

A man with glasses and a beard, wearing a grey blazer over a light pink shirt, is shaking hands with a woman with blonde hair wearing a yellow top. They are both smiling and looking at each other. The background is a blurred indoor setting with a brick wall. The right side of the image has a blue and green gradient overlay with white text.

Ganar-ganar es mi lenguaje

Sesión sincrónica #3

Bienvenida y agenda

- | | |
|--|--------|
| 1. Práctica de bienestar | 5 min |
| 2. Negociación efectiva: conceptos y bases | 15 min |
| 3. Video "ganar-ganar" | 3 min |
| 4. Juego "rojo-negro" | 20 min |
| 5. Receso | 10 min |
| 6. Ventas con valor Tecmilenio | 20 min |
| 7. La comunicación | 30 min |
| 8. Video: Niveles de comunicación | 4 min |
| 9. Dinámica de comunicación | 10 min |
| 10. Cierre | 5 min |



Temas



1. **Tema 1.** Conceptos y bases fundamentales de la negociación efectiva
2. **Tema 2.** Modelo y proceso de venta consultiva Tecmilenio
3. **Tema 3.** Comunicación y confrontación positiva

Práctica de bienestar



Experiencias difíciles.



Tema 1.

Conceptos y bases fundamentales de la negociación efectiva

Negociación efectiva

- La negociación existe desde el principio de los tiempos, y se da cada vez que un ser humano tiene que interactuar con otro para solicitar un bien o un servicio a cambio de un beneficio.
- Existen diferentes técnicas y herramientas de negociación que pueden ser aprendidas con el fin de lograr el mejor acuerdo.
- El mejor negociador será aquel que sea un líder en conocimiento y experiencia.



Negociación efectiva



El proceso en el cual dos o más partes buscan resolver un conflicto o llegar a acuerdos, trabajando conjuntamente para encontrar una solución mutuamente aceptada, respetando sus posiciones e intereses.

Etapas de la negociación efectiva



Tipos de negociaciones efectivas de acuerdo con su clasificación

 Por el resultado	 Por la situación	 Por el escenario	 Por la temporalidad	 Por el contexto
Negociaciones cooperativas: son aquellas en las que las dos partes intentan obtener un beneficio y cooperan para ello, buscando soluciones creativas a su conflicto (también conocidas como "ganar-ganar").	Negociaciones proactivas: son las que propone una parte que desea la resolución del conflicto por sobre otros intereses.	Negociaciones formales o explícitas: se producen cuando las partes siguen de manera consciente un proceso negociador.	Negociaciones a corto plazo: se emprenden, por lo general, para resolver conflictos puntuales.	Negociaciones fatales o ineludibles: son las negociaciones que se producen cuando las circunstancias lo imponen, pero no son deseadas por ninguna de las partes, como puede ser una crisis humanitaria o un conflicto armado.
Negociaciones competitivas: son las negociaciones en las que lo que uno gana, lo pierde el otro. Se conocen también como "ganar-perder".	Negociaciones reactivas: son aquellas que surgen de manera inesperada, a consecuencia de una acción de un tercero, por ejemplo, un aumento de renta inesperado, el cual genera un conflicto entre el dueño y sus clientes por un probable	Negociaciones informales: se refiere a aquellas de la vida diaria, que muchas veces se desarrollan de forma casi inconsciente.	Negociaciones a corto plazo: diferencia de las anteriores, en estas se pretende tratar una situación más complicada o permanente.	Negociaciones fatales o ineludibles: puede ocurrir que una negociación se emprenda solo con el objetivo de distraer. Se conoce como "maniobra de distracción".
Negociaciones "perder-perder": sucede cuando las partes llegan a un acuerdo en donde los dos pierden, ya que no se encuentra una mejor salida.				Negociaciones inaceptables: son innegociables por cuestiones éticas y de valores.

