obtienen más escuchando que hablando. Sin embargo, no es sencillo ser un buen escuchador. Esto requiere de:

1. Habilidades de atención: por ejemplo, saber leer el lenguaje corporal de nuestro interlocutor, no interrumpirlo, evitar reaccionar personalmente a lo que está diciendo, etc.
2. Habilidades interactivas: por ejemplo, clarificar lo que se está diciendo formulando preguntas; repetirle a nuestro interlocutor lo que se ha dicho para verificarlo; etc.

Los buenos escuchadores suelen rephrasear lo que esta diciendo la contraparte para reflexionar al respecto junto a esta última. Cuando esto se combina con frases que no comprometen (“Suena como si...”, “Me parece que lo que estás diciendo es que...” o “Si no entiendo mal, lo que usted está diciendo es que...”), la comunicación se enriquece. Por otra parte, los buenos escuchadores suelen dirigir cortesmente la conversación hacia donde consideran que esta será más productiva.

Sin embargo, está comprobado que 90% de la comunicación en las negociaciones cara a cara se hace a través de medios no verbales. Se calcula que en una negociación de 30 minutos de duración, dos personas se envían 800 mensajes no verbales.

Algunos de los mensajes no verbales que debemos tomar en cuenta son:

1. Ruptura de contacto visual: la otra persona tiene algo que esconder.
2. Girar la cabeza ligeramente hacia un lado: la otra persona está escuchando con cuidado y no quiere perderse de nada.

3. Inclinar el cuerpo hacia nosotros: a la otra persona le gusta lo que está escuchando.
4. Posición de los brazos: cuando están abiertos se trata de una posición receptiva, cuando están cruzados se trata de una posición negativa.
5. Gestos con las manos: palmas abiertas significan acuerdo; manos torcidas significan aprehensión; manos en la nuca significan superioridad.
6. Posición de las piernas: cuando están cruzadas significan "no", y cuando están abiertas se trata de una situación positiva.

La razón por la que los mensajes no verbales son tan importantes es que la gente los envía inconscientemente. Alguien puede estar diciendo una cosa; pero, si su cuerpo dice lo contrario, podemos estar seguros de que el mensaje no verbal refleja exactamente lo que la persona está pensando.

Crear confianza

Cuando se trata de crear confianza, nuestras acciones son más importantes que nuestras palabras. Para crear confianza en una negociación:

1. Demuestre que tiene toda la disposición de honrar sus acuerdos.
2. Sea genuino: para que su lenguaje verbal sea cónsono con lo que está diciendo.
3. Cuide su apariencia: esto demostrará nuestro profesionalismo.
4. Demuestre constantemente sus intenciones: esto aumentará la tolerancia de la otra parte.
5. Haga siempre lo que ha dicho que hará: la confianza crecerá en la medida en que honremos nuestros compromisos.
6. Vaya más allá de la relación: y haga lo posible por que la otra parte lo vea no como un vendedor sino como un colaborador.
7. Escuche abiertamente lo que diga la otra parte: y vea qué puede hacer para ajustarse a dichas preferencias. También ayudará si escuchamos al otro antes de hablar.
8. Comuníquese de más: porque mientras más digamos, mayor será la confianza.
9. Esté preparado para discutir lo peor: esos puntos que son difíciles de traer a colación. Sea abierto.
10. Procure suficiente información cuando haya decisiones que tomar: y deje de lado cualquier agenda escondida.
11. Sea honesto, aunque le cueste algo: cuando la otra parte haya cometido un error de cálculo.
12. Sea paciente: crear confianza supone tiempo y esfuerzo.

13. Procure que la otra parte consiga un resultado justo: sólo así podremos crear una relación a largo plazo.

14. Tenga una mentalidad de abundancia en vez de una mentalidad de escasez: la idea no es cómo dividirse el pastel actual sino cómo crear en conjunto un pastel más grande.

15. Asuma ciertos riesgos: esto demostrará su fe en el futuro del acuerdo.

16. Bríndele a la otra parte información sobre ambos lados del asunto: y no sólo sobre el lado que usted prefiere.

17. Admita que no posee todas las respuestas: la otra parte apreciará su candor y apertura.

18. Reconozca que la posición y opiniones de la otra parte pueden cambiar durante el proceso de negociación: y, por tanto, debemos ser flexibles.

