NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA. Resultado de Aprendizaje 18635 - FIJAR LOS PARÁMETROS Y CONDICIONES DE NEGOCIACIÓN SEGÚN ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA, NORMATIVIDAD Y LEGISLACIÓN COMERCIAL VIGENTE.

CUESTIONARIO

1-Defina el concepto de Negociar.
2-Determine la diferencia entre Negociar y Vender.
3-Diga de cuantas fases consta el proceso de Negociación?
4-Defina cada una de las fases de una Negociación?
5-Investigue cuales son las posibilidades de una Negociación Profesional?
6-Investigue Cuales son los elementos principales en una Negociación Profesional?

SOLUCION

1-NEGOCIAR.

Se ha dicho que negociar es un proceso de resolución de un conflicto entre dos o más partes, pues hay siempre, bajo la negociación, un conflicto de intereses. Puede ser un intercambio social que implique una relación de fuerza, una lucha sutil por el dominio



Esa fuerza se va desplazando de un lado a otro durante las diversas etapas, no es conveniente en una negociación que una de las partes se beneficie de una relación de fuerza desequilibrada que imponga sus condiciones a la otra parte.

2- Diferencia entre Negociar y Vender.

Negociar es un proceso muy parecido a vender, aunque con algunas diferencias. Ya hemos dicho que vender es persuadir, convencer al posible cliente para que piense y actúe como el vendedor quiere que este actúe y, siempre, en beneficio de ambas partes.
En la negociación, también una parte intenta persuadir a la otra.

3- fases de la negociación.

1° Fase. La preparación.

2° Fase. La discusión.

3° Fase. Las señales.

4° Fase. Las propuestas.

5° Fase. El intercambio.-

6° Fase. El cierre y el acuerdo.

4- Definición de las fases de negociación.

1° Fase. La preparación.- En la fase de preparación hay que definir lo que se pretende conseguir y cómo conseguirlo, estableciendo los objetivos propios, qué tipos de descuentos pueden ofrecerse en caso de necesidad y hasta dónde es posible ceder; es muy importante tratar de descubrir los objetivos del contrario.

2° Fase. La discusión.- Como se ha dicho, las personas negocian porque tienen o creen tener un conflicto de derechos o intereses. En esta fase que normalmente se llama de conversación, intercambio o presentación, tratando de quitar agresividad al vocablo discusión, se exploran los temas que separan a las partes para conocer sus actitudes e intereses.

3° Fase. Las señales.- Como se ha dicho, en la negociación las posiciones van moviéndose, unas veces acercándose y otras, por el contrario, distanciándose. La señal es un medio que utilizan los negociadores para indicar su disposición a negociar sobre algo, es un mensaje que ha de ser interpretado por el que lo recibe

4° Fase. Las propuestas.- Las propuestas son aquello sobre lo que se negocia, no se negocian las discusiones, aunque las propuestas puedan ser objeto de discusión. Se sale de la discusión por una señal que conduce a una propuesta, es decir, a una oferta o petición diferente de la posición inicial

5° Fase. El intercambio.- Esta fase es la más intensa de todo el proceso de negociación y exige una gran atención por ambas partes, ya que en ella se trata de obtener algo a cambio de renunciar a otra cosa. Cualquier propuesta o concesión debe ser condicional, es decir, por todo lo que se concede debe obtenerse algo a cambio.

6° Fase. El cierre y el acuerdo.- Como es lógico, la finalidad del cierre es llegar a un acuerdo. Al igual que cuando hablábamos del cierre en la venta, también en la negociación debe hacerse en forma segura y con firmeza, y para que sea aceptado debe satisfacer un número suficiente de las necesidades de la otra parte.

5- Posibilidades de una Negociación Profesional.

La posibilidad de producir beneficios es la sustancia que da origen a una negociación. Una interacción humana que no tiene por objetivo generar beneficios, no es una negociación.Estos beneficios pueden ser de distintos tipos: pueden ser necesidades o deseos. idealmente se producen para todas las partes involucradas; sin embargo, esto no es posible en todos los casos.

6- Elementos principales de una Negociación profesional.

Cuatro elementos fundamentales del proceso de negociación

- Legitimidad.
- Información.
- Tiempo.
- Poder.

TALLER:

TECNICO EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRESENTADO POR:

CARLOS ALVAREZ LUNA

PRESENTADO A:

VICTOR FERNANDEZ

AÑO: 2020

CUESTIONARIO:

1- Defina el concepto de Negociar.

2-Determine la diferencia entre Negociar y Vender.

3-Diga de cuantas fases consta el proceso de Negociación?

4-Defina cada una de las fases de una Negociación?

5-Investigue cuales son las posibilidades de una Negociación Profesional?

1- Investigue Cuales son los elementos principales en una Negociación Profesional?

SOLUCION:

RTA/1:

La **negociación** es un esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios.

Sus objetivos pueden resolver puntos de diferencia, ganar ventajas para una persona o grupo, diseñar resultados para satisfacer varios intereses, mejorar situaciones actuales, resolver conflictos o llegar a un punto neutral de la información.

RTA/2:

La venta y la negociación pueden coincidir en una misma entrevista entre comercial y cliente, pero son situaciones diferentes que demandan del comercial un enfoque, unos objetivos y unos recursos diferentes.

Vender

Es convencer a mi cliente de que **mi producto satisface unas carencias que él hoy tiene y que yo conozco**.
El problema es que los clientes no siempre expresan sus necesidades de forma clara y veraz.

Se me presentan como vendedor dos grandes retos:

- **Detectar** las necesidades del cliente
- **Demostrarle** cómo mi producto satisface esas necesidades.

La dificultad en la primera parte será el obtener la información, no siempre disponible y fiable; mientras que en la segunda el objetivo será demostrar al cliente que mi producto las soluciona, verificando efectivamente que da por buena mi solución y concretando la operación.

Muchos vendedores fallan más en la primera parte que en la segunda, quizás porque soslayan esa primera crítica fase.

Negociar

Implica ceder en determinadas condiciones de mi propuesta inicial a cambio de obtener algo del cliente. ¿Qué puede ser *ese algo*? El cierre de la venta, por ejemplo.
La negociación es un proceso de acercamiento de posturas en aspectos bastante racionales – trata habitualmente de precios, plazos y otras condiciones objetivas del negocio. La venta, en cambio, abarca además aspectos más emotivos.

RTA/3:

LA NEGOCIACION CONSTA DE 5 FASES LAS CUALES SON:

1. PREPARACION
2. EXPLORACION
3. PROPUESTA
4. INTERCAMBIO
5. ACUERDO

RTA/4:

Las 5 fases de la Negociación:

1. PREPARACIÓN

Sin preparación no hay resultado. La preparación aumenta tu flexibilidad, te impone cierto rigor y te obliga a un número de automatismos que se aprenden con la experiencia.

2. EXPLORACIÓN

Investigar, explorar, dialogar con el otro, porque para poder proponer, antes debes descubrir lo que desea la otra parte.

3. PROPUESTA

Una propuesta es una oferta provisional que hace una de las partes. La propuesta responde a

¿Qué quiere el otro y en qué orden de prioridad?

4. INTERCAMBIO

Momento clave de la negociación donde hay que saber escuchar e interpretar cada palabra del otro para detectar posible flexibilidad o debilidad.

5. ACUERDO

El objetivo de toda negociación es cerrar un acuerdo. Se negocia hasta el último segundo.

RTA/5:

¿CUALES SON LAS POSIBILIDADES DE UNA NEGOCIACION PROFESIONAL?

En una negociación empresarial, existen tres posibilidades básicas y varios matices en cada una de las alternativas:
01. COINCIDENCIA DE VALORES Y OBJETIVOS. Es la mejor opción y sólo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación.
02. DIFERENCIA DE OPINIONES. En este caso se deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de la negociación. En este caso ambas partes deberán modificar en algo sus posiciones iniciales discrepantes para poder llegar a un acuerdo en la negociación.
03. CONFLICTO. Esta es la opción más complicada y donde es posible no llegar a ningún acuerdo después de la negociación. Es necesario lograr un cambio radical en la opinión de una de las partes, mediante nuevos argumentos o situaciones. Es recomendable utilizar aspectos demostrativos que planteen la posibilidad del perjuicio si se mantiene una posición radical e intransigente. En estos casos es muy útil la simple doble lista: (a) Que gano. (b) Que pierdo.
04. MIX. Evidentemente Existen toda una gama de posibilidades, en todo o en algunas de las etapas o partes donde exista alguna de las tres posibilidades básicas de una negociación profesional, juntas o separadas.

¿CUALES SON LOS ELEMENTOS PRINCIPALES EN UNA NEGOCIACION PROFESIONAL?

Cuatro elementos fundamentales del proceso de negociación

- · Legitimidad.
- · Información.
- · Tiempo.
- · Poder.

Venta de productos y servicios

Taller de negociación

Jhon David González Contreras

Año 2020

Que es negociar:

Negociar es una actividad o método por el que dos o más partes interesadas en un asunto, acuerdan una pautas y buscan un acuerdo que satisfaga los intereses de cada uno.

Una **negociación eficaz** se caracteriza por la cesión de algunos elementos por ambas partes para conservar de forma sustancial los intereses particulares.

La clave de una negociación es la **conversación**. Existen numerosos elementos que pueden afectar a una negociación pero es la conversación, las frases y el lenguaje el factor principal. Sin embargo, el componente emocional que en toda negociación existe, afecta enormemente al resultado final del pacto.

Diferencia entre negociar y vender:

Vender:

Es convencer a mi cliente de que **mi producto satisface unas carencias que él hoy tiene y que yo conozco**.

El problema es que los clientes no siempre expresan sus necesidades de forma clara y veraz.

Se me presentan como vendedor dos grandes retos:

- **Detectar** las necesidades del cliente
- **Demostrarle** cómo mi producto satisface esas necesidades.

Negociar:

Implica ceder en determinadas condiciones de mi propuesta inicial a cambio de obtener algo del cliente. ¿Qué puede ser *ese algo*? El cierre de la venta, por ejemplo.
La negociación es un proceso de acercamiento de posturas en aspectos bastante racionales – trata habitualmente de precios, plazos y otras condiciones objetivas del negocio. La venta, en cambio, abarca además aspectos más emotivos

La negociación tiene 6 fases:

- **La preparación.**
- **La discusión.**
- **Las señales.**
- **Las propuesta.**
- **El intercambio.**
- **El cierre y el acuerdo.**

La preparación.- En la fase de preparación hay que definir lo que se pretende conseguir y cómo conseguirlo, estableciendo los objetivos propios, qué tipos de descuentos pueden ofrecerse en caso de necesidad y hasta dónde es posible ceder; es muy importante tratar de descubrir los objetivos del contrario.

La discusión.- Como se ha dicho, las personas negocian porque tienen o creen tener un conflicto de derechos o intereses. En esta fase que normalmente se llama de conversación, intercambio o presentación, tratando de quitar agresividad al vocablo discusión, se exploran los temas que separan a las partes para conocer sus actitudes e intereses. Es muy parecida a la etapa de determinación de necesidades que se practica en la venta.

Las señales.- Como se ha dicho, en la negociación las posiciones van moviéndose, unas veces acercándose y otras, por el contrario, distanciándose. La señal es un medio que utilizan los negociadores para indicar su disposición a negociar sobre algo, es un mensaje que ha de ser interpretado por el que lo recibe; frecuentemente las afirmaciones que se hacen en las primeras fases de la negociación son de naturaleza absoluta, del tipo de: «no concederemos nunca el descuento que nos pide», «es absolutamente imposible aceptar esa forma de pago», «no podemos considerar esa propuesta».

Las propuestas.- Las propuestas son aquello sobre lo que se negocia, no se negocian las discusiones, aunque las propuestas puedan ser objeto de discusión. Se sale de la discusión por una señal que conduce a una propuesta, es decir, a una oferta o petición diferente de la posición inicial; deben evitarse en las primeras propuestas las ofertas arriesgadas, debiendo ser estas cautelosas y exploratorias pues, en todo caso, se desarrollarán más adelante y es probable que sean aceptadas.

El intercambio.- Esta fase es la más intensa de todo el proceso de negociación y exige una gran atención por ambas partes, ya que en ella se trata de obtener algo a cambio de renunciar a otra cosa. Cualquier propuesta o concesión debe ser condicional, es decir, por todo lo que se concede debe obtenerse algo a cambio.

El cierre y el acuerdo.- Como es lógico, la finalidad del cierre es llegar a un acuerdo. Al igual que cuando hablábamos del cierre en la venta, también en la negociación debe hacerse en forma segura y con firmeza, y para que sea aceptado debe satisfacer un número suficiente de las necesidades de la otra parte. En cualquier caso y al igual que en la venta, existen dos tipos de cierre:
-Cierre por concesión.- Es la forma más frecuente en las negociaciones; equivale a terminar la fase de intercambio ofreciendo una concesión para conseguir un acuerdo.
-Cierre con resumen.- Después del cierre con concesión, es el tipo de cierre de negociación más utilizado. Al terminar la fase de intercambio se hace un resumen de todos los acuerdos alcanzados hasta el momento, destacando las concesiones que hemos hecho por nuestra parte y subrayando lo ventajoso de llegar a un acuerdo sobre los puntos pendientes.

Posibilidades de la negociación profesional

1. ¿Qué es negociar?

En lo personal “negociar” es que ambas partes, comprador y vendedor se levanten de la mesa conformes uno como comprador y el otro como vendedor, esto convierte a esta acción bidireccional. Si alguno de los dos no lo hace no podemos decir que la negociación tuvo éxito.

2. Condiciones para negociar

- Que existan dos partes dispuestas a hacerlo. Si existe un tercero no podemos llamarlo negociación.
- Deberá existir un objetivo claros por ambos lados de lo contrario podemos decir que existe una imposición por alguna de las partes, y a esto tampoco le podemos llamar negociación.

- No siempre existe la negociación perfecta, si no que le dejamos a la parte del conflicto, debe existir un estire y afloje.
- Cuando no hay interés de alguna de las dos partes, se pierde toda posibilidad de negociación, para esto debe existir la intención de llegar a acuerdos que nos lleven a buen término en el proceso.
- Jamás, en la negociación debemos buscar nuestro propio beneficio, aquí las dos partes deben ganar, de ahí la tan famosa frase ***"ganar – ganar"***, de lo contrario estaríamos sometiendo nuestras condiciones y eso no es negociar.

3. Cuáles competencias son necesarias para negociar

Antes podíamos decir que el vendedor, asesor o ejecutivo nacía y que con el tiempo se especializaba. Para la parte de la negociación no se nace, se hace y esto lo podemos lograr desarrollando las competencias de nuestros colaboradores, como son:

- **Espíritu.** Debe de ir con toda la intención de hacer negocios y no porqué lo mandan.
- **Optimista.** Siempre con una sonrisa en la boca y con tus mejores intenciones.
- **Integridad.** aparte de ser un valor, es una competencia, el cliché viejo "al cliente lo que pida" quedo en el pasado, ahora es "al cliente lo que necesite".
- **Perseverancia.** Se tiene que tener voluntad de hierro, no importa cuántas veces se es derrotado, sino como te levantas para la victoria.
- **Planificación.** Antes era usual el abusar de la improvisación, pero ahora se tiene que ir al campo de batalla con una estrategia y un excelente plan de acción.
- **Humildad.** Debemos reconocer como dice Tim Gallwey en su libro "The Inner game of tenis", el verdadero contrincante no es tu oponente, sino tú mismo. No siempre se sabe todo.
- **Calculador.** Las decisiones tomadas por la emoción, que regularmente son la mayoría no siempre resultan ser las mejores, usa la razón más que el corazón.
- **Preparación.** Es la más esencial en el terreno de juego, la frase perdí, no es porque no sepas jugar sino que no estas lo suficientemente preparado para ganar, estudia todo lo referente a lo que se va a negociar, incluyendo a la

competencia, sin hablar mal de ella claro, a tu oponente, a su compañía y el contexto social, político y económico del momento. En pocas palabras ve armado hasta los dientes.

4. Técnicas de Negociación

Si bien es cierto ya hablamos de las competencias, no es lo mismo los procedimientos y técnicas de la negociación, estos al igual que los procesos de venta son muy concretos.