Modelo Harvard

01 Intereses

02 Opciones

03 Criterios/Legitimidad

04 Alternativas

05 Relación

06 Compromisos

07 Comunicación

Tipos de herramientas de negociación



Herramientas conceptuales

- Definición clara de objetivos e intereses.
- Establecer posiciones.
- Analizar diferentes escenarios.
- Estructurar la negociación.
- Contar con el conocimiento suficiente del tema.



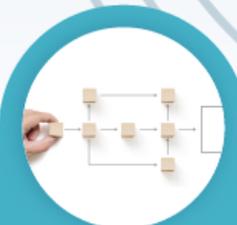
Herramientas comunicacionales

- Lenguaje verbal claro.
- Lenguaje corporal que genere confianza.
- Regirse por el dicho: "La persona más sabia es la que sabe escuchar".
- Ser concreto, no divagar.
- Manejar las barreras de comunicación.
- Manejar las barreras del idioma.



Herramientas actitudinales

- Buscar la colaboración.
- Mantener una buena relación personal.
- Saber generar confianza.
- Estar preparado para manejar situaciones conflictivas.
- Darle importancia a lo que realmente lo tiene.
- Tener profesionalidad y ética de trabajo.
- Generar empatía.



Herramientas procedimentales

- Tácticas de presión vs. "jugar limpio".
- Buscar soluciones creativas.
- Buscar resoluciones definitivas.
- Asumir los costos de negociación y tratar de disminuirlos.
- Tener las atribuciones necesaria para poder tomar decisiones.
- Colaboración y trabajo en equipo.

Video: Negociación ganar-ganar



Fuente: ABC Gabriel Libros y más. (2020, 20 de julio). 2308 *NEGOCIACIÓN GANAR GANAR* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=V6CuvLHnjrs>

Juego “rojo-negro”

Reglas del juego:

- El objetivo es ganar-ganar.
- Se formarán dos equipos de forma aleatoria.
- Pueden hablar para tomar decisiones, pero no con el equipo contrario.
- Son seis intentos, por lo que en cada intento el instructor mostrará el resultado.
- De acuerdo con la siguiente tabla, cada equipo debe deliberar si vota por el rojo o el negro.



Juego "rojo-negro"

EJERCICIO GANAR-GANAR

						Total
A						0
B						0
	1	2	3(x2)	4	5	6 (X 3)

	A	B
A	NEGRO +3	NEGRO +3
B	ROJO +5	NEGRO -5
A	NEGRO -5	ROJO +5
B	ROJO -3	ROJO -3

• Preguntas de reflexión

- ¿Cómo se sintieron?
- ¿Se pudo haber hecho algo diferente para que todos ganaran?
- ¿Qué faltó en la negociación?