Diferentes estilos de negociación

En términos generales, existen cuatro estilos de negociación:

Amigables: se centra en desarrollar la relación

1. Demuestre un genuino interés y respeto por los sentimientos.
2. Sea paciente, relájese y céntrese en desarrollar la relación ante nada.
3. Nunca haga nada que no aumente el nivel de confianza.
4. Pídale su opinión a la otra parte.
5. Nunca diga: "No se tome esto personalmente".
6. Permita que la otra parte piense bien antes de llegar a un acuerdo.
7. Sea positivo y concéntrese en obtener resultados.

Impulsadores: se centra en resultados financieros

1. Conozca bien sus números.
2. Nunca discuta sobre sus sentimientos personales.
3. Sea directo, manténgase concentrado y sea sucinto.
4. Formule preguntas en vez de ofrecer hechos.
5. No se tome nada personalmente: negocio es negocio.
6. Haga sus presentaciones rápidamente.
7. Pida respeto.
8. Trate de obtener resultados ganar-ganar.
9. Evite dar algo sin recibir a cambio.

Análíticos: se centra en explorar metódicamente todas las opciones

1. Prepárese bien.
2. Mantenga la discusión a un nivel factual y centrada en los negocios.
3. Sea paciente.
4. Demuestre que lo que está sugiriendo es lógico.

5. No se ofenda si la otra parte se muestra distante.
6. Sea honesto y mantenga sus principios.
7. No apure la situación.
8. Respete la necesidad que tiene la otra parte de conocer los detalles.
9. Responda bien a las preguntas y brinde hechos.
10. Discuta siempre sobre los pros y los contras.

Mezclas: gente que no tiene preferencias claras

1. Tómese su tiempo de establecer la relación antes de empezar a negociar.
2. Asegúrese de que todos los puntos estén claros.
3. Mantenga la situación ligera y cordial.
4. Procure generar tantas opciones como sea posible.
5. Trate de buscar nuevas aproximaciones.
6. Apele al sentido de compromiso de la otra parte.

Si desconocemos el estilo de negociación de nuestro interlocutor, debemos estar pendientes de los siguientes elementos:

1. **Observar:** cómo está organizada la oficina de la otra parte. Los amigables y los mezcladores suelen llenar sus oficinas con efectos personales, mientras que los impulsores conservan trofeos de pasadas victorias.
2. **Escuchar:** el tipo de preguntas que formula nuestro interlocutor. Los impulsores quieren llegar al centro del problema. Los analíticos prefieren dar un paso a la vez. Los amigables estarán interesados en asuntos personales. Los

mezcladores harán bromas.

3. **Formular preguntas inteligentes:** por ejemplo: “Tenemos un reporte de 60 páginas que apoya nuestro punto de vista, ¿lo quiere leer?”

Prepárese bien

Para estar preparado para una negociación determine:

1. Los temas que con mayor seguridad serán tratados.
2. Cuáles serán sus fuentes de información.
3. Con qué hechos cuenta usted y su interlocutor.
4. Qué puntos son negociables y que puntos no lo son.
5. Cuales son las necesidades, preferencias e intereses de la otra parte.
6. Si la contraparte suele negociar en equipo o individualmente.
7. El estilo de negociación de la contraparte.
8. Sus opciones y alternativas.
9. El resultado óptimo, el resultado más probable y el peor resultado.
10. Las estrategias y tácticas que utilizará en la negociación.
11. Su alternativa preferida si no es posible llegar a un acuerdo.
12. Si es necesario seguir una agenda o no.
13. Dónde tendrá lugar la negociación.
14. Cómo superar los callejones sin salida.