- **Preparación:** es parte de nuestro plan de acción “como” y “que” queremos lograr, tengamos una meta específica y vayamos por ella.
- **Discusión:** es cuando hay un conflicto de intereses o derechos, y se le llama conversación, intercambio o presentación de opiniones.
- **Lectura:** así como en las ventas se tiene que leer a nuestro oponente en la negociación ante cualquier exclamación, por ejemplo: “NO podemos darle ese crédito”, “Las condiciones que me pide son imposibles”, son exclamaciones con connotaciones negativas, pero que te permiten leer la expresión y actitud de tu oponente, aprende a leerlas y cambia tu juego sin salirte de las reglas.
- **Propuesta:** es lo que esa en juego la negociación, debemos evitar las contrapropuestas ya que en ocasiones esto nos debilita, en esta etapa debemos ser firmes pero permisivos, sin llegar a afectar nuestra propuesta, aprendamos a negociar con lo mejor que tengamos y evitemos caer en el dicho “de acuerdo al sapo la pedrada”.
- **Intercambio:** se debe tener extremo cuidado por ambas partes ya que en esta etapa de trata de obtener algo o renunciar a otra cosa y eso no es parte de la negociación, para dar hay que recibir y ser equitativos en ambos lados.
- **El cierre:** es llegar a un acuerdo ya sea por concesión de algo que se está pidiendo a cambio o bien con la bitácora de la reunión, resumiendo los acuerdos y destacando los puntos favorables y alcanzados en la negociación para los dos

5. Bajo que contexto entra en juego la negociación

Podemos mencionar que solo existen dos tipos de contextos:

- **Negociación Externa:** clientes y proveedores.
- **Negociación Interna:** todas aquellas áreas que se relacionan e interactúan entre sí para que los procesos fluyan y equipo de trabajo de diferentes áreas, todos necesitamos de todos.

Elementos principales de la negociación profesional

Legitimidad
Toda negociación tiene que ser justa para ambos lados.Un acuerdo legítimo hará las que los inversores se sientan tratados con justicia en la medida en que estén basados en la ética, parámetros, criterios y principios externos, además de la voluntad de cada una de las partes de llegar a un punto de equilibrio, un acuerdo satisfactorio.

· **Información**
Modernamente, los negociadores profesionales actúan como auténticos gestores de información sobre personas, mercados, medio ambiente, competencia, tendencias y premisas así como los diversos variables presentes antes, durante y después del evento. Como el rol es muy grande, usted tendrá que jerarquizar en función de los intereses de aquella negociación. Nadie puede negociar sin tener información suficientemente tratada.

· **Tiempo**
Cualquier negociación siempre involucra intereses en conflicto y, por esto mismo, el elemento tiempo es básico. El ejemplo del elemento de información, usted tiene que administrarlo no sólo durante la reunión, como también antes y después de la misma, en busca de pre-programar los asuntos de común acuerdo con la otra parte.

CENTRO DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE CORDOBA

TECNICO EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

TALLER

Institución Educativa: Liceo La Pradera

Grado: Once

Ficha #: 1860684

Estudiante: karol Inés Durango vitar Documento de Identidad: 1062425856

CUESTIONARIO:

1- Defina el concepto de Negociar.

Rta/ Negociar es una actividad o método por el que dos o más partes interesadas en un asunto, acuerdan unas pautas y buscan un acuerdo que satisfaga los intereses de cada uno, pues hay siempre, bajo la negociación, un conflicto de intereses. Puede ser un intercambio social que implique una relación de fuerza, una lucha sutil por el dominio.

2-Determine la diferencia entre Negociar y Vender.

Rta/ la diferencia entre negociar y vender es que la negociación es un proceso mediante el cual dos partes, con intereses comunes y contrapuestos, ceden en sus pretensiones iniciales para alcanzar un acuerdo beneficioso para los dos y vender es averiguar y satisfacer las necesidades del cliente influyendo en él de tal forma que acepte nuestra oferta.

3-Diga de cuantas fases consta el proceso de Negociación?

Rta/ el proceso de negociación consta de 6 fases

4-Defina cada una de las fases de una Negociación?

Rta/ fases definidas:

- **Fase 1 la preparación**: En esta fase se debe establecer y escribir cuales son los asuntos a tratar, intenciones sobre lo que esperas conseguir, límites: tu ideal máximo y la opción menos favorable, lista de peticiones es decir las concesiones que se desea hacer.
- **Fase 2 la discusión**: En esta fase que normalmente se llama de conversación, se exploran los temas que separan a las partes para conocer sus actitudes e intereses. Es muy parecida a la etapa de determinación de necesidades que se practica en la venta.
- **Fase 3 las señales**: La señal es un medio que utilizan los negociadores para indicar su disposición a negociar sobre algo, es un mensaje que ha de ser interpretado por el que lo recibe.
- **Fase 4 las propuestas**: Una propuesta es una oferta provisional que hace una de las partes, es aquello sobre lo que se negocia, La propuesta responde a qué quiere el otro y en qué orden de prioridad, Las propuestas se proponen con decisión, se explican de manera breve y finalmente se utilizan preguntas que dirijan y refuercen la propuesta.
- **Fase 5 el intercambio**: En esta fase de intercambio pide antes que dar. Las condiciones antes que las ofertas todas las palabras tienen un porqué, y las señales que nos indican pueden ser conscientes o inconscientes. Este es el momento clave de la negociación donde hay que saber escuchar e interpretar cada palabra del otro para detectar posible flexibilidad o debilidad.
- **Fase 6 el cierre y el acuerdo**: El objetivo de toda negociación es cerrar un acuerdo. Se negocia hasta el último segundo, Al igual que cuando hablábamos del cierre en la venta, también en la negociación debe hacerse en forma segura y con firmeza, y para que sea aceptado debe satisfacer un número suficiente de las necesidades de la otra parte.

  En cualquier caso y al igual que en la venta, existen dos tipos de cierre:

  -**Cierre por concesión**.- Es la forma más frecuente en las negociaciones; equivale a terminar la fase de intercambio ofreciendo una concesión para conseguir un acuerdo.

-**Cierre con resumen**.- Después del cierre con concesión, es el tipo de cierre de negociación más utilizado. Al terminar la fase de intercambio se hace un resumen de todos los acuerdos alcanzados hasta el momento, destacando las concesiones que hemos hecho por nuestra parte y subrayando lo ventajoso de llegar a un acuerdo sobre los puntos pendientes.

5-Investigue cuales son las posibilidades de una Negociación Profesional?

Rta/ En el mundo actual, donde la globalización ha permitido que el poder de negociación de los clientes sea mucho más fuerte en comparación con el poder de negociación de los proveedores pues se encuentran cada vez más clientes preparados, con proveedores que están muy a la mano por la tecnología y con tendencia cada vez más agresivas en el aspecto empresarial, las posibilidades de una negociación profesional son bajas ya que es necesario que las personas entiendan los procesos de negociación, sean conscientes que cada negociación es diferente y que no se puede manejar solo con la experiencia, por lo que es necesario prepararse, conocerse y trabajar para entrar en el mundo de los negociadores que no piensan solo en los resultados puntuales sino que piensan en el futuro, sabiendo que las negociaciones son procesos netamente entre personas y que lo más importante por lo que se debe caminar es por las relaciones y su permanencia armónica en el tiempo, logrando así generar confianza para entender los intereses de las partes y generar propuestas que permitan llegar a un acuerdo donde las dos partes ganen más de lo que tenían en mente.

6. Investigue Cuales son los elementos principales en una Negociación Profesional?

   Rta/ Las ideas sobre negociación se desarrollan en función al carácter de las personas, a sus conocimientos, a sus aspiraciones y por supuesto a sus debilidades y aspiraciones. La habilidad de una persona determinará la medida en la que evita los factores negativos y consiga resultados satisfactorios para sus aspiraciones, la negociación, puede asumir cuatro formas principales a saber que son:

   • **Compromiso simple:** Es la solución mínima. Nadie obtiene la satisfacción total de sus objetivos.

   • **Concesiones mutuas:** Solución superior al compromiso. Búsqueda del equilibrio en la mayoría de los puntos en la negociación. Requiere creatividad por parte de los negociadores.

   • **Adjudicaciones de contrapartidas:** Se crean nuevos elementos negociables, ampliando el objetivo inicial de la negociación.

   • **Creación de nuevas alternativas**: El antiguo problema se transforma en uno más adecuado para ofrecer una solución.

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ

KAROL DURANGO VITAR

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

CONCEPTO DE NEGOCIAR

Es una actividad o método por el que dos o más partes interesadas en un asunto, acuerdan unas pautas y buscan un acuerdo que satisfaga los intereses de cada uno.

2. DIFERENCIA ENTRE NEGOCIAR Y VENDER:

Vender

Es convencer a mi cliente de que **mi producto satisface unas carencias que él hoy tiene y que yo conozco**.
El problema es que los clientes no siempre expresan sus necesidades de forma clara y veraz.

Se me presentan como vendedor dos grandes retos:

- **Detectar** las necesidades del cliente
- **Demostrarle** cómo mi producto satisface esas necesidades.

Negociar

Implica ceder en determinadas condiciones de mi propuesta inicial a cambio de obtener algo del cliente. ¿Qué puede ser *ese algo*? El cierre de la venta, por ejemplo.

La negociación es un proceso de acercamiento de posturas en aspectos bastante racionales – trata habitualmente de precios, plazos y otras condiciones objetivas del negocio. La venta, en cambio, abarca además aspectos más emotivos.

3. LAS FACES DE NEGOCIACION SON:

*Preparación

*discusión

*Propuesta

*Cierre y acuerdo

FASE 1, PREPARACIÓN



Dejar actuar la improvisación, durante el proceso negociador, es permitir que la suerte intervenga y esto requiere aprender que, en el azar, la estadística siempre juega en contra. Preparar una negociación es sin duda el camino más seguro para llegar a un fin satisfactorio. Todo lo que hagamos antes de sentarnos a negociar se revelará una vez sentados en la mesa.
Para ello debemos responder a cuatro cuestiones importantes:

1. Establecer los objetivos claramente
2. Obtener toda la información posible
3. Hacer un listado de concesiones posibles
4. Establecer nuestra estrategia y asignar las tareas si en esta negociación hay un equipo de personas por cada una de las partes.

FASE 2, DISCUSIÓN



Este es el momento donde ambas partes muestran sus opiniones y creencias sobre la cosa a negociar. Las partes tratan de persuadirse mutuamente razonando. En esta fase hay que mantener la calma llevando a cabo una discusión sosegada, sin alzar la voz y sin ponerse nervioso pues son muestras de inseguridad y necesidad lo que la otra parte utilizará en tu contra.

Tan importante son las palabras como las señales. Tocarse mucho el pelo, frotarse las manos, moverse de la silla… son rasgos de nerviosismo que se deben evitar. En el momento de las señales se debe ofrecer una imagen de seguridad y convencimiento.

FASE 3, PROPUESTAS

Aquí es cuando, una vez debatido el asunto de la negociación, se debe formular la oferta o petición diferente a la posición inicial. Se trata de enumerar las debidas concesiones y peticiones con el objetivo de alcanzar un determinado acuerdo. Lo habitual es que, una vez hechas las propuestas, existan discrepancias y es en este momento cuando se busca obtener algo a cambio de renunciar a algo.

FASE 4, CIERRE Y ACUERDO

Una vez discutidas las propuestas, de ambas partes, se debe llegar a un acuerdo por lo que resumir lo acordado y conseguir que la otra parte acepte el resumen será el punto y final del

Proceso.

5. POSIBILIDADES DE UNA NEGOCACION PROFESIONAL:

ELEMENTOS PRINCIPALES DE UNA NEGOCIACION PROFESIONAL:

Legitimidad

Toda negociación tiene que ser justa para ambos lados.

Un acuerdo legítimo hará las que los inversores se sientan tratados con justicia en la medida en que estén basados en la ética, parámetros, criterios y principios externos, además de la voluntad de cada una de las partes de llegar a un punto de equilibrio, un acuerdo satisfactorio.

· **Información**

Modernamente, los negociadores profesionales actúan como auténticos gestores de información sobre personas, mercados, medio ambiente, competencia, tendencias y premisas así como los diversos variables presentes antes, durante y después del evento. Como el rol es muy grande, usted tendrá que jerarquizar en función de los intereses de aquella negociación. Nadie puede negociar sin tener información suficientemente tratada.

Tiempo

Cualquier negociación siempre involucra intereses en conflicto y, por esto mismo, el elemento tiempo es básico. El ejemplo del elemento de

información, usted tiene que administrarlo no sólo durante la reunión, como también antes y después de la misma, en busca de pre-programar los asuntos de común acuerdo con la otra parte.

Trabajar en la reunión para pilotar el tiempo del otro lado y, tras el cierre de acuerdo administrar el tiempo de cumplimiento de cláusulas y condiciones establecidas en el acuerdo. Vea algunos ejemplos de cómo tratar el tiempo en la negociación: la pre-programación de la reunión, el establecimiento de la duración del encuentro, un plazo determinado para el inicio de obras, entregas parceladas o una condición de pago que se produzca en el transcurso de un contrato. Se ve inmediatamente que el elemento tiempo en la negociación no termina cuando un acuerdo es celebrado.

Existe la fase de post-negociación inserta en el proceso y debe administrar el tiempo transcurrido hasta la conclusión final de las cláusulas negociadas.

Poder

Por más que se prepare a negociar, usted siempre estará frente a la dimensión humana, ya que quien negocia son personas y no de los equipos o máquinas, y tratará de buscar cerrar acuerdos más satisfactorios posibles. Para esto tendrás que cambiar concesiones y tomar decisiones muchas veces derivadas de la la imprevisibilidad del proceso. Por lo tanto, es fundamental que su poder sea conocido y pre-determinado.

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ

Kerin Sofia Pastrana Soto

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

Solución.

1- Negociación

Negociar es un proceso o método de mutua comunicación, donde dos o más partes interesadas en un asunto buscan un acuerdo con el fin de satisfacer los intereses de cada uno. Cuando hay algunos intereses compartidos y otros opuestos.

2- Diferencia entre negociar y vender.

La diferencia que existe en negociar y vender es que: negociar se trata de llegar a un acuerdo entre dos o más partes sobre dicho asunto con intereses comunes y contrapuestos , donde estas ceden en sus pretensiones iniciales para así alcanzar un arreglo beneficioso para dichas partes.

En cambio vender se trata de buscar y satisfacer las necesidades del cliente influyendo en él de tal forma que acepte la oferta propuesta, donde esta sea la que mejor se adapte a sus necesidades. Resolviendo las objeciones que puedan surgir. Y finalmente cerrar la venta de dicho producto o servicio.

Por lo tanto, antes de comenzar a negociar debemos vender los beneficios que nuestra oferta aporta al cliente. Primero hay que vender los beneficios de nuestra oferta y por último, si fuera necesario, negociar las condiciones de compra al final.

3- El proceso de negociación consta de 6 fases exactas, del conocimiento y dominio de estas fases va a depender en gran medida el éxito o fracaso en la negociación.

4- Fases de una negociación.

1° Fase. **La preparación:** En esta fase hay que definir lo que se pretende conseguir y cómo conseguirlo, estableciendo los objetivos propios, qué tipos de descuentos pueden ofrecerse en caso de necesidad y hasta dónde es posible ceder; es muy importante tratar de descubrir los objetivos del contrario.

2° Fase. **La discusión:** Como ya sabemos, las personas negocian porque tienen o creen tener un conflicto de derechos o intereses. En esta fase que normalmente se llama de conversación, intercambio o presentación, tratando de quitar agresividad al vocablo discusión, se exploran los temas que separan a las partes para conocer sus actitudes e intereses. Es muy parecida a la etapa de determinación de necesidades que se practica en la venta.

3° Fase. **Las señales:** Como se ha dicho, en la negociación las posiciones van moviéndose, unas veces acercándose y otras, por el contrario, distanciándose. La señal es un medio que utilizan los negociadores para indicar su disposición a negociar sobre algo, es un mensaje que ha de ser interpretado por el que lo recibe; frecuentemente las afirmaciones que se hacen en las primeras fases de la negociación son de naturaleza absoluta, del tipo de: «no concederemos nunca el descuento que nos pide», «es absolutamente imposible aceptar esa forma de pago», «no podemos considerar esa propuesta».

4° Fase. **Las propuestas:** Son aquello sobre lo que se negocia, no se negocian las discusiones, aunque las propuestas puedan ser objeto de discusión. Se sale de la discusión por una señal que conduce a una propuesta, es decir, a una oferta o petición diferente de la posición inicial; deben evitarse en las primeras propuestas las ofertas arriesgadas, debiendo ser estas cautelosas y exploratorias pues, en todo caso, se desarrollarán más adelante y es probable que sean aceptadas.

5° Fase. **El intercambio:** Esta fase es la más intensa de todo el proceso de negociación y exige una gran atención por ambas partes, ya que en ella se trata de obtener algo a cambio de renunciar a otra cosa. Cualquier propuesta o concesión debe ser condicional, es decir, por todo lo que se concede debe obtenerse algo a cambio.