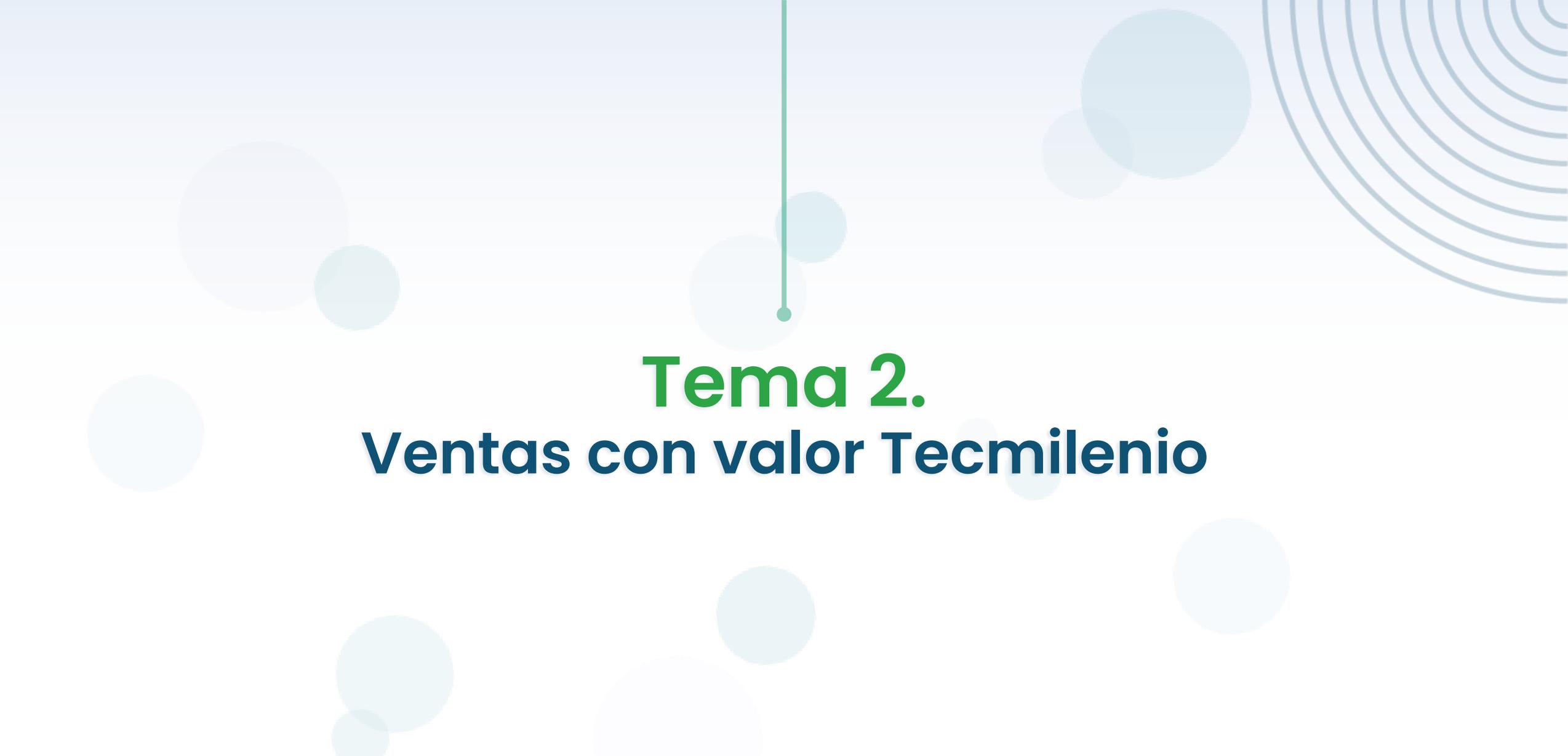


Receso

Recapitulación del bloque 1

- Definición de negociación.
- Tipos de negociaciones.
- Método Harvard.
- Tipos de herramientas de negociación.





Tema 2.

Ventas con valor Tecmilenio

Ventas con valor Tecmilenio

- El valor generado es lo más importante para el cliente:

