



CENTRO
DE COMPETENCIAS
TECMILENIO



Negociación

El cierre de la negociación

Semana 8





Atención plena

Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.

<https://youtu.be/r-ctqMZnCd8>





El objetivo final de una negociación es el cierre. Sin embargo, se sabe que al momento de cerrar una negociación llegan a surgir algunas interrogantes y tensiones sobre cómo se va a distribuir el valor, lo cual puede generar una contingencia compleja de resolver.

Por lo anterior, daremos algunas herramientas para mejorar la resolución al finalizar la negociación, así como para cerrarla exitosamente.

Cierre exitoso de una negociación.

Puchol (2007) comenta que la recapitulación en las fases finales de la negociación es muy necesaria, ya que de ella extraerán los acuerdos y compromisos de ambas partes.

Asimismo, el autor enlista otros momentos en los que se puede utilizar la capitulación, por ejemplo, cuando la negociación se atasca, cuando queremos persuadirnos y persuadir a la contra parte sobre lo que realmente se ha acordado, o como prólogo al cierre de la negociación.

Derivado de lo anterior, algunos negociadores aprovechan esta fase para hacer uso de sus pocos escrúpulos, aprovechando el cansancio o la falta de atención de las partes, por lo que inventan acuerdos para beneficiarse a sí mismos.

Lo anterior es una táctica desaconsejable; primero por la falta de ética, y en segundo lugar porque si la contra parte se da cuenta puede reaccionar de forma negativa, llegando incluso a romper con lo ya negociado.

Las negociaciones pueden terminar de dos formas:

1

Cierre de la negociación con acuerdo: se integran todos los acuerdos alcanzados en un documento único. La redacción de este documento debe ser cuidadosamente supervisada, aprovechando el momento de relajación que sigue a toda negociación y que la contraparte no intente colar algún gol fuera de juego.

La redacción deberá ser realizada o supervisada por juristas, por si se acuerda algo fuera de la ley o incurriera en algún defecto que pudiera provocar que la contraparte no cumpla con lo acordado.

En esta forma de finalizar una negociación es costumbre que, aparte de firmar este documento, se elabore un comunicado de prensa para dar a conocer el entorno y los acuerdos alcanzados, omitiendo los detalles prolijos. De igual forma, se deben enumerar todas las ventajas que ha obtenido la contraparte, lo cual es conocido como “discurso de la victoria”.

2

Cierre de la negociación sin acuerdo: en este cierre se deja abierta la puerta, en caso de que en determinado momento se pudiera volver a plantear la cuestión de la negociación. Sin embargo, para poder llegar a lo anterior se deben separar los objetivos y los acuerdos de la persona, debido a que es preferible no quemar las relaciones personales con insultos o desautorizaciones personales.

Es importante recordar que si hoy no se ha llegado a un entendido, probablemente en un futuro si se llegue. El objetivo debe ser preservar lo más posible la relación personal.

Recordemos que aún y cuando se pueda tener el antecedente de una negociación objetiva, pueden llegar a existir factores de riesgo que, si se ejecutasen, puedan tumbar una negociación que a grandes rasgos podría parecer exitosa:

- Los prejuicios o modelos mentales de los negociadores.
- Las distintas concepciones acuerdan de lo que es o no ético en una negociación.
- La tendencia creciente por motivos económicos y de presión de tiempo para realizar parte de una negociación vía e-mail o telefónica.
- Las distintas culturas de los participantes en una reunión.



¿Qué sigues después?

De acuerdo con Guerra (2018), existen nueve técnicas para cerrar una negociación.

1

Por las preguntas que la contraparte o cliente realiza: en esta técnica la contraparte ya visualizó su futuro y concibió la idea de estar allí. Por lo anterior, es importante que un buen negociador entienda que este proceso le ayudó a superar los temores y asumir una actitud razonable y responsable, aún y cuando la contraparte aún cuente con dudas. Por ende, una vez que se presenta el acuerdo, es importante observar que la contraparte puede estar más interesado en algún beneficio en particular, por lo que empezará a preguntar lo siguiente:

- ¿Qué pasa si cambio de decisión?
- ¿Estaría dispuesto a explicárselo al consejo directivo?
- ¿Cuál sería el momento indicado para comenzar?