6° Fase. **El cierre y el acuerdo:** Como es lógico, la finalidad del cierre es llegar a un acuerdo. Al igual que cuando hablábamos del cierre en la venta, también en la negociación debe hacerse en forma segura y con firmeza, y para que sea aceptado debe satisfacer un número suficiente de las necesidades de la otra parte. En cualquier caso y al igual que en la venta, existen dos tipos de cierre:

-Cierre por concesión: Es la forma más frecuente en las negociaciones; equivale a terminar la fase de intercambio ofreciendo una concesión para conseguir un acuerdo.

-Cierre con resumen: Después del cierre con concesión, es el tipo de cierre de negociación más utilizado. Al terminar la fase de intercambio se hace un resumen de todos los acuerdos alcanzados hasta el momento, destacando las concesiones que hemos hecho por nuestra parte y subrayando lo ventajoso de llegar a un acuerdo sobre los puntos pendientes.

5-¿Cuáles son las posibilidades de una negociación profesional?

En una negociación empresarial, existen tres posibilidades básicas y varios matices en cada una de las alternativas:

1. **Coincidencia de valores y objetivos:** Es la mejor opción y sólo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación.

2. **Diferencia de opiniones:** En este caso se deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de la negociación. En este caso ambas partes deberán modificar en algo sus posiciones iniciales discrepantes para poder llegar a un acuerdo en la negociación.

3. **Conflicto:** Esta es la opción más complicada y donde es posible no llegar a ningún acuerdo después de la negociación. Es necesario lograr un cambio radical en la opinión de una de las partes, mediante nuevos argumentos o situaciones. Es recomendable utilizar aspectos demostrativos que planteen la posibilidad del perjuicio si se mantiene una posición radical e intransigente. En estos casos es muy útil la simple doble lista: (a) Que gano. (b) Que pierdo.

4. **Mix:** Evidentemente existen toda una gama de posibilidades, en todo o en algunas de las etapas o partes donde exista alguna de las tres posibilidades básicas de una negociación profesional, juntas o separadas.

6-¿Cuáles son los elementos principales en una negociación profesional?

1. CONOCIMIENTO DEL PROBLEMA. Es un requisito indispensable para llegar a un buen acuerdo. Como recomendación nunca se debe iniciar una negociación sin un correcto dominio personal del problema o mediante asesores que dominen el tema.

2. EXACTITUD DEL PROPOSITO. Se debe determinar en forma precisa qué queremos lograr con la negociación. Debemos establecer los objetivos de la negociación y los elementos y parámetros que intervienen en la misma.

3. PLANIFICACION. La mejor negociación es la que se ha planificado minuciosamente, estableciendo metas, objetivos, políticas, parámetros, presupuestos, cronogramas, etc. No se debe dejar al azar nada, se tiene que improvisar poco, lo menos posible, todos los aspectos de una negociación deberían estar prefijados.

4. VOLUNTAD PARA LLEGAR A UN ACUERDO. Para lograr un acuerdo se necesita la voluntad de las partes, es necesario verificar que exista una adecuada dosis de deseo de entendimiento.

5. INFORMACION PRECISA. Toda negociación requiere de una determinada cantidad y flujo de información. La calidad y la oportunidad de la información se pueden convertir en aspectos fundamentales de cualquier acuerdo. Por lo tanto, una inadecuada información nos puede desviar del camino correcto e inducir a errores.

6. TÁCTICA. Uno de los elementos principales de una negociación es la táctica, que debería ser predeterminada en cada caso y circunstancia. Este es uno de los elementos subjetivos de mayor importancia en una negociación. Siempre dependerá del nivel profesional del negociador de poder encontrar la táctica adecuada para cada caso.

7. PACIENCIA. Una negociación requiere de un tiempo adecuado, pretender llegar a fijar puntos de coincidencia o acuerdos antes del tiempo “ideal” puede crear presione innecesarias. Por lo tanto recomendamos prudencia en cuanto al manejo del tiempo. Ni antes ni después, sino en el momento correcto. En nuestros días, donde los ejecutivos siempre están apurados y con falta de “tiempo” es común encontrar malos negociadores por impacientes.

8. SENTIDO DE LA OPORTUNIDAD. Una de las cualidades que debe tener un negociador es el sentido de la oportunidad, es decir, cada maniobra en el proceso de la negociación debe tener una secuencia y lugar, manejar este orden es una técnica en la que se necesita aparte de las aptitudes del negociador, un nivel de profesionalismo y experiencia suficiente.

9. SABER ESCUCHAR OPINIONES. Uno de los mejores consejos para lograr un buen nivel en el arte de la negociación es el de aprender a escuchar, con la debida atención, con la actitud correcta y con la experiencia necesaria como para obtener conclusiones y alternativas de las opiniones y posiciones de las personas involucradas en la negociación.

10. OBTENER RESULTADOS. Recordemos que este objetivo es el principal de una negociación. No importa cómo se desarrolle la negociación, ni los términos, ni las etapas, siempre es necesario lograr resultados positivos.
11. PARAMETROS. Para iniciar un período de negociaciones es importante fijar los parámetros de la misma. Los principales son: costos, políticas, tiempo, escenario, representatividad, etc.

12. FACTIBILIDAD. En una negociación existen cosas que sí se pueden hacer y lograr y algunas otras que definitivamente no se podrán. Cuanto antes descubramos estas reales posibilidades será mucho mejor.

13. LIBERTAD. En el complejo juego de las negociaciones la libertad de acción, opinión y decisión son muy importantes, desde el punto de vista metodológico y de oportunidad. Es por lo tanto de primera prioridad determinar la "libertad" del negociador o representante de las partes. Como consejo se debería evitar siempre negociar con personas sin la debida autoridad o que no tengan libertad de acción.

14. EXPERIENCIA. Se aprende en cada negociación. El profesional analiza las circunstancias de cada negociación y aprende de ella. Por ejemplo, se debe negociar sólo con la persona que decide, no con intermediarios; de esta manera se ahorra mucho tiempo.

15. COSTOS. Cada negociación tiene un costo, en recursos, tiempo, dinero, etc. Todo debe sumarse y analizar cómo va la negociación económicamente. Si te cuesta más de lo previsto, se ha perdido, es indispensable administrar eficazmente las negociaciones.

16. REPRESENTATIVIDAD. El negociador debe ser el cabal representante de la empresa, de las ideas, de la situación. Uno de los elementos claves del éxito es que el negociador esté involucrado en la causa, es decir, en plena coincidencia de valores y objetivos.
Una falla en la negociación puede ser el que algunos de los interlocutores no "sienta" el problema, no comparta las condiciones, es decir, no sea un buen representante. Es una buena estrategia homogeneizar conceptos, principios y estrategias del equipo antes de iniciar una negociación, es importante que el equipo negociador esté perfectamente coordinado.

17. OBJETIVIDAD. Este es uno de los elementos indispensables en un proceso de negociación; a menudo en una diferencia de opiniones o conflicto existen intereses encontrados que distorsionan el ambiente de negociación. El negociador eficaz debe tratar de evaluar el problema, la situación profesionalmente, sin pasiones que escondan, agranden o empequeñezcan problemas o situaciones.

18. IDENTIDAD. Esta es una cualidad muy especial que tienen los buenos negociadores, el concepto de identidad es amplio y se requieren muchos aspectos como: la identidad con uno mismo, respetándose, reconociendo las fortalezas y las debilidades. Identidad, es conocer el problema, prepararse para resolverlo. Identidad es respetar a su empresa, a los clientes, a los proveedores, competidores, a las autoridades, etc.

Identidad es conocer y aceptar las condiciones de nuestros productos y servicios. A menudo, vamos a encontrar negociadores superficiales, que no tienen una estima personal adecuada y menos para su empresa o la causa que defienden. La identidad es una forma de pensar y actuar de una manera responsable y comprometida.

La identidad también se distorsiona cuando existe una gran carga afectiva, es un proceso emocional que no permite superar aspectos negativos y difíciles en una negociación. Identidad es resultado, es consecuencia, es objetivos, es posibilidad de logros. Mediante la identidad, en una negociación podemos lograr la conciencia de formar parte de un equipo con características y objetivos específicos, los comprendemos, los aceptamos con actitud positiva y contribuimos con responsabilidad, conocimientos y esfuerzo a lograr las metas predeterminadas.

19. CREATIVIDAD. En un proceso de negociación, la creatividad es uno de los factores más importantes, muchas veces se deben emplear elementos nuevos, creativos, que permitan llegar a un acuerdo. La creatividad en un negociador no debe ser un elemento dejado al azar, sino el trabajo planificado y profesional.

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ

KEVIN JESÚS DIAZ LARA

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

ACTIVIDAD-SOLUCION

1) **El término negociar hace referencia a una acción que puede entrar dentro del ámbito de la economía o de los negocios y que supone la puesta en común de pautas entre dos o más partes para que cada una aporte algo y al mismo tiempo obtenga algún tipo de rédito o ganancia a partir de la realización de cierta actividad económica (por ejemplo, se negocia entre dos empresas que deciden llevar adelante un acto de negocios y establecen las ganancias y aportes de cada una). El término también puede ser utilizado en el lenguaje común para hacer referencia a algún tipo de acuerdo que no se relacione necesariamente con cuestiones económicas ya que negociar significa, en términos generales, lograr un acuerdo a partir del debate.**

2) ¿Cuál es la diferencia entre venta y negociación?

La venta y la negociación pueden coincidir en una misma entrevista entre comercial y cliente, pero son situaciones diferentes que demandan del comercial un enfoque, unos objetivos y unos recursos diferentes.

Vender

Es convencer a mi cliente de que **mi producto satisface unas carencias que él hoy tiene y que yo conozco**.

El problema es que los clientes no siempre expresan sus necesidades de forma clara y veraz.

Se me presentan como vendedor dos grandes retos:

- **Detectar** las necesidades del cliente
- **Demostrarle** cómo mi producto satisface esas necesidades.

La dificultad en la primera parte será el obtener la información, no siempre disponible y fiable; mientras que en la segunda el objetivo será demostrar al cliente que mi producto las soluciona, verificando efectivamente que da por buena mi solución y concretando la operación.

Muchos vendedores fallan más en la primera parte que en la segunda, quizás porque soslayan esa primera crítica fase.

Negociar

Implica ceder en determinadas condiciones de mi propuesta inicial a cambio de obtener algo del cliente. ¿Qué puede ser *ese algo*? El cierre de la venta, por ejemplo.

La negociación es un proceso de acercamiento de posturas en aspectos bastante racionales – trata habitualmente de precios, plazos y otras condiciones objetivas del negocio. La venta, en cambio, abarca además aspectos más emotivos.

En general, se compra lo **emotivo** y se negocia lo **racional.**

3)Las 4 fases más importantes de una negociación

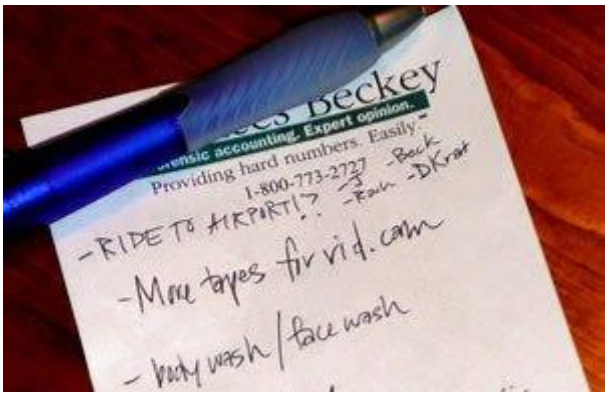
Fase 1, Preparación…

Fase 2, Discusión. ...

Fase 3, Propuestas. ...

Fase 4, Cierre y acuerdo…

4) Fase 3, Propuestas



Aquí es cuando, una vez debatido el asunto de la negociación, se debe formular la oferta o petición diferente a la posición inicial. Se trata de enumerar las debidas concesiones y peticiones con el objetivo de alcanzar un determinado acuerdo. Lo habitual es que, una vez hechas las propuestas, existan discrepancias y es en este momento cuando se busca obtener algo a cambio de renunciar a algo.

5) **CUALES SON LAS POSIBILIDADES DE UNA NEGOCIACION PROFESIONAL?**

En una negociación empresarial, existen tres posibilidades básicas y varios matices en cada una de las alternativas:

01. COINCIDENCIA DE VALORES Y OBJETIVOS. Es la mejor opción y sólo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación.

02. DIFERENCIA DE OPINIONES. En este caso se deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de la negociación. En este

caso ambas partes deberán modificar en algo sus posiciones iniciales discrepantes para poder llegar a un acuerdo en la negociación.

03. CONFLICTO. Esta es la opción más complicada y donde es posible no llegar a ningún acuerdo después de la negociación. Es necesario lograr un cambio radical en la opinión de una de las partes, mediante nuevos argumentos o situaciones. Es recomendable utilizar aspectos demostrativos que planteen la posibilidad del perjuicio si se mantiene una posición radical e intransigente. En estos casos es muy útil la simple doble lista: (a) Que gano. (b) Que pierdo.

04. MIX. Evidentemente Existen toda una gama de posibilidades, en todo o en algunas de las etapas o partes donde exista alguna de las tres posibilidades básicas de una negociación profesional, juntas o separadas.

6) Cuatro elementos fundamentales del proceso de negociación

Veamos cada uno:

· Legitimidad

Toda negociación tiene que ser justa para ambos lados.

Un acuerdo legítimo hará las que los inversores se sientan tratados con justicia en la medida en que estén basados en la ética, parámetros, criterios y principios externos, además de la voluntad de cada una de las partes de llegar a un punto de equilibrio, un acuerdo satisfactorio.

· Información

Modernamente, los negociadores profesionales actúan como auténticos gestores de información sobre personas, mercados, medio ambiente, competencia, tendencias y premisas así como los diversos variables presentes antes, durante y después del evento. Como el rol es muy grande, usted tendrá que jerarquizar en función de los intereses de aquella negociación. Nadie puede negociar sin tener información suficientemente tratada.

· Tiempo

Cualquier negociación siempre involucra intereses en conflicto y, por esto mismo, el elemento tiempo es básico. El ejemplo del elemento de información, usted tiene que administrarlo no sólo durante la reunión, como también antes y después de la misma, en busca de pre-programar los asuntos de común acuerdo con la otra parte.

Trabajar en la reunión para pilotar el tiempo del otro lado y, tras el cierre de acuerdo administrar el tiempo de cumplimiento de cláusulas y condiciones establecidas en el acuerdo. Vea algunos ejemplos de cómo

tratar el tiempo en la negociación: la pre-programación de la reunión, el establecimiento de la duración del encuentro, un plazo determinado para el inicio de obras, entregas parceladas o una condición de pago que se produzca en el transcurso de un contrato. Se ve inmediatamente que el elemento tiempo en la negociación no termina cuando un acuerdo es celebrado.

Existe la fase de post-negociación inserta en el proceso y debe administrar el tiempo transcurrido hasta la conclusión final de las cláusulas negociadas.

· Poder

Por más que se prepare a negociar, usted siempre estará frente a la dimensión humana, ya que quien negocia son personas y no de los equipos o máquinas, y tratará de buscar cerrar acuerdos más satisfactorios posibles. Para esto tendrás que cambiar concesiones y tomar decisiones muchas veces derivadas de la la imprevisibilidad del proceso. Por lo tanto, es fundamental que su poder sea conocido y pre-determinado. Si te das cuenta de que existe la probabilidad de acciones y decisiones que puedan extrapolar lo que será necesario pre-negociar internamente este poder, dividiendo con alguien que lo tenga o recibiendo delegación para actuar en ese evento. Por otro lado, conviene comprobar si el otro negociador está, de hecho, investido de poder suficiente para tomar decisiones en la reunión de pre-programado.

Es oportuno destacar que estos **cuatro elementos fundamentales del proceso de negociación** serán siempre fundados en un ambiente de ética empresarial y personal, administrando bien los cuatro elementos fundamentales usted puede ganar más en sus negociaciones. Tenga en cuenta que es determinante y decisivo para el éxito, agregando más valor a sus negociaciones, que esté conocer, dominar y gestione bien los 4 EFs (Elementos Fundamentales del proceso de negociación). Ellos son la base para que el proceso de negociación, que se divide en tres fases, que resulte, de hecho, en mejores ganancias y optimización de los resultados. Pero sobre el proceso hablaré en otro artículo…

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ

LUIS ESTEBAN PATIÑO

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

CONCEPTO DE NEGOCIAR

El término negociar hace referencia a una acción que puede entrar dentro del ámbito de la economía o de los negocios y que supone la puesta en común de pautas entre dos o más partes para que cada una aporte algo y al mismo tiempo obtenga algún tipo de rédito o ganancia a partir de la realización de cierta actividad económica (por ejemplo, se negocia entre dos empresas que deciden llevar adelante un acto de negocios y establecen las ganancias y aportes de cada una). El término también puede ser utilizado en el lenguaje común para hacer referencia a algún tipo de acuerdo que no se relacione necesariamente con cuestiones económicas ya que negociar significa, en términos generales, lograr un acuerdo a partir del debate.