Valor =

Beneficios (funcionales y emocionales) con respecto de la competencia

Costos (monetarios y no monetarios) para adquirir el producto



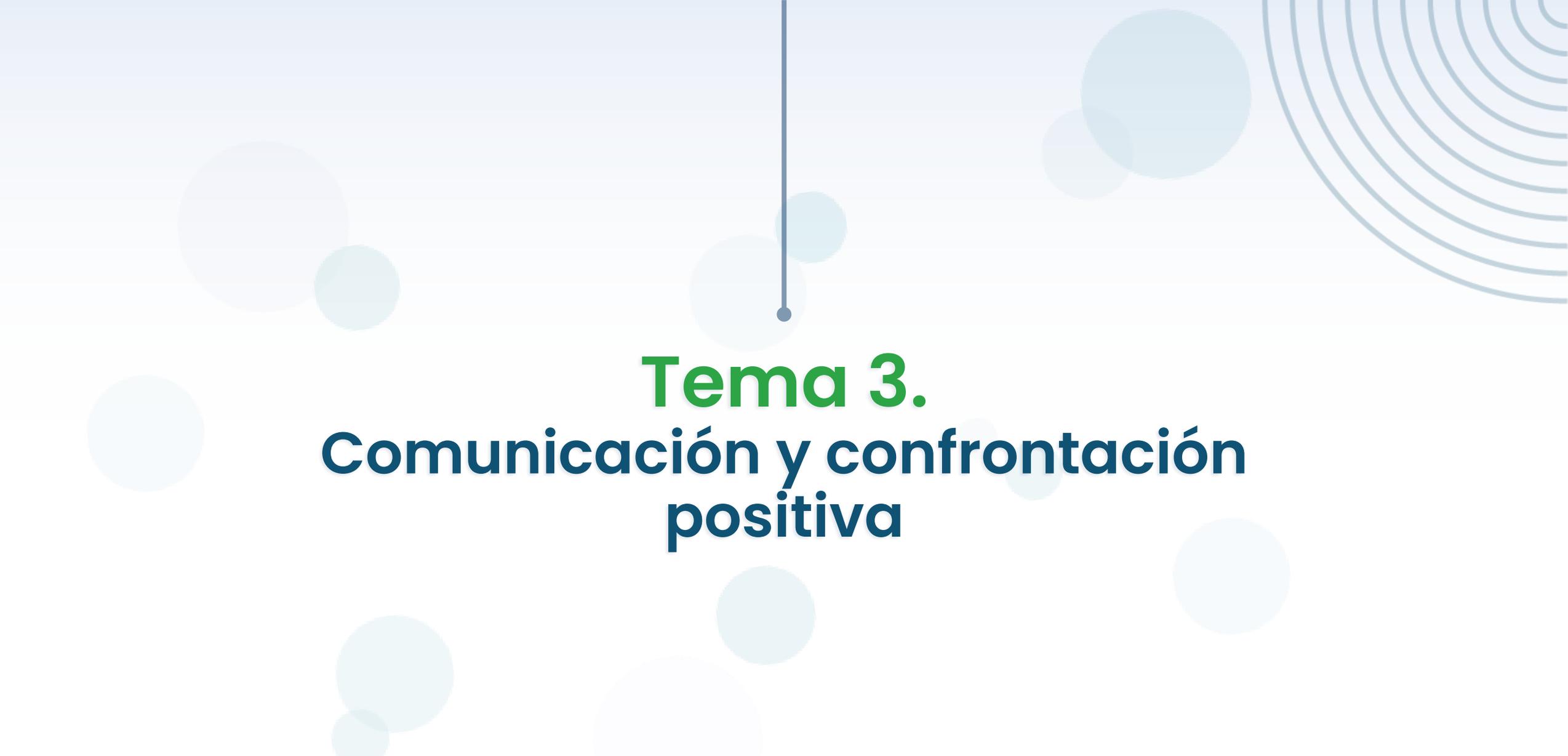
Modelo de valor



Ventas con valor Tecmilenio



- I. Preguntas poderosas: para comprender a profundidad las necesidades y los deseos del cliente.
- II. Importancia de la narrativa o storytelling: es muy importante volverse un vendedor de historias para cerrar una venta.
- III. Manejar objeciones: en toda venta, detrás de cada “no”, hay un “sí” escondido, por lo que es necesario aplicar técnicas para rebatir las objeciones.
- IV. Cierre de ventas: saber cerrar una venta requiere de un conjunto de habilidades y técnicas que faciliten la labor del vendedor.



Tema 3.

