



NEGOCIACION CON CLIENTES

Descripción general

Analizar las principales técnicas de negociación para adaptarlas de acuerdo a las distintas situaciones que surgen del trato con los clientes. Capacitar en métodos y técnicas de negociación para ser aplicadas según el tipo de servicio (ventas – cobranzas). Desarrollar habilidades propias para el logro de objetivos concretos. Dotar al participante de los conocimientos en materia de personas – aprender a detectar sus propias limitaciones y a trabajar en el desarrollo de las mejores prácticas que hacen a la negociación efectiva.

TEMARIO

MODULO 0: Negociar

Los estilos en negociación. El concepto. Antecedentes. La negociación con clientes.

MODULO I: El Proceso de la Negociación.

Definición del problema. Establecimiento de objetivos específicos. Plan de acción. La transacción propiamente dicha. Evaluación de resultados parciales. Plan de acción correctiva. Solución. Puertas abiertas para nuevas negociaciones.

MODULO II: El inicio: No Mezclar a las Personas con el problema.

La negociación en función de beneficios mutuos. Todo negociador tiene dos tipos de intereses: el contenido y la relación. Separe la relación del contenido.
Percepción: (como nos ve el otro). Emociones, vale decir los sentimientos que acompañan el proceso de negociación.

MODULO III: Donde hacer foco: Los Intereses y las Posiciones.

Para que la solución sea prudente, concilie los intereses, no las posiciones.
¿Cómo se identifican los intereses? . El arte del interrogatorio. La discusión sobre los intereses.

MODULO IV: Generación de opciones.

Diagnóstico. El juicio prematuro. La búsqueda de una sola alternativa mejor.
La suposición de que el pastel tiene un tamaño limitado. Pensar que cada uno debe ocuparse de sus intereses. Ampliar el espectro de opciones. Búsqueda de beneficios para ambas partes. Facilite la toma de decisiones del otro.



MODULO V: Factores y Conductas Personales que Influyen en la Negociación.

Factores de la negociación. Conducta competitiva. Conducta manipuladora. Conducta acomodaticia. Conducta evasiva. Conducta fatalista. Conducta colaboradora. Conducta transigente.

MODULO VI: Características del Negociador Eficaz.

Rasgos de personalidad. Conductas durante la negociación. Se centra en los intereses, no en las posiciones. Lluvia de ideas para generar alternativas.

MODULO VII: Aportes de la psicología, el management, el marketing y la sociología organizacional en el proceso de la negociación. PNL aplicada al proceso de la negociación.

Los aportes de las ciencias en el proceso. Como ver a través de las personas. La comunicación a través de la palabra y los gestos. Las teorías complejas que forman el contexto de la empresa. Role playing: Un caso práctico de negociación integral.

Destinatarios:

A todo aquel que quiera aprender el arte de negociar, Las características del negociador, recomendaciones para negociar, la forma de organizar y armar la Negociación. La búsqueda de información. El proceso y los objetivos. Las Estrategias y tácticas utilizadas.

NOTA: Los programas son ajustables a requerimiento en lo que respecta a temática, metodología, carga horaria y contenidos.