DIFERENCIA ENTRE NEGOCIAR Y VENDER

Vender

Es convencer a mi cliente de que **mi producto satisface unas carencias que él hoy tiene y que yo conozco**.
El problema es que los clientes no siempre expresan sus necesidades de forma clara y veraz.

Negociar

Implica ceder en determinadas condiciones de mi propuesta inicial a cambio de obtener algo del cliente. ¿Qué puede ser *ese algo*? El cierre de la venta, por ejemplo.
La negociación es un proceso de acercamiento de posturas en aspectos bastante racionales – trata habitualmente de precios, plazos y otras condiciones objetivas del negocio. La venta, en cambio, abarca además aspectos más emotivos.

FASES DE LA NEGOCIACIÓN

Las **fases de negociación** se diferencian en tres grandes etapas:

Preparación

Desarrollo

Cierre

DEFINICIÓN DE LAS FASES

PREPARACION

Es la etapa fundamental de la negociación. En esta fase de negociación se pretende **recoger toda la información posible** y necesaria, tanto de nuestras propias condiciones o intereses como de las del resto de participantes en la negociación. Consiste en delimitar el tema o temas a tratar: cuáles son los objetivos de la negociación, las posibles opciones, los intereses, etc. Además, la preparación implica que no se puede dejar todo en manos de la improvisación. Para comenzar una negociación en la que se buscan acuerdos óptimos y duraderos no sirve de nada la improvisación.

DESARROLLO

El desarrollo comprende desde el momento en el que las partes se sientan a negociar hasta que concluyen las negociaciones, tanto si se llega a un acuerdo como si no. Durante el desarrollo las partes involucradas en la negociación se dedican a intercambiar información, además de defender sus puntos de vista. En esta fase de negociación salen a la luz las discrepancias o los desacuerdos y se trata de acercar posturas para intentar que todo el mundo salga beneficiado.

CIERRE

Se puede dar el cierre en las negociaciones tanto si existe acuerdo como si no. Antes de dar por finalizados los acuerdos hay que asegurarse de que no queda nada por tratar y de que las partes implicadas interpretan y comprenden del mismo modo los puntos que se han tratado durante la negociación.

Una vez cerrada la negociación se deben recoger por escrito todos los aspectos tratados. Lo más frecuente es que en este momento todas las partes implicadas se relajen, sin embargo conviene estar más atentos que nunca, puesto que en el documento se debe detallar todo lo que hasta el momento se ha tratado. Por ejemplo; cláusulas de incumplimiento,

indemnizaciones, prórrogas, etc. El cierre de la negociación puede darse también por una ruptura entre las partes.

POSIBILIDADES DE UNA NEGOCIACIÓN PROFESIONAL

Todas las personas en todo momento se ven involucradas en procesos de negociación, por esto que se considera de suma importancia conocer los diferentes estilos y tipos de negociación, conociendo las habilidades y hábitos que se deben desarrollar para poder hacer frente de la mejor forma a una negociación. Se realizó una búsqueda literaria en las bases de datos de EBSCO y Google scholar, elaborando un resumen de las definiciones y características que dan los diferentes autores sobre el tema. Finalmente, se concluye que cualquier persona, no solo en el ámbito laboral y comercial sino también en la vida cotidiana, debe prepararse y conocer como son los procesos de negociación y las formas de mejorarlos, con el fin de poder alcanzar los objetivos de partes y sobre todo mantener buenas relaciones a largo plazo.

ELEMENTOS PRINCIPALES EN UNA NEGOCIACIÓN PROFESIONAL

- Alternativas al no acuerdo .
- Intereses y posiciones .
- Opciones .
- Criterios .
- Relación .
- Comunicación .
- Compromisos

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ

MARIA JOSE PACHECO

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

CUESTIONARIO:

1- Defina el concepto de Negociar.

2-Determine la diferencia entre Negociar y Vender.

3-Diga de cuantas fases consta el proceso de Negociación?

4-Defina cada una de las fases de una Negociación?

5-Investigue cuales son las posibilidades de una Negociación Profesional?

1- Investigue Cuales son los elementos principales en una Negociación Profesional?

SOLUCIÓN

1. **NEGOCIAR:** negociar es un proceso de resolución de un conflicto entre dos o más partes, pues hay siempre, bajo la negociación, un conflicto de intereses. Puede ser un intercambio social que implique una relación de fuerza, una lucha sutil por el dominio. Esa fuerza se va desplazando de un lado a otro durante las diversas etapas, no es conveniente en una negociación que una de las partes se beneficie de una relación de fuerza desequilibrada que imponga sus condiciones a la otra parte. Es mejor que exista un cierto equilibrio de fuerzas y que se intercambien las presiones, finalmente las partes llegarán a un acuerdo cuando las fuerzas estén igualadas. Esto es así porque, si frecuentemente una parte gana a costa de que la otra pierda, se acaba produciendo la rotura de las relaciones comerciales. En la negociación, al igual que en la venta, deben beneficiarse ambas partes.

2. DIFERENCIA ENTRE VENDER Y NEGOCIAR

Vender es convencer a mi cliente de que mi producto satisface unas carencias que él hoy tiene y negociar Implica ceder en determinadas condiciones de mi propuesta inicial a cambio de obtener algo del cliente.

3. **EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN CONSTA DE 5 FASES QUE SON:**

1) La preparación.
2) La discusión.
3) Las señales.
4) Las propuestas.
5) El intercambio.
6) El cierre y el acuerdo.

4.
1) La preparación.- En la fase de preparación hay que definir lo que se pretende conseguir y cómo conseguirlo, estableciendo l
os objetivos propios, qué tipos de descuentos pueden ofrecerse en caso de necesidad y hasta dónde es posible ceder; es muy importante tratar de descubrir los objetivos del contrario.

2) La discusión.- Como se ha dicho, las personas negocian porque tienen o creen tener un conflicto de derechos o intereses. En esta fase que normalmente se llama de conversación, intercambio o presentación, tratando de quitar agresividad al vocablo discusión, se exploran los temas que separan a las partes para conocer sus actitudes e intereses. Es muy parecida a la etapa de determinación de necesidades que se practica en la venta.

3) Las señales.- Como se ha dicho, en la negociación las posiciones van moviéndose, unas veces acercándose y otras, por el contrario, distanciándose. La señal es un medio que utilizan los negociadores para indicar su disposición a negociar sobre algo, es un mensaje que ha de ser interpretado por el que lo recibe; frecuentemente las afirmaciones que se hacen en las primeras fases de la negociación son de naturaleza absoluta, del tipo de: «no concederemos nunca el descuento que nos pide», «es absolutamente imposible aceptar esa forma de pago», «no podemos considerar esa propuesta».

4) Las propuestas.- Las propuestas son aquello sobre lo que se negocia, no se negocian las discusiones, aunque las propuestas puedan ser objeto de discusión. Se sale de la discusión por una señal que conduce a una propuesta, es decir, a una oferta o petición diferente de la posición inicial; deben evitarse en las primeras propuestas las ofertas arriesgadas, debiendo ser estas cautelosas y exploratorias pues, en todo caso, se desarrollarán más adelante y es probable que sean aceptadas.

5) El intercambio.- Esta fase es la más intensa de todo el proceso de negociación y exige una gran atención por ambas partes, ya que en ella se trata de obtener algo a cambio de renunciar a otra cosa. Cualquier propuesta o concesión debe ser condicional, es decir, por todo lo que se concede debe obtenerse algo a cambio.

6) El cierre y el acuerdo.- Como es lógico, la finalidad del cierre es llegar a un acuerdo. Al igual que cuando hablábamos del cierre en la venta, también en la negociación debe hacerse en forma segura y con firmeza, y para que sea aceptado debe satisfacer un número suficiente de las necesidades de la otra parte. En cualquier caso y al igual que en la venta, existen dos tipos de cierre:
-Cierre por concesión.- Es la forma más frecuente en las negociaciones; equivale a terminar la fase de intercambio ofreciendo una concesión para conseguir un acuerdo.
-Cierre con resumen.- Después del cierre con concesión, es el tipo de cierre de negociación más utilizado. Al terminar la fase de intercambio se hace un resumen de todos los

acuerdos alcanzados hasta el momento, destacando las concesiones que hemos hecho por nuestra parte y subrayando lo ventajoso de llegar a un acuerdo sobre los puntos pendientes.

5. La negociación es un esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios.
Sus objetivos pueden resolver puntos de diferencia, ganar ventajas para una persona o grupo, diseñar resultados para satisfacer varios intereses, mejorar situaciones actuales, resolver conflictos o llegar a un punto neutral de la información.

Interacción
Este factor es muy importante, ya que alude a la realidad humana de todas las partes involucradas, con sus distintas personalidades, realidades, necesidades, emociones y formas de pensar.

Principio Base
Una negociación es pieza fundamental para nuestra vida se debe dejar a ambas partes parcialmente satisfechas, esto marca que el procedimiento fue llevado a cabo de forma correcta ya que ninguno de los bandos obtiene todo lo que desea ni pierde todo lo que posee.

Búsqueda de beneficios
La posibilidad de producir beneficios es la sustancia que da origen a una negociación. Una interacción humana que no tiene por objetivo generar beneficios, no es una negociación.

6. LOS 7 ELEMENTOS CLAVE DE LA NEGOCIACIÓN

1. Alternativas:
Son las posibilidades de retirarse que dispone cada parte si no se llega a un acuerdo.

2. Intereses:
Detrás de las posiciones de las partes, están sus necesidades, cuando los otros factores son iguales, el convenio es mejor en la medida en que satisfaga los intereses de las partes.

3. Opciones:
Son todas las posibilidades que tienen las partes llegar a un acuerdo.

4. Criterios y Legitimidad:
Cuando los otros factores son iguales, un acuerdo es mejor en la medida en la que a cada parte le parezca justo.

5. Compromisos:
Los compromisos son planteamientos verbales o escritos que especifican lo que una parte hará o dejará de hacer, los cuales pueden ser planteados durante el curso de una negociación o pueden ser incorporados en un acuerdo al que se llegó al final de la

negociación.

6. Comunicación:
Cuando los otros factores son iguales, un resultado será mejor si se lo logra con eficiencia, sin perder tiempo y esfuerzo.

7. Relación:
Una negociación habrá producido un mejor resultado siempre que las partes hayan mejorado su capacidad para trabajar en forma conjunta.

María Ramos Pacheco.

Cuestionario.

1- Defina el concepto de negociar.

2- Determine la diferencia entre negociar y vender.

3- Diga de cuantas fases consta el proceso de negociador?

4- Defina cada una de las fases de un negociador?

5- Investigue cuales son las posibilidades de una negociación profesional?

6- Investigue cuales son los elementos principales en una negociación profesional?

Solución.

1R- hace referencia a una acción que puede entrar dentro del ámbito de la economía o de los negocios y que supone la puesta en común de pautas entre dos o más partes para que cada una aporte algo y al mismo tiempo obtenga algún tipo de rédito o ganancia a partir de la realización de cierta actividad económica (por ejemplo, se negocia entre dos empresas que deciden llevar adelante un acto de negocios y establecen las ganancias y aportes de cada uno).

2R- Negociar es un proceso muy parecido a vender, aunque con algunas diferencias.
Ya hemos dicho que vender es persuadir, convencer al posible cliente para que piense y actué como el vendedor quiere que este actúe y, siempre, es beneficio de ambas partes.

En la negociación, también una parte intenta persuadir a la otra. Se ha dicho que negociar es un proceso de resolución de un conflicto entre dos o más partes, pues hay siempre, bajo la negociación, un conflicto de intereses. Puede ser un intercambio social que implique una relación de fuerza, una lucha sutil por el dominio.

3R- las fases de la negociación son muy parecidas a las de la venta; del conocimiento y dominio de estas fases va a depender en gran medida el éxito o fracaso en la negociación.

4R-
1ª Fase. La preparación. En la fase de la preparación hay que definir lo que se pretende conseguir y como conseguirlo, estableciendo los objetivos propios, qué tipos de descuentos pueden ofrecerse en caso de necesidad y hasta dónde es posible ceder; es muy importante tratar de descubrir los objetivos del contrario.

2ª fase. la discusión. como se ha dicho, las personas negocian porque tienen o creen tener un conflicto de derechos o intereses.

5R= En una negociación empresarial, existen tres posibilidades básicas y varios matices en cada una de las alternativas.

01. Coincidencia de valores y objetivos.
Es la mejor obción y sólo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación.

02. Diferencia de opciones.
En este caso se deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de la negociación.

03. Conflicto.
Esta es la opción más complicada y donde es posible no llegar a ningún acuerdo después de la negociación.

04. Mix.
Evidentemente existen toda una gama de posibilidades, en todo o en algunas de las etapas o partes donde exista alguna de las tres posibilidades básicas de una negociación profesional, juntas o separadas.

3 Fase, las señales. la señal es un medio que utilizan los negociadores para indicar su disposición a negociar sobre algo, es un mensaje que ha de ser interpretado por el que lo recibe; frecuentemente las afirmaciones que se hacen en las primeras fases de la negociación son de naturaleza absoluta, del tipo: «no concederemos nunca el descuento que nos pide», «es absolutamente imposible aceptar esa forma de pago», «no podemos considerar esa propuesta».

4 Fase. las propuestas. las propuestas son aquello sobre lo que se negocia, no se negocian las discusiones, aunque las propuestas pueden ser objetivo de discusión.

5. Fase. El intercambio. Esta fase es la más importante de todo el proceso de negociación y exige una gran atención por ambas partes, ya que en ella se trata de obtener algo a cambio de renunciar a otra cosa.

6 Fase. El cierre y el acuerdo. como es lógico la finalidad del cierre es llegar a un acuerdo.
En cualquier caso y al igual que la venta, existen dos tipos de cierres.
- Cierre por concesión: Es la forma más frecuente en las negociaciones; equivale a terminar la fase de intercambio ofreciendo una concesión para conseguir un acuerdo.
- Cierre con resumen: Al terminar la fase del intercambio se hace un resumen de todos los acuerdos alcanzados hasta el momento, destacando las concesiones que hemos hecho por nuestra parte y subrayando lo ventajoso de llegar a un acuerdo sobre los puntos pendientes.

5R= En una negociación empresarial, existen tres posibilidades básicas y varios matices en cada una de las alternativas.

01. Coincidencia de valores y objetivos.
es la mejor obción y sólo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación.

02. Diferencia de opciones.
En este caso se deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de la negociación.

03. Conflicto.
Esta es la opción más complicada y donde es posible no llegar a ningún acuerdo después de la negociación.

04. Mix.
Evidentemente existen toda una gama de posibilidades, en todo o en algunas de las etapas o partes donde exista alguna de las tres posibilidades básicas de una negociación profesional, juntas o separadas.

6P-

01. conocimiento del problema. Es un requisito indispensable para llegar a un buen acuerdo. como recomendación nunca se debe iniciar una negociación sin un correcto dominio personal del problema o mediante asesores que dominen el tema.

02. Exactitud del propósito. se debe determinar en forma precisa qué queremos lograr con la negociación.

03. planificación. La mejor negociación es la que se ha planificado minuciosamente, estableciendo metas, objetivos, políticas, parámetros, presupuestos, cronogramas, etc.

04. Voluntad para llegar a un acuerdo.
para lograr un acuerdo se necesita la voluntad de las partes, es necesario verificar que exista una adecuada dosis de deseo de entendimiento.

05. Información precisa. Toda negociación requiere de una determinada cantidad y flujo de información. La calidad y la oportunidad de la información se pueden convertir en aspectos fundamentales de cualquier acuerdo.

06. Táctica. Uno de los elementos principales de una negociación es la táctica, que debería ser predeterminada en cada caso y circunstancia.

07. Paciencia. Una negociación requiere de un tiempo adecuado, pretender llegar a fijar puntos de concidencia o acuerdos antes del tiempo "ideal" puede crear presiones innecesarias.

08. Sentido de la oportunidad.
Una de las cualidades que debe tener un negociador es el sentido de la oportunidad, es decir, cada maniobra en el proceso de la negociación debe tener una secuencia y lugar, maniar este orden es una técnica en la que se necesita aparte de las aptitudes del negociador, un nivel de profesionalismo y experiencia suficiente.