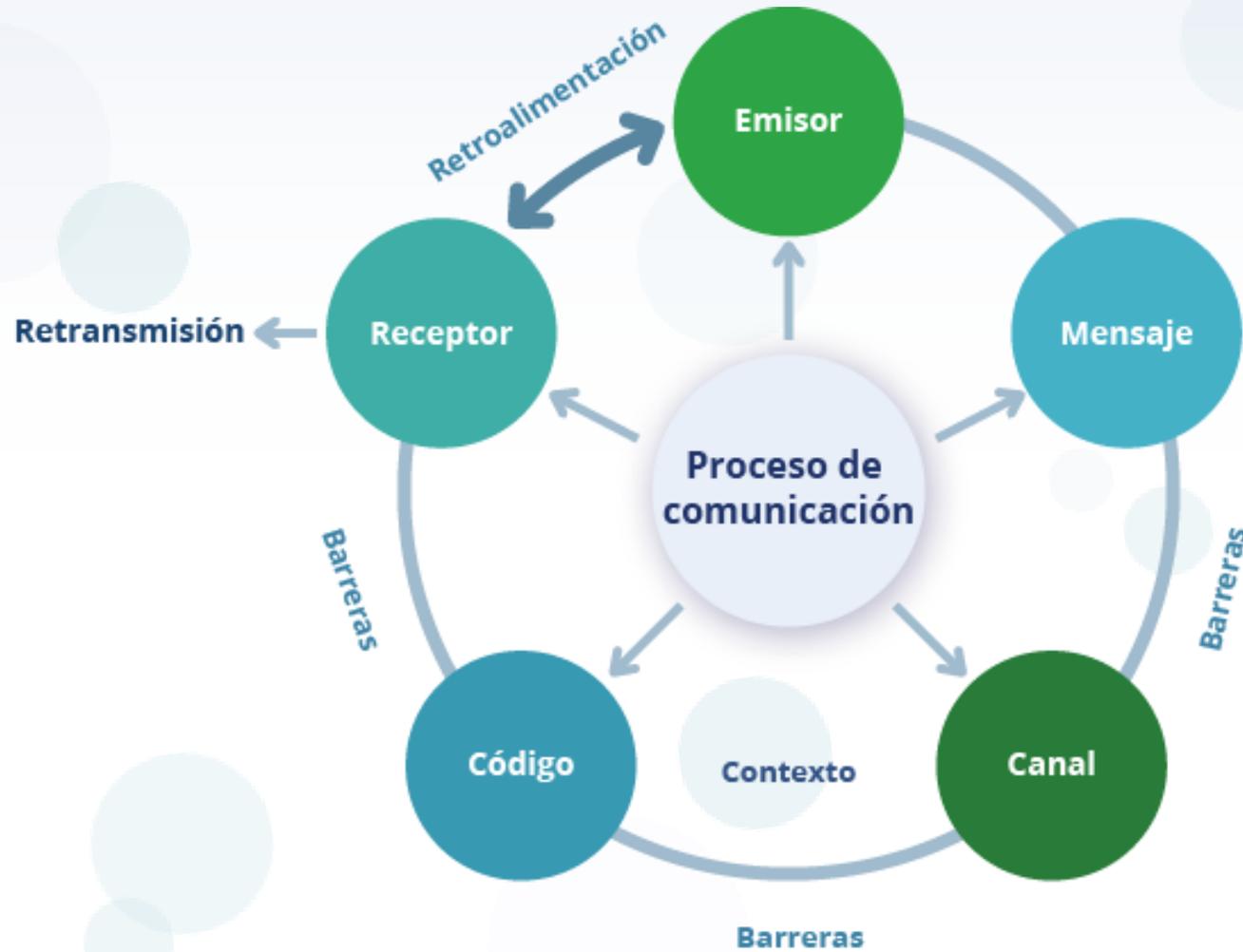
Comunicación y confrontación positiva

La Comunicación



- La comunicación es el intercambio de información que se puede llevar a cabo entre dos o más individuos, y es vital para un buen desarrollo social. Asimismo, puede ser verbal o no verbal.

Proceso de comunicación



Comunicación efectiva

A continuación, se enumeran algunas de las **habilidades** más importantes para comunicarse de manera efectiva:

Expresión verbal adecuada.

Escucha activa.

Expresión corporal que inspira confianza.

Empatía.

Capacidad de persuasión.

Credibilidad y ser auténtico.