101 formas de ganar en cualquier situación

| | | |
|----|--|--|
| 1 | Alguien le dice: “¿Es esa su mejor oferta?” | Diga: “Es nuestra mejor oferta para este modelo, pero tenemos otro...” |
| 2 | Alguien cita la opinión de un experto. | Busque la opinión de otro experto que no esté de acuerdo. |
| 3 | “En vez de pagar US\$ 6.000 por cada uno, deme dos por US\$ 10.000”. | Pregunte por qué es tan importante esa cifra y ofrezca una versión más barata. |
| 4 | Formulan preguntas demasiado generales. | Pídales que sean más específicos |
| 5 | Le piden una rebaja desde el principio. | Haga una rebaja insignificante. |
| 6 | Establecen los pros y contras de la propuesta. | No los asuma inmediatamente. Verifique los hechos por usted mismo. |
| 7 | Ofrecen separar la diferencia entre dos ofertas. | Use el mayor precio como el punto de partida del cálculo. |
| 8 | El posible comprador no dice nada durante la presentación. | Formúlele una pregunta que estimule el diálogo. |
| 9 | La persona dice “no” sin más. | Pregúntele si quiere considerar otra opción. |
| 10 | Dicen: “¡Vaya!, debes estar bromeando”. | No haga concesiones, pero averigüe por qué están tan sorprendidos. |
| 11 | Dicen que deben obtener la aprobación del jefe. | Pregunte de antemano si la persona tiene la autoridad para decidir. |
| 12 | Una persona interpreta al bueno y otra al malo. | Busque a otra persona y continúe la negociación. |
| 13 | Dicen: “No es lo suficientemente bueno”. | Formule preguntas para determinar qué es exactamente lo que quieren. |
| 14 | Citan hechos dudosos. | Cuestione dichos hechos. |
| 15 | Piden más concesiones. | Pida siempre algo a cambio. |
| 16 | Se demoran constantemente para tomar una decisión. | Ponga un ultimátum y esté preparado para irse sin más. |
| 17 | Le piden que sea menos rígido. | Hágalo sólo si hay algo que ganar. |
| 18 | Debe clarificar las reglas de la negociación. | Hágalo sólo si las reglas son constructivas. |
| 19 | Los objetivos de la negociación pueden cambiar. | Si no es posible lograr el objetivo original, cambie de objetivo. |