09. Saber escuchar opiniones. Uno de los mejores consejos para lograr un buen nivel en el arte de la negociación es el de aprender a escuchar, con la debida atención, con la actitud correcta y con la experiencia necesaria como para obtener conclusiones y alternativas de las opiniones y posiciones de las personas involucradas en la negociación.

10. Obtener resultados.
no importa cómo se desarrolle la negociación, ni los términos, ni las etapas, siempre es necesario lograr resultados positivos.

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ

MARIANA CORONADO

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

SOLUCIÓN CUESTIONARIO

1. Tratar un asunto para llegar a un acuerdo o solución y realizar operaciones comerciales con la intención de obtener un beneficio.

2. La diferencia es que la negociación es un proceso de acercamiento de posturas en aspectos bastante racionales, trata habitualmente de precios, plazos y otras condiciones objetivas del negocio. La venta, en cambio, abarca además aspectos más emotivos. En general, se compra lo emotivo y se **negocia** lo racional.

3. Las **fases de negociación** se diferencian en tres grandes etapas: **preparación, desarrollo y cierre**.
4. **DESARROLLO:** comprende desde el momento en el que las partes se sientan a negociar hasta que concluyen las negociaciones, tanto si se llega a un acuerdo como si no. Durante el desarrollo las partes involucradas en la negociación se dedican a intercambiar información, además de defender sus puntos de vista. En esta fase de negociación salen a la luz las discrepancias o los desacuerdos y se trata de acercar posturas para intentar que todo el mundo salga beneficiado.

5. **01. COINCIDENCIA DE VALORES Y OBJETIVOS**. Es la mejor opción y sólo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación.
6. **02. DIFERENCIA DE OPINIONES.** En este caso se deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de la negociación. En este caso ambas partes deberán modificar en algo sus posiciones iniciales discrepantes para poder llegar a un acuerdo en la negociación

   03. CONFLICTO. Esta es la opción más complicada y donde es posible no llegar a ningún acuerdo después de la negociación. Es necesario lograr un cambio radical en la opinión de una de las partes, mediante nuevos argumentos o situaciones. Es recomendable utilizar aspectos demostrativos que planteen la posibilidad del perjuicio si se mantiene una posición radical e intransigente. En estos casos es muy útil la simple doble lista: (a) Que gano. (b) Que pierdo.

7.

   -Alternativas al no acuerdo

   -Intereses y posiciones

   -Opciones

   -Criterios

   -Relación

   -Comunicación

   -Compromisos

SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

ARTICULACION CON LA MEDIA TECNICA

Técnico en

Ventas de Productos y Servicios

Nombres y apellidos:

IBAÑEZ PETRO BRIGITT SOFIA

Cuestionario

1- Defina el concepto de negociar.

2- Determine la diferencia entre Negociar y Vender.

3- Diga cuantas fases consta el Proceso de Negociación?

4- Defina cada una de las fases de una Negociación?

5- Investigue cuales son las posibilidades de una negociación profesional?

- Investigue cuales son los elementos principales en una negociación Profesional.

Solución

1- Negociar es una actividad o método por el que dos o más personas interesadas en un asunto, acuerdan una reglas y buscan un acuerdo que satisfaga los intereses de cada uno.

2- Negociar

Implica ceder en determinadas condiciones de mi Propuesta inicial a cambio de obtener algo del cliente. ¿Que puede ser ese algo? El cierre de la venta por ejemplo. la negociacion es un proceso de acercamiento de posturas en aspectos bastantes razonables - trata habitualmente de Precios, plazos y otras condiciones

objetivos del negocio. La venta, en cambio, abarca aspectos más emotivos.

En general, se compra lo emotivo y se negocia lo racional.

Vender

Es convencer a mi cliente de que mi producto satisface sus exigencias que él hoy y que yo conozco.
El problema es que los clientes no siempre expresan sus necesidades de forma clara y veraz.
Presentan como vendedor dos grandes retos.

- Detectar las necesidades del cliente
- Demostrarle cómo mi producto satisface esas necesidades.

3- Las fases de negociación se diferencian en tres etapas.

- Preparación
- Desarrollo
- Cierre.

4- Preparación

Es la etapa fundamental de la negociación, en esta fase de negociación se pretende recoger toda la información posible y necesaria, tanto de nuestras propias condiciones e intereses como de las del resto de participación en la negociación. Consiste en delimitar el tema o temas a tratar: cuáles son los objetivos de la negociación, las posibles opciones, los intereses, etc.

Desarrollo: el desarrollo comprende desde el momento en el que las partes se sientan a negociar hasta que concluyen las negociaciones, tanto si se llega a un acuerdo como si no. Durante el desarrollo las partes involucradas en la negociación se dedican a intercambiar información, además de defender sus puntos de vista. En esta fase de negociación salen a la luz las discrepancias o los desacuerdos y se trata de acercar posturas para intentar que todo el mundo salga beneficiado.

Cierre: Se puede dar el cierre en las negociaciones tanto si existe acuerdo como si. Antes de dar por finalizados los acuerdos hay que asegurarse de que no queda por tratar y de que las partes implicadas interpretan y comprenden del mismo modo los puntos que se han tratado durante la negociación.

5.

5) Coincidencia de valores y objetivos: Es la mejor opción y sólo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación.

2- Diferencia de opiniones: En este caso deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de la negociación. En este caso ambas partes deberán modificar en algo sus posiciones iniciales discrepantes para poder llegar a un acuerdo en la negociación

3- Conflicto: Esta es la opción más complicada y donde es posible no llegar a ningún acuerdo después de la negociación. Es necesario lograr un cambio radical en la opinión de una de las partes, mediante nuevos argumentos o situaciones, en estos casos es muy útil la simple doble: (A) que gano (B) que pierdo

4- MIX: Evidentemente Existen toda una gama de posibilidades, en todo o en algunas de las etapas o partes donde existe alguna de las tres posibilidades básicas de una negociación profesional, juntas o separadas.

6)- Cuatro elementos fundamentales del proceso de negociación.

1). Legitimidad: Toda negociación tiene que ser justa para ambos lados.
Un acuerdo legítimo habrá las que los inversores se sientan tratados con justicia en la medida en que están basados en la ética, parámetros, criterios y principios externos, además de la voluntad de cada una de las partes de llegar a un punto de equilibrio, un acuerdo satisfactorio.

2) Información: Mediamente, los negociadores profesionales actúan como auténticos gestores de información sobre personas, mercados, medio ambiente, competencia, tendencias y premisas así como los diversos variables presentes antes, durante y después del evento. Como el sol es muy grande, usted tendrá que jerarquizar en función de los intereses de aquella negociación. Nadie puede negociar sin tener información suficientemente tratada.

3). Tiempo: cualquier negociación siempre incluirá intereses en conflicto y, por esto mismo, el elemento tiempo es básico. El ejemplo del elemento de información, usted tiene que administrarlo no sólo durante la reunión como también antes y después en la misma, en busca de preprogramar los asuntos de común acuerdo con la otra parte. Existe la fase post-negociación inserta en el proceso y debe administrar el tiempo transcurrido hasta la conclusión final de las cláusulas negociadas.

4). Poder. Por más que se prepare a negociar, usted siempre estará frente a la dimensión humana, ya que quien negocia son personas y no de los equipos o maquinas, y tratará de buscar cerrar acuerdos más satisfactorios posibles. Para esto tendrás que cambiar concesiones y tomar decisiones muchas veces derivadas de la improvisibilidad del proceso.

SENA

VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

GRADO: 11

TRABAJO DE NEGOCIACIÓN

PRESENTADO POR: SARA VALENTINA BABILONIA HERNÁNDEZ

INSTRUCTOR: VÍCTOR FERNÁNDEZ

FECHA: 05/05

MONTERÍA- CÓRDOBA

2020

Solución.

1: Defina el concepto de negociar.

R: **La negociación** es un esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios
Sus objetivos pueden resolver puntos de diferencia, ganar ventajas para una persona o grupo, diseñar resultados para satisfacer varios intereses, mejorar situaciones actuales, resolver conflictos o llegar a un punto neutral de la información. Este factor es muy importante, ya que alude a la realidad humana de todas las partes involucradas, con sus distintas personalidades, realidades, necesidades, emociones y formas de pensar. En una negociación se tiene a dos o más personas intentando generar beneficios para sí, para alguien más o para una organización a la que representan, pero lo hacen a partir de su propia realidad humana, con sus implicaciones emocionales y psicológicas, con sus formas de pensamiento y patrones de conducta. Eso hace que esta interacción sea un factor esencial en las negociaciones y del que se derivan muchas de las situaciones que se suelen o pueden presentar dentro de ellas. Esto nos permite también comprender lo que sucede dentro de una negociación y prever formas de desempeñarse dentro de ellas de la mejor forma posible.

2: Determine la diferencia entre negociar y vender.

R: La venta y la negociación pueden coincidir en una misma entrevista entre comercial y cliente, pero son situaciones diferentes que demandan del comercial un enfoque, unos objetivos y unos recursos diferentes.

Vender

Es convencer a mi cliente de que **mi producto satisface unas carencias que él hoy tiene y que yo conozco**.
El problema es que los clientes no siempre expresan sus necesidades de forma clara y veraz.

Se me presentan como vendedor dos grandes retos:

1. **Detectar** las necesidades del cliente
2. **Demostrarle** cómo mi producto satisface esas necesidades.

La dificultad en la primera parte será el obtener la información, no siempre disponible y fiable; mientras que en la segunda el objetivo será demostrar al cliente que mi producto las soluciona, verificando efectivamente que da por buena mi solución y concretando la operación.

Muchos vendedores fallan más en la primera parte que en la segunda, quizás porque soslayan esa primera crítica fase.

Negociar

Implica ceder en determinadas condiciones de mi propuesta inicial a cambio de obtener algo del cliente. ¿Qué puede ser *ese algo*? El cierre de la venta, por ejemplo.

La negociación es un proceso de acercamiento de posturas en aspectos bastante racionales – trata habitualmente de precios, plazos y otras condiciones objetivas del negocio. La venta, en cambio, abarca además aspectos más emotivos.

En general, se compra lo **emotivo** y se negocia lo **racional.**

3: Diga de cuántas fases consta el proceso de negociación.

R: **Las 5 fases de la Negociación:**

1. PREPARACIÓN

Sin preparación no hay resultado. La preparación aumenta tu flexibilidad, te impone cierto rigor y te obliga a un número de automatismos que se aprenden con la experiencia.

Cuantos más automatismos, más dispuesto estarás a enfrentarte a los imprevistos. En esta fase se debe establecer y escribir cuales son los asuntos a tratar, intenciones sobre lo que esperas conseguir, límites: tu ideal máximo y la opción menos favorable, lista de peticiones es decir las concesiones que se desea haga, por orden de menos a más importancia, la otra parte, y cuales tienen poco coste para uno y mucho valor para el otro, lista de concesiones lo que se puede intercambiar, que no dar.

Preguntas clave en esta fase de preparación:

¿Qué desea el otro? ¿En qué orden de prioridad?

Ser un negociador eficaz es cuestión de preparación. ¿Cómo prepararse para negociar?

Calibre su B.A.T.N.A. (Best Alternative To Negóciate an Agreement)

Pregúntese ¿Qué hacer si la negociación acaba sin acuerdo? Si no comprendemos nuestro

BATNA, es imposible saber cuándo aceptar una oferta final y cuando abandonar para buscar otras opciones.

Valorar su BATNA requiere:

Opciones alternativas sino consiguiera alcanzar un acuerdo con la otra parte.

Calcular el valor asociado a cada alternativa

Seleccionar la mejor alternativa, es decir, su BATNA

Calcule su PR (Precio de Reserva o de Ruptura)

El análisis de su BATNA es fundamental porque le permite calcular su precio de reserva o punto de ruptura.

2. EXPLORACIÓN

Investigar, explorar, dialogar con el otro, porque para poder proponer, antes debes descubrir lo que desea la otra parte.

Esta fase puede llegar a consumir aproximadamente un 60% del tiempo de la negociación. El dialogo que se estable en esta fase de exploración proporcionará información muy valiosa sobre los objetivos e intenciones de la otra parte.

El diálogo y las reuniones van a permitir aflorar los puntos que os unen y destapar lo que le interesa a cada parte así como apreciar lo que motiva o inhibe al otro evaluando hasta qué punto lo quiere.

I. Calibre la B.A.T.N.A. (Best Alternative To Negociate an Agreement) de la otra parte

Una vez ha determinado en la fase de preparación su BATNA y su PR (Precio de Reserva o de

Ruptura) sabe cuál es la oferta más baja que está dispuesto a aceptar en la negociación. Ahora en esta fase de exploración debe averiguar cuál es el precio más alto que podría negociar y averiguar cuál sería su precio de reserva o de ruptura.

II. Calcule el PR (Precio de Reserva o de Ruptura) de la otra parte.

3. PROPUESTA

Una propuesta es una oferta provisional que hace una de las partes. La propuesta responde a

¿Qué quiere el otro y en qué orden de prioridad?

Establecer un anclaje (precio) en la propuesta inicial sirve para situar cual es la BATNA del ofertante, marca el ritmo de la negociación y normalmente en las negociaciones los anclajes iniciales sirven de base para las siguientes negociaciones y si no fuera el caso debido a que este anclaje está por debajo o por encima del precio de ruptura, entonces se responde contrarrestando su influencia con una contraoferta agresiva e indicando la necesidad de trabajar juntos para acortar distancias (dialogo y moderación).

Hay una relación entre un nivel de aspiración alto y un buen resultado, es decir, quien empieza queriendo más, obtiene más, consigue mejores resultados aunque menos poder real que la otra parte.

La negociación avanza cuando se intercambian propuestas realistas y se estanca cuando se intercambian argumentos, opiniones y sentimientos.

Las propuestas se proponen con decisión, se explican de manera breve y finalmente se utilizan preguntas que dirijan y refuercen la propuesta. Las propuestas no se venden sino que se transmiten, explicar el contenido de la propuesta para justificar la misma se percibirá como una debilidad.

El receptor de la propuesta debe escuchar sin interrumpir la propuesta que le hacen y las propuestas llevan aparejadas una concesión. **Una vez ha escuchado la propuesta es aconsejable seguir los siguientes pasos:**

- Clarificar que se ha entendido correctamente la propuesta.
- Investigar con preguntas posibilidades de intercambio.

- Proponer ahora al tener en cuenta la propuesta del otro, le das al otro lo que él quiere pero con tus condiciones.

- Preguntar para reforzar tu contra propuesta.

4. INTERCAMBIO

Momento clave de la negociación donde hay que saber escuchar e interpretar cada palabra del otro para detectar posible flexibilidad o debilidad.

Bajo toda propuesta se esconde una necesidad, las concesiones sirven para acercarse a la otra parte y sólo es posible negociar acuerdos si se hacen concesiones.

En esta fase de intercambio pide antes que dar. Las condiciones antes que las ofertas.

Todas las palabras tienen un porqué, y las señales que nos indican pueden ser conscientes o inconscientes.

Todo negociador debe recapitular continuamente:

- Resumir puntos de avance conseguidos.

- Al llegar a varios puntos de acuerdo hacer un resumen y destacar aquellos en los que estáis de acuerdo.

- Si la distancia en la negociación es importante resaltar los puntos que unen a las dos partes.

- Escuchar las propuestas de la otra parte, recapitular para demostrar que lo has escuchado y así se evitan mal entendidos y refuerza los puntos de unión.

- Evitar llegar a acuerdos aislados, conocer todas las peticiones de la otra parte para poder valorar sus prioridades.

- Hay una relación entre un nivel de aspiración alto y un buen resultado, es decir, quien empieza queriendo más, obtiene más, consigue mejores resultados aunque menos poder real que la otra parte.

- La negociación avanza cuando se intercambian propuestas realistas y se estanca cuando se intercambian argumentos, opiniones y sentimientos.

5. ACUERDO

El objetivo de toda negociación es cerrar un acuerdo. Se negocia hasta el último segundo.

Los acuerdos escritos reducen los riesgos. En las negociaciones que contienen datos y especificaciones deben plasmarse los puntos tratados más importantes por escrito hasta que lleguen los documentos definitivos.

4: Investigué cuáles son las posibilidades de una negociación profesionales.