Mente abierta.

Ser concreto y claro.

Mostrar entusiasmo.

Hablar desde la experiencia personal.

Elegir el lugar y momento correctos.

Disminuir las barreras y conflictos.

Confrontación positiva

- A pesar de que a menudo se considera al conflicto como algo malo, la realidad es que se presenta como una oportunidad para mejorar.

 Antigua	 Nueva
<ul style="list-style-type: none">• El conflicto es una disfunción causada por diferencias de personalidad o por un liderazgo fallido.	<ul style="list-style-type: none">• El conflicto es una consecuencia inevitable de las interacciones.
<ul style="list-style-type: none">• El conflicto debe ser evitado.	<ul style="list-style-type: none">• El conflicto puede ser beneficioso.
<ul style="list-style-type: none">• El conflicto se resuelve por medio de la separación física o con la intervención de la alta gerencia.	<ul style="list-style-type: none">• El conflicto se resuelve a través de la apertura, la identificación de las causas y la resolución de problemas por parte de las personas involucradas.

- La forma de resolver un conflicto de manera positiva es teniendo apertura, así como trabajando en equipo para buscar la mejor solución.

“Los cuatro acuerdos” del Dr. Miguel Ruiz.

Los cuatro acuerdos

Honrar tu palabra

Sé coherente con lo que dices y lo que haces. Esto te permitirá ser auténtico y confiable.

No supongas

No des nada por sentado, siempre pregunta para aclarar sospechas y dudas.

Haz siempre lo mejor

No te limites y da lo máximo de ti mismo, de manera que no te arrepientas de nada.

No tomes nada a título personal

La otra persona es la que se perjudica, en caso de que te quiera dañar.

Video: Niveles de comunicación

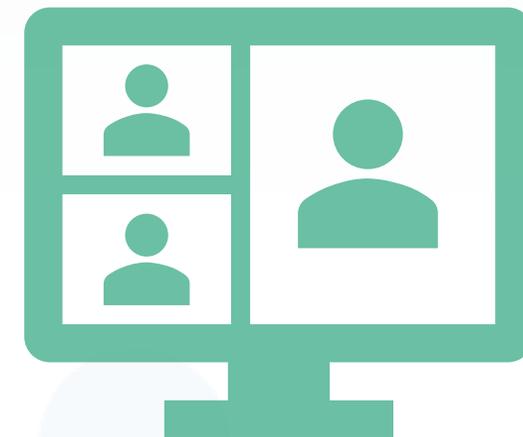


Credenciales Alternativas Tec. (2021, 26 de febrero). *Concepto y niveles de la comunicación* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=3HbjS-kUy9U&list=PLDef5gRMz9YFc6AhyoSSPkhKhdcjVXYkl&index=2>

Juego de comunicación verbal y no verbal a distancia

Reglas del juego:

- El instructor elige una serie de palabras al azar sin mostrarlas al grupo.
- El instructor le asigna una palabra a cada uno de los participantes a través del chat.
- Cada participante debe formar un enunciado con esa palabra. Por ejemplo, si la palabra es *chocolate*, puede formar la siguiente frase: "Me gusta el pastel de chocolate".
- El primer participante pondrá en **silencio su micrófono**, por lo que tendrá que decir la frase con los labios y haciendo mímica con su cuerpo.
- El resto de los participantes deben adivinar la frase.
- La dinámica sigue así hasta que todos participen.



• Preguntas de reflexión

¿Qué aprendiste sobre la comunicación verbal y no verbal?
¿Qué otras formas puedes usar para comunicar un mensaje?

Cierre

- Es innegable la importancia que tiene la negociación en nuestras vidas, ya que una negociación buena o mala puede llevarte al éxito o al fracaso.
- La negociación es un proceso que se basa en la comunicación entre dos o más partes que intercambian propuestas, con el fin de que los interesados se encuentren satisfechos con el acuerdo final.



¡Gracias por tu atención!