| | | |
|----|--|---|
| 20 | Quieren dejar los asuntos más difíciles para el final. | Negocie lo más difícil primero. |
| 21 | Hay un asunto particularmente difícil. | Ocúpese del punto más difícil desde un principio. |
| 22 | Quieren incluir cláusulas de penalidad si no se cumple con cierto volumen. | Diga no desde un principio o apéguese a un plan que sea ganar-ganar. |
| 23 | Están reacios a ocuparse de un asunto difícil. | Continúe ofreciendo opciones que mantenga la transacción en movimiento. |
| 24 | Tratan constantemente de vendernos accesorios. | Pregunte por qué los accesorios son tan buen negocio si el producto es bueno. |
| 25 | Regresan constantemente a problemas pasados. | Sugiera que sería mejor para todos enfocarse en el futuro. |
| 26 | Admiten que no honraron compromisos pasados. | Negocie una penalidad que se aplicaría si volviera a presentarse dicha situación. |
| 27 | Evitan cerrar el acuerdo formulando más preguntas. | Formule una pregunta definitiva que clarifique la decisión. |
| 28 | Dicen algo indignante durante la negociación. | Desenmáscárelos y vuelva a los hechos. |
| 29 | Piden algo totalmente irrazonable | Pregúnteles: “¿Qué haría usted si estuviera en mis zapatos?” |
| 30 | Ellos sienten que usted no entiende sus problemas. | Concéntrese en las emociones, reconózcalas y continúe. |
| 31 | Regresan constantemente a un asunto difícil. | Pregúnteles: “De todas las soluciones, ¿cuál sería la mejor?” |
| 32 | Traen a colación asuntos marginales. | Reconozca el asunto pero manténgase concentrado en el punto central. |
| 33 | “Déjeme pensarlo y después hablamos”. | “¿En qué quiere pensar exactamente?” |
| 34 | Se muestran indiferentes ante el resultado. | Recuérdelos las consecuencias de no llegar a un acuerdo. |
| 35 | Es difícil establecer un punto justo para iniciar las negociaciones. | Haga una oferta inicial poco comprometedor y empiece desde ahí. |
| 36 | Están reacios a hacer la primera oferta. | Haga una oferta que pueda sustentar racionalmente. |
| 37 | Creen que sólo hay un modo de hacer algo. | Tenga a la mano al menos tres opciones disponibles de lo que usted quiere. |
| 38 | Tienen un límite de tiempo dentro del cual debe cerrarse la negociación. | Escriba el trato, que debe ser honrado más adelante. |
| 39 | Dicen: “Tómalo o déjalo”. | Ignórelos y continúe negociando. |
| 40 | Hacen una (mala) oferta (de prueba) justo al principio. | Dígales que no es suficiente y apóyese en hechos. |
| 41 | “Si firmo hoy, usted tendrá que...” | Admita sólo lo que lo beneficie a largo plazo. |
| 42 | Se sienten traicionados. | Clarifique por qué se sienten así y compadézcalos. |
| 43 | Traen un mediador. | Averigüe si es imparcial. |
| 44 | Piden demasiado y amenazan con demandas legales. | Sea justo, pero si se siente presionado retire algún acuerdo previo. |
| 45 | Persisten en conseguir cierto resultado. | Hágales ver lo que están haciendo y elimine partes de la oferta. |
| 46 | No logra llegar a la persona que toma las decisiones. | Búsquese un intermediario que pueda fijar una reunión cara a cara. |
| 47 | Se demoran para tratar de obtener más. | Sea paciente y busque diversos canales de comunicación. |
| 48 | Le preguntan si usted es el único que tiene el poder de tomar decisiones. | Explíqueles que usted siempre revisa los negocios con otra persona. |
| 49 | Parecen interesados en un asunto en particular. | Esté dispuesto a concederlo para obtener el objetivo fundamental. |
| 50 | Dicen que la competencia es más barata. | Diga que su precio es mayor porque usted hace las cosas bien. |
| 51 | Admiten todo. | Revise cuál fue el trato por escrito. |
| 52 | Hacen una oferta extravagantemente costosa. | Dígales: “No es suficientemente bueno”, y continúe negociando. |
| 53 | Pareciera que se quieren ir sin cerrar el trato. | Déjelos marcharse. Usted ganará potencial. |
| 54 | No se atreven a darle un no rotundo. | Facilíteles dar una respuesta condicional. |
| 55 | No quieren negociar en estos momentos. | Hágales una oferta excepcional, que no puedan rechazar. |
| 56 | Ofrecen un período de prueba gratuito. | Búsquese una tercera persona (no involucrada emocionalmente) que haga la negociación por usted. |
| 57 | Se le presenta un reto, como una restricción presupuestaria. | Pregúnteles: “Si hago esto, ¿cuál será el próximo paso?” |
| 58 | Ofrecen datos incorrectos. | No haga concesiones hasta que se aclaren dichos datos. |
| 59 | Amenazan con contratar un abogado o quejarse. | Concéntrese en las mejores opciones para avanzar en el futuro. |
| 60 | Ha invertido tanto tiempo en la negociación, que se siente presionado. | Concéntrese en los hechos y deje de lado las emociones. |
| 61 | Dicen: “Tenemos un problema y necesitamos su ayuda”. | Compadézcalos y busque un resultado ganar-ganar. |
| 62 | Hacen afirmaciones difíciles de entender. | Use expresiones condicionales. “Si yo... ustedes harían...” |
| 63 | La otra persona no admite lo que sabe. | Asuma que no es tonto y haga un negocio que sea bueno para todos. |
| 64 | Piden perdón en vez de permiso. | Procure que la relación avance. |
| 65 | Lo presionan para que tome rápidamente una decisión. | Tómese un tiempo para pensar las cosas lógicamente, no emocionalmente. |
| 66 | Hacen una oferta ganar-ganar que usted no había considerado. | Analice los pros y los contras antes de tomar una decisión. |
| 67 | Dividen las grandes concesiones en partes. | Recuérdelos que ya usted hizo varias concesiones. |
| 68 | Ponen el precio según un criterio bien conocido. | Verifique la información o presente otros datos. |
| 69 | “Nunca habíamos hecho esto así”. | “¿Cuál será el costo de hacerlo así ahora?” |