R: Julián Serna explica que el Diplomado en Negociación Profesional está diseñado para ejecutivos de alta dirección y, en general, para profesionales que ven la negociación como herramienta básica de su éxito personal y profesional. En consecuencia el programa de formación parte del supuesto que sus participantes son ejecutivos que ven en la negociación una forma de nutrirse en nuevas estrategias y teorías que aumenten su efectividad en el momento de adelantar un proceso de esta naturaleza. Formación para el futuro Estos son algunos de los testimonios escritos que sus participantes han entregado al finalizar su formación: “Cada vez que intentamos conciliar diferencias, resolver conflictos, establecer o armonizar relaciones, estamos negociando. La negociación es el alma de las relaciones y por lo tanto, usted debe entrenarse con los mejores: Julián Serna y su equipo de instructores”. “La vida es un proceso de influir en los demás. En este diplomado aprendí a influir en los demás en el marco del triunfa - triunfa”. “El diplomado en negociación profesional debe tomarlo el Gerente que desea hacer fusiones o alianzas, el político que desea convencer a sus electores, el vendedor que además de vender quiere construir relaciones de largo plazo, la pareja que busca resolver sus dificultades, el padre que trata de comunicarse con su hijo o el cliente que quiere obtener un trato más equitativo”. Estos y muchos otros testimonios de directivos de compañías tales como Cementos Argos, Alianza TEAM, Bayer S.A., Ecopetrol, BP Exploration, Nestlé de Colombia S.A., Bancolombia, Novartis de Colombia S.A, Unilever, Saint Gobain de Colombia S.A., Glaxo SmithKline Colombia S.A., Henkel Colombia S.A., y como lo expresa Juan Manuel Suárez, gerente general de Saint Gobain”. De lejos el mejor enfoque de negociación que he usado. He enviado a todo mi equipo de colaboradores para asegurar una aplicación consistente en todas nuestras negociaciones internas y externas”. Con base en modelos y técnicas de comprobada efectividad (v.g. el modelo de Negociación de Harvard), comenta Julián Serna “se logra el aseguramiento de excelentes resultados y prósperas relaciones entre los participantes de una negociación”. Ha sido tanto el éxito del

diplomado en Negociación Profesional que sus asistentes han reclamado al Cesa-Incolda una respuesta amplia a su necesidad de continuar su formación en este campo de insospechadas e inagotables posibilidades, y es así como estas entidades, en conjunto con la firma de consultoría Julián Serna y Asociados, lanzarán el próximo 6 de agosto el diplomado Nivel II, de acceso restringido a quienes ya recibieron el diplomado del Nivel I; el diplomado tiene como propuesta académica fortalecer competencias personales para la negociación, a partir del autodescubrimiento y/o diagnóstico de las capacidades actuales frente a las deseadas del negociador profesional, y en consecuencia, desarrollar, paso a paso, un plan para 'cerrar la brecha' de esa manera diagnosticada.

5: Investigué cuáles son los elementos principales en una negociación profesional.

R: Veamos cada uno:

· **Legitimidad**
Toda negociación tiene que ser justa para ambos lados.

Un acuerdo legítimo hará las que los inversores se sientan tratados con justicia en la medida en que estén basados en la ética, parámetros, criterios y principios externos, además de la voluntad de cada una de las partes de llegar a un punto de equilibrio, un acuerdo satisfactorio.

· **Información**
Modernamente, los negociadores profesionales actúan como auténticos gestores de información sobre personas, mercados, medio ambiente, competencia, tendencias y premisas así como los diversos variables presentes antes, durante y después del evento. Como el rol es muy grande, usted tendrá que jerarquizar en función de los intereses de aquella negociación. Nadie puede negociar sin tener información suficientemente tratada.

· **Tiempo**
Cualquier negociación siempre involucra intereses en **conflicto** y, por esto mismo, el elemento tiempo es básico. El ejemplo del elemento de

información, usted tiene que administrarlo no sólo durante la reunión, como también antes y después de la misma, en busca de pre-programar los asuntos de común acuerdo con la otra parte.
Trabajar en la reunión para pilotar el tiempo del otro lado y, tras el cierre de acuerdo administrar el tiempo de cumplimiento de cláusulas y condiciones establecidas en el acuerdo. Vea algunos ejemplos de cómo tratar el tiempo en la negociación: la pre-programación de la reunión, el establecimiento de la duración del encuentro, un plazo determinado para el inicio de obras, entregas parceladas o una condición de pago que se produzca en el transcurso de un contrato. Se ve inmediatamente que el elemento tiempo en la negociación no termina cuando un acuerdo es celebrado.

Existe la fase de post-negociación inserta en el proceso y debe administrar el tiempo transcurrido hasta la conclusión final de las cláusulas negociadas.

· **Poder**
Por más que se prepare a negociar, usted siempre estará frente a la dimensión humana, ya que quien negocia son personas y no de los equipos o máquinas, y tratará de buscar cerrar acuerdos más satisfactorios posibles. Para esto tendrás que cambiar concesiones y tomar decisiones muchas veces derivadas de la la imprevisibilidad del proceso. Por lo tanto, es fundamental que su poder sea conocido y pre-determinado. Si te das cuenta de que existe la probabilidad de acciones y decisiones que puedan extrapolar lo que será necesario pre-negociar internamente este poder, dividiendo con alguien que lo tenga o recibiendo delegación para actuar en ese evento. Por otro lado, conviene comprobar si el otro negociador está, de hecho, investido de poder suficiente para tomar decisiones en la reunión de pre-programado.

Es oportuno destacar que estos cuatro elementos fundamentales del proceso de negociación serán siempre fundados en un ambiente de ética empresarial y personal, administrando bien los cuatro elementos fundamentales usted puede ganar más en sus negociaciones. Tenga en cuenta que es determinante y decisivo para el éxito, agregando más valor a sus negociaciones, que esté conocer, dominar y gestione bien

los 4 EFs (Elementos Fundamentales del proceso de negociación). Ellos son la base para que el proceso de negociación, que se divide en tres fases, que resulte, de hecho, en mejores ganancias y optimización de los resultados. Pero sobre el proceso hablaré en otro artículo…

Guardar

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ

STEFANY ALEMAN

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

DESARROLLO

1-Definición de negociación

Negociar es un proceso o método de mutua comunicación, donde dos o más partes interesadas en un asunto buscan un acuerdo con el fin de satisfacer los intereses de cada uno. Cuando hay algunos intereses compartidos y otros opuestos.

2- Diferencia entre negociar y vender.

La diferencia que existe en negociar y vender es que: negociar se trata de llegar a un acuerdo entre dos o más partes sobre dicho asunto con intereses comunes y contrapuestos , donde estas ceden en sus pretensiones iniciales para así alcanzar un arreglo beneficioso para dichas partes.

En cambio vender se trata de buscar y satisfacer las necesidades del cliente influyendo en él de tal forma que acepte la oferta propuesta, donde esta sea la que mejor se adapte a sus necesidades. Resolviendo las objeciones que puedan surgir. Y finalmente cerrar la venta de dicho producto o servicio.

Por lo tanto, antes de comenzar a negociar debemos vender los beneficios que nuestra oferta aporta al cliente. Primero hay que vender los beneficios de nuestra oferta y por último, si fuera necesario, negociar las condiciones de compra al final.

3 ¿Cuantas fases de negociación hay?

El proceso de negociación consta de 6 fases exactas, del conocimiento y dominio de estas fases va a depender en gran medida el éxito o fracaso en la negociación.

4- Fases de una negociación.

1° Fase. La preparación: En esta fase hay que definir lo que se pretende conseguir y cómo conseguirlo, estableciendo los objetivos propios, qué tipos de descuentos pueden ofrecerse en caso de necesidad y hasta dónde es posible ceder; es muy importante tratar de descubrir los objetivos del contrario.

2° Fase. La discusión: Como ya sabemos, las personas negocian porque tienen o creen tener un conflicto de derechos o intereses. En esta fase que normalmente se llama de conversación, intercambio o presentación, tratando de quitar agresividad al vocablo discusión, se exploran los temas que separan a las partes para conocer sus actitudes e intereses.

3° Fase. Las señales: Como se ha dicho, en la negociación las posiciones van moviéndose, unas veces acercándose y otras, por el contrario, distanciándose.

4° Fase. Las propuestas: Son aquello sobre lo que se negocia, no se negocian las discusiones, aunque las propuestas puedan ser objeto de discusión.

5° Fase. El intercambio: Esta fase es la más intensa de todo el proceso de negociación y exige una gran atención por ambas partes, ya que en ella se trata de obtener algo a cambio de renunciar a otra cosa. Cualquier propuesta o concesión debe ser condicional, es decir, por todo lo que se concede debe obtenerse algo a cambio.

6° Fase. El cierre y el acuerdo: Como es lógico, la finalidad del cierre es llegar a un acuerdo. Al igual que cuando hablábamos del cierre en la venta, también en la negociación debe hacerse en forma segura y con firmeza, y para que sea aceptado debe satisfacer un número suficiente de las necesidades de la otra parte. En cualquier caso y al igual que en la venta, existen dos tipos de cierre:

-Cierre por concesión: Es la forma más frecuente en las negociaciones; equivale a terminar la fase de intercambio ofreciendo una concesión para conseguir un acuerdo.

-Cierre con resumen: Después del cierre con concesión, es el tipo de cierre de negociación más utilizado.

5-¿Cuáles son las posibilidades de una negociación profesional?

En una negociación empresarial, existen tres posibilidades básicas y varios matices en cada una de las alternativas:

Coincidencia de valores y objetivos: Es la mejor opción y sólo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación.

Diferencia de opiniones: En este caso se deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de la negociación. En este caso ambas partes deberán modificar en algo sus posiciones iniciales discrepantes para poder llegar a un acuerdo en la negociación.

Conflicto: Esta es la opción más complicada y donde es posible no llegar a ningún acuerdo después de la negociación. Es necesario lograr un cambio radical en la opinión de una de las partes, mediante nuevos argumentos o situaciones. Es recomendable utilizar aspectos demostrativos que planteen la posibilidad del perjuicio si se mantiene una posición radical e intransigente. En estos casos es muy útil la simple doble lista: (a) Que gano. (b) Que pierdo.

6-¿Cuáles son los elementos principales en una negociación profesional?

1. CONOCIMIENTO DEL PROBLEMA.
2. EXACTITUD DEL PROPOSITO.
3. PLANIFICACION.
4. VOLUNTAD PARA LLEGAR A UN ACUERDO.
5. INFORMACION PRECISA.
6. TÁCTICA.
7. PACIENCIA.
8. SENTIDO DE LA OPORTUNIDAD.
9. SABER ESCUCHAR OPINIONES.
10. OBTENER RESULTADOS.
11. PARAMETROS.

12. FACTIBILIDAD.
13. LIBERTAD.
14. EXPERIENCIA.
15. COSTOS.
16. REPRESENTATIVIDAD.
17. OBJETIVIDAD.
18. IDENTIDAD.
19. CREATIVIDAD.

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ
VALENTINA LUNA FLOREZ

INSTRUCTOR
VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA
MONTERIA
2020

TALLER

1. Defina el concepto de Negociar.

R/: la negociación supone un proceso de diálogo entre dos o más personas o partes entre las cuales se ha suscitado un conflicto, por lo general motivado a que las partes involucradas tienen algunos intereses en común y otros opuestos. De modo que las conversaciones que se llevan a cabo con la finalidad de lograr un arreglo satisfactorio para ambas partes, independientemente de que el acuerdo se alcance o no, se denominan negociación.
El objetivo de una negociación es lograr un acuerdo que resulte satisfactorio para ambas partes. En este sentido, la negociación es el camino más aconsejable para la resolución de conflictos, pues supone la alternativa más civilizada al uso de la fuerza.

2.Determine la diferencia entre Negociar y Vender.

R/: Vender es averiguar y satisfacer las necesidades del cliente influyendo en él de tal forma que acepte nuestra oferta. Primero averiguamos las necesidades del cliente. Luego le presentamos la oferta que mejor se adapta a sus necesidades. A continuación resolvemos las objeciones que puedan surgir. Y finalmente cerramos la venta.
Por otra parte, la negociación es un proceso mediante el cual dos partes, con intereses comunes y contrapuestos, ceden en sus pretensiones iniciales para alcanzar un acuerdo beneficioso para los dos.
Por lo tanto, antes de comenzar a negociar debemos vender los beneficios que nuestra oferta aporta al cliente. Primero hay que vender los beneficios de nuestra oferta y por último, si fuera necesario, negociar las condiciones de compra al final. Una vez que el cliente muestre el deseo de adquirir la oferta, pasaremos a negociar el precio, la cantidad, las garantías, el mantenimiento, las condiciones de pago y servicio.

3.¿Diga de cuantas fases consta el proceso de Negociación?

R/:

Fase 1: Preparación

Fase 2: Discusión

Fase 3:Propuestas

Fase 4:Cierre y acuerdo

4.¿Defina cada una de las fases de una Negociación?

R/:Fase 1:Preparación

Dejar actuar la improvisación, durante el proceso negociador, es permitir que la suerte intervenga y esto requiere aprender que, en el azar, la estadística siempre juega en contra. Preparar una negociación es sin duda el camino más seguro para llegar a un fin satisfactorio. Todo lo que hagamos antes de sentarnos a negociar se revelerá una vez sentados en la mesa.

Fase 2:Discusión

Este es el momento donde ambas partes muestran sus opiniones y creencias sobre la cosa a negociar. Las partes tratan de persuadirse mutuamente razonando. En esta fase hay que mantener la calma llevando a cabo una discusión sosegada, sin alzar la voz y sin ponerse nervioso pues son muestras de inseguridad y necesidad lo que la otra parte utilizará en tu contra.

Fase 3, Propuestas

Aquí es cuando, una vez debatido el asunto de la negociación, se debe formular la oferta o petición diferente a la posición inicial. Se trata de enumerar las debidas concesiones y peticiones con el objetivo de alcanzar un determinado acuerdo. Lo habitual es que, una vez hechas las propuestas, existan discrepancias y es en este momento cuando se busca obtener algo a cambio de renunciar a algo.

Fase 4, Cierre y acuerdo

Una vez discutidas las propuestas, de ambas partes, se debe llegar a un acuerdo por lo que resumir lo acordado y conseguir que la otra parte acepte el resumen será el punto y final del proceso.

5.¿Investigue cuales son las posibilidades de una Negociación Profesional?

R/:

Todas las personas en todo momento se ven
involucradas en procesos de negociación, por esto que

se considera de suma importancia conocer los diferentes estilos y tipos de negociación, conociendo las habilidades y hábitos que se deben desarrollar para poder hacer frente de la mejor forma a una negociaciónlas habilidades personales son complementarias a los conocimientos y habilidades técnicas. Los conocimientos pueden ser estudiados y aprendidos en cualquier momento, pero son las habilidades personales son las que hacen destacar a las personas. En la medida que un profesional avanza en su carrera, su desempeño depende cada vez más de sus habilidades personales que de sus conocimientos o habilidades técnicas, la negociación es una de estas habilidades

6.Investigue Cuales son los elementos principales en una Negociación Profesional?

R/:

*Legitimidad

Toda negociación tiene que ser justa para ambos lados.
Un acuerdo legítimo hará las que los inversores se sientan tratados con justicia en la medida en que estén basados en la ética, parámetros, criterios y principios externos, además de la voluntad de cada una de las partes de llegar a un punto de equilibrio, un acuerdo satisfactorio.

*Información

Modernamente, los negociadores profesionales actúan como auténticos gestores de información sobre personas, mercados, medio ambiente, competencia, tendencias y premisas así como los diversos variables presentes antes, durante y después del evento

* Tiempo

Cualquier negociación siempre involucra intereses en conflicto y, por esto mismo, el elemento tiempo es básico. El ejemplo del elemento de información, usted tiene que administrarlo no sólo durante la reunión, como también antes y después de la misma, en busca de pre-programar los asuntos de común acuerdo con la otra parte.

*Poder

Por más que se prepare a negociar, usted siempre estará frente a la dimensión humana, ya que quien negocia son personas y no de los equipos o máquinas, y tratará de buscar cerrar acuerdos más satisfactorios posibles. Para esto tendrás que cambiar concesiones y tomar decisiones muchas veces derivadas de la la imprevisibilidad del proceso. Por lo tanto, es fundamental que su poder sea conocido y pre-determinado.

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ

VALENTINA OTERO ALMANZA

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

1. DEFINA EL CONCEPTO DE NEGOCIAR.
2. DETERMINE LA DIFERENCIA ENTRE NEGOCIAR Y VENDER.
3. DIGA DE CUÁNTAS FASES CONSTA EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN.
4. DEFINA CADA UNA DE LAS FASES DE NEGOCIACIÓN.
5. INVESTIGUE CUÁLES SON LAS POSIBILIDADES DE UNA NEGOCIACIÓN PROFESIONAL.
6. INVESTIGUE CUÁLES SON LOS ELEMENTOS PRINCIPALES EN UNA NEGOCIACIÓN PROFESIONAL.

SOLUCIÓN.