Cierre por aceptación: en esta técnica se analizan las señales de aceptación, ya sea por el entendimiento en el acuerdo, por las preguntas sobre asuntos de menos importancia o porque definitivamente dejaron de existir preguntas en la mesa de negociación, de tal forma que se solicita de forma automática la firma de aceptación.

2

3

Resolver las tres dudas en su cabeza: en el caso de que la contraparte aún no firme, se debe acudir a un segundo intento para ayudarlo en su toma de decisión. Asimismo, se puede dar el caso en donde la contraparte siga indeciso e intente responder las siguientes preguntas:

- ¿Será cierto y funcionará todo lo que me dijeron?
- ¿Será lo mejor que escogimos?
- ¿Funcionará también mañana y en el futuro?

4

Enviarlo al futuro para goce de sus beneficios: es importante generar escenarios imaginativos usando la creatividad para que la contraparte vea los beneficios que se pactaron en un inicio, con el fin de que describa cómo se va a encontrar una vez que se haya aceptado el acuerdo de la negociación, e identifique qué emoción desea obtener y qué es lo que desea evitar.

5

Evitar pérdidas: este punto es importante debido a que se deben resumir los beneficios que no obtendrá, por lo que hay que hacerle ver a la contraparte si eso es lo que realmente desea.

6

Gozar plenamente de los beneficios de inmediato: para esta técnica, una forma importante de solicitar la firma del acuerdo en turno es preguntando a la contraparte si desea disfrutar de los beneficios que se le ofrecen en la misma, una vez terminada la sesión. Es importante comunicar esto debido a que muchos negociadores estipulan fechas compromiso o fechas de inicio alejadas de la fecha en que se firma el acuerdo.

Por analogía: esta técnica permite a la contraparte medir, comparar y contrarrestar con algo que previamente ya tenía conocimiento de ellos, así como estableciendo diferencias para confirmarlas para después solicitar ciertos beneficios.

7

8

Al responder a la principal objeción: al solicitar la objeción más importante presentada por la contraparte (que es en donde principalmente queda satisfecho y en gran medida obtiene una tranquilidad al realizar la negociación), es en donde se solicita la firma del acuerdo.

9

Garantías y contrato: esta técnica permite que la contraparte se sienta bien con las cláusulas que ofrecen, dando seguridad a quienes desean estar protegidos en un 100%. Esto se ve reflejado al momento de aceptar el acuerdo.

Es importante destacar que el uso de estas técnicas no son exclusivamente para negociar ventas, puesto que es de conocimiento común que la mejor forma de cerrar una negociación para llegar a un acuerdo es generar una honestidad mutua, tanto en el comprador como en el vendedor (hablando de contratos de compra-venta).

Los negociadores tienen que tener en cuenta que las negociaciones son exclusivamente para fomentar la relación entre las partes, con el fin de generar un clima de honestidad mutuo, y así lograr los acuerdos que les beneficie.



De acuerdo con la información presentada en el tema, reflexiona sobre cinco negociaciones que has efectuado a lo largo de la última semana, e identifica la forma en la que concluiste con la negociación.

Una vez obtenida la información, realiza un mapa conceptual en donde relaciones los eventos con los conflictos éticos.

El cierre de una negociación es importante debido a que con ello podrás determinar si la negociación llegó a la culminación o se tendrá que seguir trabajando.

Asimismo, durante la semana aprendiste la importancia de los cierres y que no todos se llegan a acuerdos. Además, aprendiste a cuestionarte sobre si lo que se acordó es lo que realmente se buscaba desde un inicio, o si la negociación fue cambiando conforme el paso de la misma.

Es importante que tengas presente las siguientes preguntas: ¿será cierto y funcionará todo lo que me dijeron?, ¿será lo mejor que escogimos?, ¿funcionará también mañana y en el futuro? De ello derivará si la negociación fue exitosa o se tendrá que replantear.



- Guerra, F. (2018). *Estrategias de negociación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Puchol, L. (2007). *El libro de la negociación*. Ediciones Díaz de Santos. España.