| | | |
|-----|--|---|
| 70 | Se retiran estratégicamente de las negociaciones. | Dígalos que usted también se quiere retirar. |
| 71 | Retiran la oferta de comprar. | Muéstrese indiferente; deje que el negocio se caiga o siga por sus propios méritos. |
| 72 | Hacen una oferta ridículamente buena o mala. | Determine el origen factual de su precio y continúe. |
| 73 | El vendedor expresa el precio en céntimos diarios durante años. | Determine cuál es el verdadero precio. |
| 74 | Continúan incluyendo cláusulas y condiciones para cerrar el trato. | Diga que la oferta es válida sólo durante 24 horas, tómelo o déjelo. |
| 75 | Le dan dos opciones y le dicen: "Elija". | Siéntase libre de no aceptar ninguna de las opciones y comience a negociar. |
| 76 | Admiten la primera oferta que usted hace. | Dígalos que necesitan primero la aprobación de otra persona. |
| 77 | Se entretienen con un asunto marginal. | Expresa su interés de pasar a otro asunto. |
| 78 | Están dispuestos a bajar el precio si usted hace una concesión. | Insista en que esa es su oferta final y no está sujeta a negociación. |
| 79 | Tienen un contrato estándar que deben usar. | Cuestione la aplicabilidad de un contrato estándar en esta situación. |
| 80 | Le ofrecen recompensarlo en el futuro. | No cuente con ninguna promesa. |
| 81 | Hacen algo totalmente absurdo. | Felicítelos por su apasionamiento. |
| 82 | "¿Quiere pagar en efectivo o con tarjeta de crédito?" | Recuerde que el precio es más importante que los medios. |
| 83 | Hablan mal de la competencia. | Revise si los comentarios tienen alguna base real. |
| 84 | Le preguntan si usted pagaría más por la "solución perfecta". | "¿Qué recomendaría si no podemos pagar tanto?" |
| 85 | "Se arrepentirá de no cerrar este negocio". | Admítalo o busque posibles puntos a negociar. |
| 86 | Son muy halagadores. | Dígalos que usted deja este tipo de cosas de lado cuando está negociando. |
| 87 | Ponen un límite poco realista. | Pregúntelos por qué establecieron dicho límite e ignórela. |
| 88 | Hacen algo que debilitará la relación a largo plazo. | Recuérdelos la importancia de mantener la relación. |
| 89 | Aparecen en la negociación con un gentío. | Posponga la negociación. |
| 90 | Lo hacen invertir tiempo y dinero en la negociación. | Esté preparado para marcharse si la negociación no es buena. |
| 91 | Dicen que si no compra ahora, perderá la oportunidad. | Dígalos que está dispuesto a asumir riesgos. |
| 92 | Amenazan con hacer una peor oferta en el futuro. | Trate de hacer alguna concesión. |
| 93 | Se han esforzado para establecer una buena relación con usted. | Agradézcalo y vuelva a las negociaciones de un modo profesional. |
| 94 | Le piden demasiado. | Trague y continúe la negociación si esta es importante. |
| 95 | "Prueban el terreno" con una mala oferta inicial. | Pida documentación que apoye sus pretensiones. |
| 96 | Consideran que sus servicios son demasiado caros. | Haga un descuento o insista en el valor de su servicio. |
| 97 | Lo tratan de chantajear. | Haga pública la situación. |
| 98 | Utilizan la fuerza para cerrar un negocio. | No se retire y páguelos con lo mismo. |
| 99 | Ofrecen tanta información, que se vuelve confusa. | Revise la información punto por punto. |
| 100 | Aclaran que no les importan nuestros intereses. | Dígalos que eso es irrelevante y continúe con la negociación. |
| 101 | Tiene una imagen positiva del resultado de la negociación. | Haga lo posible porque ambas partes ganen. |

Este Resumido ha sido parcialmente patrocinado por:



La gerencia en Hispanoamérica



Lo mejor de las revistas de negocios



El portal del libro gerencial

Título original: The Only Negotiating Guide You'll Ever Need

Editorial: Broadway

Publicado el: septiembre de 2003

¿Le gustó el Resumido? Compre el libro en:
<http://www.resumido.com/es/libro.php/381>

Resumido.com, respetando la propiedad intelectual y los respectivos derechos de autor de las diferentes publicaciones citadas, no pretende reproducir ni parcial ni totalmente el contenido de las mismas ni el modo en el que su contenido se presenta aquí. Por el contrario, ofrecemos la oportunidad de que dichas obras no sólo sean conocidas sino adquiridas en beneficio de sus respectivos creadores; motivo por el cual, Meltom Technologies se reserva el derecho de excluir cualquier título, cuando se presuma la vulneración de derechos subjetivos, particulares o directos del mismo.