1. LA NEGOCIACIÓN ES UN ESFUERZO DE INTERACCIÓN ORIENTADO A GENERAR BENEFICIOS.
   SUS OBJETIVOS PUEDEN RESOLVER PUNTOS DE DIFERENCIA, GANAR VENTAJAS PARA UNA PERSONA O GRUPO, DISEÑAR RESULTADOS PARA SATISFACER VARIOS INTERESES, MEJORAR SITUACIONES ACTUALES, RESOLVER CONFLICTOS O LLEGAR A UN PUNTO NEUTRAL DE LA INFORMACIÓN.
2. VENDER ES PERSUADIR, CONVENCER AL POSIBLE CLIENTE PARA QUE PIENSE Y ACTÚE COMO EL VENDEDOR QUIERE QUE ESTE ACTÚE Y, SIEMPRE, EN BENEFICIO DE AMBAS PARTES.
   NEGOCIAR PUEDE SER UN INTERCAMBIO SOCIAL QUE IMPLIQUE UNA RELACIÓN DE FUERZA, UNA LUCHA SUTÍL POR EL DOMINIO.
3. CONSTA DE 6 (SEIS) FASES.
4.
   - LA PREPARACIÓN: EN LA FASE DE PREPARACIÓN HAY QUE DEFINIR LO QUE SE PRETENDE CONSEGUIR Y CÓMO CONSEGUIRLO, ESTABLENCIENDO LOS OBJETIVOS PROPIOS, QUÉ TIPOS DE DESCUENTO PUEDEN OFRECERSE EN CASO DE NECESIDAD Y HASTA DÓNDE ES POSIBLE CEDER; ES MUY IMPORTANTE TRATAR DE DESCUBRIR LOS OBJETIVOS PROPIOS DEL CONTRARIO.

   - LA DISCUSIÓN: EN ESTA FASE SE EXPLORAN LOS TEMAS QUE SEPARAN A LAS PARTES PARA CONOCER SUS ACTITUDES É INTERESES.

   - LAS SEÑALES: ES UN MEDIO QUE UTILIZAN LOS NEGOCIADORES PARA INDICAR SU DISPOSICIÓN A NEGOCIAR SOBRE ALGO; ES UN MENSAJE QUE HA DE SER INTERPRETADO POR QUIEN LO RECIBE.

- LAS PROPUESTAS: SON AQUELLAS SOBRE LO QUE SE NOGOCIA , NO SE NEGOCIAN LAS DISCUSIONES, AUNQUE LAS PROPUESTAS, ES DECIR, A UNA OFERTA O PETICIÓN DIFERENTE.

- EL INTERCAMBIO: ESTA FASE SE TRATA DE OBTENER ALGO A CAMBIO DE RENUNCIAR A OTRA COSA.

- EL CIERRE Y EL ACUERDO: LA FINALIDAD DEL NEGOCIO ES LLEGAR A UN ACUERDO.

  CIERRE POR CONCESIÓN: ES LA FORMA MÁS FRECUENTE EN LAS NEGOCIACIONES; EQUIVALE A TERMINAR EL INTERCAMBIO OFRECIENDO UNA CONCESIÓN PARA CONSEGUIR UN ACUERDO

  CIERRE CON RESUMEN: AL FINALIZAR LA FASE DE INTERCAMBIO SE HACE UN RESUMEN DE TODOS LOS ACUERDOS ALCANZADOS.

5. EN UNA NEGOCIACIÓN EMPRESARIAL EXISTEN 3 (TRES) POSIBILIDADES BÁSICAS.

   - COINCIDENCIA DE VALORES Y OBJETIVOS.
   - DIFERENCIA DE OPINIONES.
   - CONFLICTOS.

6.
   - CONOCIMIENTO DEL PROBLEMA.
   - EXACTITUD DEL PROPÓSITO.
   - PLANIFICACIÓN.
   - VOLUNTAD PARA LLEGAR A UN ACUERDO.
   - INFORMACIÓN PRECISA.
   - TÁCTICA.
   - PACIENCIA.
   - SENTIDO DE LA OPORTUNIDAD.
   - SABER ESCUCHAR OPINIONES.
   - OBTENER RESULTADOS.
   - PARÁMETROS.
   - FACTIBILIDAD.
   - LIBERTAD.
   - EXPERIENCIA.
   - COSTOS.
   - REPRESENTATIVIDAD.
   - OBJETIVIDAD.
   - IDENTIDAD.

- CREATIVIDAD.

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ

YISEL PAOLA ALVAREZ MEZA

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA!.

ACTIVIDAD-SOLUCION

1) **El término negociar hace referencia a una acción que puede entrar dentro del ámbito de la economía o de los negocios y que supone la puesta en común de pautas entre dos o más partes para que cada una aporte algo y al mismo tiempo obtenga algún tipo de rédito o ganancia a partir de la realización de cierta actividad económica (por ejemplo, se negocia entre dos empresas que deciden llevar adelante un acto de negocios y establecen las ganancias y aportes de cada una). El término también puede ser utilizado en el lenguaje común para hacer referencia a algún tipo de acuerdo que no se relacione necesariamente con cuestiones económicas ya que negociar significa, en términos generales, lograr un acuerdo a partir del debate.**

2) ¿Cuál es la diferencia entre venta y negociación?

La venta y la negociación pueden coincidir en una misma entrevista entre comercial y cliente, pero son situaciones diferentes que demandan del comercial un enfoque, unos objetivos y unos recursos diferentes.

Vender

Es convencer a mi cliente de que **mi producto satisface unas carencias que él hoy tiene y que yo conozco**.

El problema es que los clientes no siempre expresan sus necesidades de forma clara y veraz.

Se me presentan como vendedor dos grandes retos:

- **Detectar** las necesidades del cliente
- **Demostrarle** cómo mi producto satisface esas necesidades.

La dificultad en la primera parte será el obtener la información, no siempre disponible y fiable; mientras que en la segunda el objetivo será demostrar al cliente que mi producto las soluciona, verificando efectivamente que da por buena mi solución y concretando la operación.

Muchos vendedores fallan más en la primera parte que en la segunda, quizás porque soslayan esa primera crítica fase.

Negociar

Implica ceder en determinadas condiciones de mi propuesta inicial a cambio de obtener algo del cliente. ¿Qué puede ser *ese algo*? El cierre de la venta, por ejemplo.

La negociación es un proceso de acercamiento de posturas en aspectos bastante racionales – trata habitualmente de precios, plazos y otras condiciones objetivas del negocio. La venta, en cambio, abarca además aspectos más emotivos.

En general, se compra lo **emotivo** y se negocia lo **racional.**

3)Las 4 fases más importantes de una negociación

Fase 1, Preparación…

Fase 2, Discusión. ...

Fase 3, Propuestas. ...

Fase 4, Cierre y acuerdo…

4Fase 4, Cierre y acuerdo



Una vez discutidas las propuestas, de ambas partes, se debe llegar a un acuerdo por lo que resumir lo acordado y conseguir que la otra parte acepte el resumen será el punto y final del proceso.

5) CUALES SON LAS POSIBILIDADES DE UNA NEGOCIACION PROFESIONAL?

En una negociación empresarial, existen tres posibilidades básicas y varios matices en cada una de las alternativas:

01. COINCIDENCIA DE VALORES Y OBJETIVOS. Es la mejor opción y sólo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación.

02. DIFERENCIA DE OPINIONES. En este caso se deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de la negociación. En

este caso ambas partes deberán modificar en algo sus posiciones iniciales discrepantes para poder llegar a un acuerdo en la negociación.

03. CONFLICTO. Esta es la opción más complicada y donde es posible no llegar a ningún acuerdo después de la negociación. Es necesario lograr un cambio radical en la opinión de una de las partes, mediante nuevos argumentos o situaciones. Es recomendable utilizar aspectos demostrativos que planteen la posibilidad del perjuicio si se mantiene una posición radical e intransigente. En estos casos es muy útil la simple doble lista: (a) Que gano. (b) Que pierdo.

04. MIX. Evidentemente Existen toda una gama de posibilidades, en todo o en algunas de las etapas o partes donde exista alguna de las tres posibilidades básicas de una negociación profesional, juntas o separadas.

6) Cuatro elementos fundamentales del proceso de negociación

Veamos cada uno:

· **Legitimidad**
Toda negociación tiene que ser justa para ambos lados.

Un acuerdo legítimo hará las que los inversores se sientan tratados con justicia en la medida en que estén basados en la ética, parámetros, criterios y principios externos, además de la voluntad de cada una de las partes de llegar a un punto de equilibrio, un acuerdo satisfactorio.

· **Información**
Modernamente, los negociadores profesionales actúan como auténticos gestores de información sobre personas, mercados, medio ambiente, competencia, tendencias y premisas así como los diversos variables presentes antes, durante y después del evento. Como el rol es muy grande, usted tendrá que jerarquizar en función de los intereses de aquella negociación. Nadie puede negociar sin tener información suficientemente tratada.

· **Tiempo**
Cualquier negociación siempre involucra intereses en conflicto y, por esto mismo, el elemento tiempo es básico. El ejemplo del elemento de información, usted tiene que administrarlo no sólo durante la reunión, como también antes y después de la misma, en busca de pre-programar los asuntos de común acuerdo con la otra parte.
Trabajar en la reunión para pilotar el tiempo del otro lado y, tras el cierre de acuerdo administrar el tiempo de cumplimiento de cláusulas y condiciones establecidas en el acuerdo. Vea algunos ejemplos de cómo

tratar el tiempo en la negociación: la pre-programación de la reunión, el establecimiento de la duración del encuentro, un plazo determinado para el inicio de obras, entregas parceladas o una condición de pago que se produzca en el transcurso de un contrato. Se ve inmediatamente que el elemento tiempo en la negociación no termina cuando un acuerdo es celebrado.

Existe la fase de post-negociación inserta en el proceso y debe administrar el tiempo transcurrido hasta la conclusión final de las cláusulas negociadas.

· Poder

Por más que se prepare a negociar, usted siempre estará frente a la dimensión humana, ya que quien negocia son personas y no de los equipos o máquinas, y tratará de buscar cerrar acuerdos más satisfactorios posibles. Para esto tendrás que cambiar concesiones y tomar decisiones muchas veces derivadas de la la imprevisibilidad del proceso. Por lo tanto, es fundamental que su poder sea conocido y pre-determinado. Si te das cuenta de que existe la probabilidad de acciones y decisiones que puedan extrapolar lo que será necesario pre-negociar internamente este poder, dividiendo con alguien que lo tenga o recibiendo delegación para actuar en ese evento. Por otro lado, conviene comprobar si el otro negociador está, de hecho, investido de poder suficiente para tomar decisiones en la reunión de pre-programado.

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

FICHA : 1860684

TALLER NEGOCIOS

APRENDIZ: YULEINIS CORREA HOYOS

INSTRUCTOR: VICTOR FERNANDEZ

CUESTIONARIO:

1- Defina el concepto de Negociar.

2-Determine la diferencia entre Negociar y Vender.

3-Diga de cuantas fases consta el proceso de Negociación?

4-Defina cada una de las fases de una Negociación?

5-Investigue cuales son las posibilidades de una Negociación Profesional?

1-Investigue Cuales son los elementos principales en una Negociación Profesional?

SOLUCION.

NEGOCIAR: Negociar es una actividad o método por el que dos o más partes interesadas en un asunto, acuerdan una pautas y buscan un acuerdo que satisfaga los intereses de cada uno.

por ejemplo, se negocia entre dos empresas que deciden llevar adelante un acto de negocios y establecen las ganancias y aportes de cada una.

El término negociar hace referencia a una acción que puede entrar dentro del ámbito de la economía o de los negocios y que supone la puesta en común de pautas entre dos o más partes para que cada una aporte algo y al mismo tiempo obtenga algún tipo de rédito o ganancia a partir de la realización de cierta actividad económica.

El momento de la negociación es quizás el más importante de cualquier actividad económica o de negocios. Esto es así porque es allí el momento en el cual las partes involucradas deben llegar a un acuerdo respecto del tipo de actividad a realizar, de lo que se deberá organizar y de cómo se llevará a cabo todo el negocio.

NEGOCIAR	**VENDER**
La negociación es un proceso de acercamiento de posturas en aspectos bastante racionales – trata habitualmente de precios, plazos y otras condiciones objetivas del negocio**.**	La venta, en cambio, abarca además aspectos más emotivos. En general, se compra lo emotivo y se negocia lo racional.

LAS 5 FASES DE LA NEGOCIACION

1. PREPARACIÓN

Sin preparación no hay resultado. La preparación aumenta tu flexibilidad, te impone cierto rigor y te obliga a un número de automatismos que se aprenden con la experiencia.

Preguntas clave en esta fase de preparación:

¿Qué desea el otro? ¿En qué orden de prioridad? ¿Qué hacer si la negociación acaba sin acuerdo? Si no comprendemos nuestro BATNA, es imposible saber cuándo aceptar una oferta final y cuando abandonar para buscar otras opciones.

2. EXPLORACIÓN

Investigar, explorar, dialogar con el otro, porque para poder proponer, antes debes descubrir lo que desea la otra parte.

Esta fase puede llegar a consumir aproximadamente un 60% del tiempo de la negociación. El dialogo que se estable en esta fase de exploración proporcionará información muy valiosa sobre los objetivos e intenciones de la otra parte.

3. PROPUESTA

Una propuesta es una oferta provisional que hace una de las partes. La propuesta responde a

¿Qué quiere el otro y en qué orden de prioridad?

Establecer un anclaje (precio) en la propuesta inicial sirve para situar cual es la BATNA del ofertante, marca el ritmo de la negociación y normalmente en las negociaciones los anclajes iniciales sirven de base para las siguientes negociaciones y si no fuera el caso debido a que este anclaje está por debajo o por encima del precio de ruptura, entonces se responde contrarrestando su influencia con una contraoferta agresiva e indicando la necesidad de trabajar juntos para acortar distancias (dialogo y moderación).

4. INTERCAMBIO

Momento clave de la negociación donde hay que saber escuchar e interpretar cada palabra del otro para detectar posible flexibilidad o debilidad. Bajo toda propuesta se esconde una necesidad, las concesiones sirven para acercarse a la otra parte y sólo es posible negociar acuerdos si se hacen concesiones. En esta fase de intercambio pide antes que dar. Las condiciones antes que las ofertas. Todas las palabras tienen un porqué, y las señales que nos indican pueden ser conscientes o inconscientes

5. ACUERDO

El objetivo de toda negociación es cerrar un acuerdo. Se negocia hasta el último segundo Los acuerdos escritos reducen los riesgos. En las negociaciones que contienen datos y especificaciones deben plasmarse los puntos tratados más importantes por escrito hasta que lleguen los documentos definitivos.

¿CUALES SON LAS POSIBILIDADES DE UNA NEGOCIACION PROFESIONAL?

En una negociación empresarial, existen tres posibilidades básicas y varios matices en cada una de las alternativas:

01. COINCIDENCIA DE VALORES Y OBJETIVOS. Es la mejor opción y sólo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación.

02. DIFERENCIA DE OPINIONES. En este caso se deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de

la negociación. En este caso ambas partes deberán modificar en algo sus posiciones iniciales discrepantes para poder llegar a un acuerdo en la negociación.

03. CONFLICTO. Esta es la opción más complicada y donde es posible no llegar a ningún acuerdo después de la negociación. Es necesario lograr un cambio radical en la opinión de una de las partes, mediante nuevos argumentos o situaciones. Es recomendable utilizar aspectos demostrativos que planteen la posibilidad del perjuicio si se mantiene una posición radical e intransigente. En estos casos es muy útil la simple doble lista: (a) Que gano. (b) Que pierdo.

04. MIX. Evidentemente Existen toda una gama de posibilidades, en todo o en algunas de las etapas o partes donde exista alguna de las tres posibilidades básicas de una negociación profesional, juntas o separadas.

¿CUALES SON LOS ELEMENTOS PRINCIPALES EN UNA NEGOCIACION PROFESIONAL?

Cuatro elementos fundamentales del proceso de negociación

- • Legitimidad.
- • Información.
- • Tiempo.
- • Poder.

1. Alternativas al no acuerdo

No todas las negociaciones terminan con un acuerdo. O bien se llega al acuerdo precipitados a causa de la presión que ejerce la otra parte: "Tómalo o déjalo". Debemos tener bien preparado lo que suceda si "lo dejo". ¿Cuáles son mis alternativas y las de ellos?

2. Intereses y posiciones

El Interés es todo aquello que no podemos intercambiar con las otras partes.

Y las posiciones es la actitud que tienes acerca del tema a negociar.

Un ejemplo sería: en la industria de la construcción, cuando queremos comprar un material pero estamos en el estira y el afloje en el precio, en eso nos ofrecen uno a un menor precio pero también a menor calidad, así que el dilema es escoger entre unos de los dos materiales

3. Opciones

Identificar toda la gama de posibilidades en que las partes pudieran llegar a un acuerdo y satisfacer sus intereses.

Un acuerdo es mejor si se incorpora la mejor de muchas opciones.

Puntos básicos para generar opciones:

Conocer muy bien los procesos de crear valor, reclamar valor y la elección de REC. CREAR .

Separar el proceso de inventar y generar ideas del de decisión. Realizar sesiones de «lluvia de ideas» con los equipos de negociación de ambas partes.

Los mejores valores están en las diferencias. Por ejemplo, actitud frente al riesgo, cadencia temporal, percepciones, valor marginal de la misma cosa.

4. Criterios

Los criterios tienen que delinearse perfectamente para que el acuerdo al que se va llegar deba ser con prudencia y justo para ambas partes.

Es importante para nosotros que la otra parte tenga la sensación de habernos «ganado», aunque ello no sea cierto y nosotros hayamos conseguido nuestros objetivos. Este ejercicio ayudará además a descubrir nuevos intereses y opciones útiles a la negociación.

5. Relación

Las negociaciones más importantes se hacen con las personas o instituciones con las cuales hemos negociado antes y negociaremos de nuevo.

Para una buena relación no debes mezclar problemas de relación personal con problemas esenciales de la negociación.

6. Comunicación

La forma que se utiliza para comunicar tiene un impacto crítico en el resultado de la negociación, especialmente cuando las dos partes no se conocen «el beneficio puede ser mucho mayor para ambos cuando se negocia cara a cara porque sólo de esta forma es posible compartir información vital.

7. Compromisos

Los compromisos son planteamientos verbales o escritos que especifican lo que una parte hará o no hará. Podríamos llamarlos el «borrador del contrato». Pueden hacerse en el curso de una negociación.

En general, un acuerdo será mejor en la medida en que las promesas hayan tenido: planteamiento, estructuración y hayan sido diseñadas para que se conviertan en acuerdos duraderos, de fácil comprensión y verificables.

TEMA : NEGOCIACION.

APRENDIZ

ZIHARA DE LA ROSA MOLINA

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICOS FICHA 1860684

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

1. NEGOCIAR

La negociación es un proceso en donde los agentes interesados en llegar a un acuerdo sobre un asunto en particular, intercambian información, promesas y aceptan compromisos formales.

En este sentido, la negociación se suele dar en forma de diálogo entre las partes, en donde cada uno tiene interés en lo que la otra parte tiene o puede ofrecer, pero no está dispuesto a aceptar todas sus condiciones. De esta forma, cada parte busca que la otra ceda en algo su postura para poder llegar a un punto de acuerdo aceptable por ambos.

2. DIFERENCIAS ENTRE NEGOCIAR Y VENDER

❖ VENDER

Es persuadir, convencer al posible cliente para que piense y actúe como el vendedor quiere que este actúe y,siempre,en beneficio de ambas partes

❖ NEGOCIAR

En la negociación, también una parte intenta persuadir a la otra

3. FACES DE NEGOCIACION

Hay seis faces de negociación

4. DEFINICION

- ✓ LA PREPARACION:En la fase de preparación hay definir lo que se pretende conseguir y como conseguirlo, estableciendo los objetivos propios ,que tipos de descuentos pueden ofrecerse en caso de necesidad y hasta donde es posible ceder ;es muy importante tratar de descubrir los objetivos del contrario

- ✓ LA DISCUSION:Como se ha dicho, las personas negocian por que tienen o creen tener un conflicto de derechos o intereses. En esta fase que normalmente se llama de conversación intercambio o presentación, tratando de quitar agresividad al vocablo discusión , se exploran los temas que separan a las partes para conocer sus actitudes e intereses

- ✓ LAS SEÑALES: Como se ha dicho, en la negociación las posiciones van moviéndose, unas veces acercándose y otras, por el contrario, distanciándose

- ✓ LAS PROPUESTAS: Las propuestas son aquello sobre lo que se negocian, no se negocian las discusiones, aunque las propuestas pueden ser objeto de discusión. Se sale de la discusión por una señal que conduce a una propuesta, es decir, a una oferta o petición diferente de la posición inicial; deben evitarse en la primera propuestas las ofertas arriesgada, debido ser estas cautelosas y exploratorias pues, en todo caso, se desarrollaran mas adelante y es probables que sean aceptadas

- ✓ EL INTERCAMBIO: Esta fase es la mas intensa de todo el procesó de negociación y exige una gran atención por ambas partes, ya que en ella se trata de obtener algo a cambio de renunciar a otra cosa. Cualquier propuesta o concesión debe ser condicional, es decir, por todo lo que se concede debe obtenerse algo a cambio

- ✓ EL CIERRE Y EL ACUERDO: Como es lógico, la finalidad del cierre es llegar a un acuerdo. Al igual que cuando hablamos del cierre en la venta, también en la negociación debe hacerse en forma segura h con firmeza, y para que sea aceptado debe satisfacer un numero o suficiente de las necesidades de la otra parte. cualquier caso y al igual que en la venta, existen dos tipos de cierre

    - Cierre por concesión: es la forma mas frecuente en la negociaciones; equivale a terminar la fase de intercambio ofreciendo una concesión para conseguir un acuerdo
    - Cierre con resumen: después del cierre con concesión, es el tipo de cierre de negociación mas utilizado. Al terminar la fase de intercambio se hace en resumen de todos los acuerdos alcanzados hasta el momento, destacado las consunciones que hemos hecho por nuestra parte y subrayando lo ventajoso de llegar a un acuerdo sobre los puntos pendientes

5. POSIBILIDADES DE NEGOCIACION

En una negociación empresarial, existen tres posibilidades básicas y varios matices en cada una de las alternativas:

- COINCIDENCIA DE VALORES Y OBJETIVOS: Es la mejor opción y solo se deberá hacer un trabajo técnico que reglamente la negociación
- DIFERENCIA DE OPCIONES: En este caso se deberá hacer un trabajo previo para homogeneizar las coincidencias en los principales puntos de la negociación
- CONFLICTO: Esta es la opción mas complicada y donde es posible llegar a ningún acuerdo después de la negociación

6. ELEMENTOS PRINCIPALES DE UNA NEGOCIACION

1. Alternativas al no acuerdo

No todas las negociaciones terminan con un acuerdo. O bien se llega al acuerdo precipitados a causa de la presión que ejerce la otra parte: "Tómalo o déjalo". Debemos tener bien preparado lo que suceda si "lo dejo". ¿Cuáles son mis alternativas y las de ellos?

2. Intereses y posiciones

El Interés es todo aquello que no podemos intercambiar con las otras partes.

Y las posiciones es la actitud que tienes acerca del tema a negociar.

3. Opciones

Identificar toda la gama de posibilidades en que las partes pudieran llegar a un acuerdo y satisfacer sus intereses.

4. Criterios

Los criterios tienen que delinearse perfectamente para que el acuerdo al que se va llegar deba ser con prudencia y justo para ambas partes.

5.Relación

Las negociaciones más importantes se hacen con las personas o instituciones con las cuales hemos negociado antes y negociaremos de nuevo.

6. Comunicación

La forma que se utiliza para comunicar tiene un impacto crítico en el resultado de la negociación, especialmente cuando las dos partes no se conocen «el beneficio puede ser mucho mayor para ambos cuando se negocia cara a cara porque sólo de esta forma es posible compartir información vital.

7. Compromisos

Los compromisos son planteamientos verbales o escritos que especifican lo que una parte hará o no hará. Podríamos llamarlos el «borrador del contrato». Pueden hacerse en el curso de una negociación.

TEMA : SEGMENTACION - COMO MIMAR A LOS RICOS.

APRENDIZ

ANDRES FELIPE TRUJILLO

INSTRUCTOR

VICTOR VINICIO FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL FICHA 2064423

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

¿señala por qué es importante para la empresa este grupo de personas como valor para la empresa para tener buenas relaciones con ellos clientes?

R / Este es un selecto grupo de personas que genera una incalculable cifra de ganancias, es muy importante para cualquier empresa de este tipo tener clientes como estos que gastan insaciablemente, utilizando el dinero plástico como tarjetas preferenciales con fondos indefinidos que solo manejan estos magnates.

Estás empresas manejan muy bien su marketing enfocados en este tipo de cliente que son los que le dan la mayoría de las utilidades, reinventan estrategias, como regalos costosos y necesarios para estos adinerados.

¿Dónde ves la segmentación como herramienta para agregar valor a los productos de la empresa y aumentar las ventas?

R/ este tipo de empresas hace siempre segmentaciones divide grupos de personas de acuerdo a su posición económica. Hablando del máximo estatus de clientes estos son los mas preferenciales y mejores atendidos de estas empresas. Ofreciéndoles los mejores servicios mayores coberturas fondos ilimitados, asesorías, servicios personalizados etc. Aquí está la segmentación todas estas herramientas son la que les dan valor a los servicios que prestan y así aumentando sus grandes ganancias económicas.

TEMA : SEGMENTACION - COMO MIMAR A LOS RICOS.

APRENDIZ

ANGIE PAOLA GUTIERREZ VARGAS

INSTRUCTOR

VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL FICHA 2064423

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

COMO MIMAR A LOS RICOS.

1. ¿Señala porque es importante para la empresa este grupo de personas como valor

Para tener buenas relaciones con ellos clientes?

2. ¿Dónde ves la segmentación como herramienta para agregar valor a los productos

De la empresa y aumentar las ventas?

SOLUCION

1. Lo importante para la empresa para tener buenas relaciones con estos clientes que son acaudalados de dinero es servirle con cosas que ellos piden e incluso darles más de lo que piden así estos clientes se sienten servidos con la empresa que les brinda los servicios, así ellos se sienten satisfechos con su servicio y así siguen frecuentando esta empresa hasta convertirse en un cliente "especial".
2. Con la segmentación para estos clientes "especiales" se le brindan servicios extras como se mencionan en la lectura como el de conserje 24 horas los 7 días de la semana o el de si viajas en primera clase el otro boleto te sale gratis ahí es donde utilizan la segmentación como herramienta para agregar valor a los productos es algo muy bien planeado por que los clientes no se dan cuenta que están pagando muchas veces hasta más de lo que deberían y así aumentan las ventas de estas empresas.

CENTRO DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE CORDOBA

TECNICO EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

TALLER

Institución Educativa: Liceo La Pradera

Grado: 10

Ficha #: 2064423

Nombre y apellidos***: Janine Andrea Navarro Pastrana*** Documento:

Fecha:

- Cordial saludos apreciados aprendices SENA del técnico en Asesoría Comercial de ficha: 2064423, del programa Articulación con la Media, favor realizar el siguiente taller teniendo en cuenta el documento de apoyo y video enviado sobre Mercado meta, este taller es forma de test, de única respuesta correcta:

Marque la respuesta correcta:

1- Conjunto de compradores o características comunes, y los cuales la compañía decide servir, se denomina:

a) Mercado meta
b) Segmentación
c) Posicionamiento
d) Clientes

2- En la estrategia de selección de mercados meta, las compañías deben considerar muchos factores al elegir una estrategia de determinación (selección) de mercados meta. La estrategia óptima depende de los recursos de la compañía. Si son limitados, es más razonable hacer marketing:

a) Concentrado.
b) No diferenciado

c) Diferenciado
d) De la competencia

3- Práctica de adaptar productos y programas de marketing a los gustos de individuos y lugares específicos; incluye al marketing local y al marketing individual, se denomina:

a) Marketing local
b) Micromarketing
c) Marketing individual
d) Marketing concentrado

4- Adaptar marcas y promociones a las necesidades y los deseos de grupos locales de clientes ciudades, barrios, e incluso tiendas específicas, se denomina:

a) Marketing local
b) Micromarketing
c) Marketing individual
d) Marketing concentrado

Una vez leído y analizado e interpretado el documento de apoyo y el video deben responder el anterior taller el cual deberán enviarlo preferiblemente hasta jueves martes 15 de Mayo de 2020 antes de 12:00 P.M. a mi correo vinifehe@misena.edu.co, esto con el fin de ir avanzando y no queden pendientes de evidencias.

Este taller deben realizarlo de forma individual.

Nota: vuelvo a enviar material de apoyo

Cualquier duda estaré atento a realizar la respectiva claridad.

Cordialmente: VICTOR VINICIO FERNANDEZ HERRERA
Instructor Sena – Programa Articulación con la media

Celular: 3217770699

CENTRO DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE CORDOBA

TECNICO EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

TALLER

Institución Educativa: Liceo La Pradera

Grado: 10

Ficha #: 2064423

Nombre y apellidos: Ana Rosa Moreno Diaz

Documento: 1062959133

Fecha: 15/05/20

- Cordial saludos apreciados aprendices SENA del técnico en Asesoría Comercial de ficha: 2064423, del programa Articulación con la Media, favor realizar el siguiente taller teniendo en cuenta el documento de apoyo y video enviado sobre segmentación de mercados, este taller es forma de test, de única respuesta correcta:

Marque la respuesta correcta:

1- La segmentación de mercado es dividir un mercado en:

a- Segmentos semi pequeños de compradores que tienen comportamientos que requieren estrategias o mezclas de marketing diferenciadas

b- Segmentos pequeños de compradores que tienen diferentes características y comportamientos que requieren estrategias

(c-) Segmentos más pequeños de compradores que tienen diferentes necesidades, características y comportamientos que requieren estrategias o mezclas de marketing diferenciadas}

d- Un solo segmento de compradores que tienen diferentes necesidades, características y comportamientos que requieren estrategias o mezclas de marketing diferenciadas}

2 – La variable de segmentación de mercados de consumo que tiene relación con la edad, genero, tamaño de la familia, ciclo de vida familiar, ingreso, ocupación, educación, religión, raza, generación, nacionalidad, se denomina variable:

a) Psicográfica
b) Geográfica
(c) Demografica
d) Conductual

INTERPRETACIÓN DE MERCADOS
LECTURA AUTOREGULADORA

*¿ señala por que es importante para la empresa este grupo de personas como valor para tener buenas relaciones con ellos clientes?

R=/ Por que son clientes productivos que aportan mucho valor para uno el vendedor y es muy beneficiario tener ese tipo de cliente por que aportan mucho beneficio para nuestra empresa.

*¿ Donde ves la segmentación como herramienta para agregar valor a los productos y aumentar las ventas?

R=/ Opino que en un centro comercial se le saca mas provecho a un negocio y buscando estrategias para poder satisfacer las necesidades de los clientes y vender productos de buena calidad buenos y baratos.

a¿como mimar a los ricos?

Pues mi Punto de vista Para mimar a un rico Hay que Sustifacerlo y Brindarle un Pago excelente Servicio Para que Se ciento como Con su consumo o su compra y también Valorar al cliente Para que Se ciento comodo Para Su compra o su consumo Para que Se ciento Comodo

b¿como mimar a los clientes de un Supermercado

Pues mi Punto de vista a un Cliente Se le debe Se le debe ofrecer Precios Promocionales, Para que Se cientan Seguro Para su compra y también ofrece Servicios Gratuitos de valor añadido al mimar al cliente Para que Se ciento comodo

¿Como mimar a los cliente de un restaurantes

Para mimar al cliente en un restaurante tiene que tener una atencion y una Buena comodidad en su Pedido y Preguntar lo gusto para tener una Buena Conversacion con el cliente Para que se ciente comodo y offecer alimento muy saludables y tener un Buen gusto Para el Clivente para que se siente sastiFECHO con su consumo

TALLER MIMAR A LOS RICOS UN CASO DE SEGMENTACIÓN. – SENA.

APRENDIZ: VERONICA JIMENEZ

INSTRUCTOR : VICTOR FERNANDEZ HERRERA

TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL FICHA: 2064423

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

MONTERIA

2020

TALLER MIMAR A LOS RICOS UN CASO DE SEGMENTACIÓN. – SENA.

- Señala por qué es importante para la empresa este grupo de personas cómo valor para tener buenas relaciones con ellos clientes.
- ¿Donde ves la segmentación como herramienta para agregar valor a los productos de la empresa y aumentar las ventas?
  DESARROLLO:

-. Porque ayudan a darle un gran de valor absoluto, ayudan a que la empresa obtenga muy buenos clientes además le dan muy buena promoción a la empresa ya que algunos clientes quieren o obtienen la dichosa tarjeta negra centurión, solo porque les brinda un buen estatus.

-.Quizás todo esto de la tarjeta parezca una exageración, pero la pequeña tarjeta negra de AMEX, es la tarjeta para los grandes derrochadores; inclusive algunos clientes potenciales toman medidas ignorantes o absurdas para obtener lo que consideran un símbolo de estatus.

Actividad de Proyecto

Aprendiz

Dianys Vasquez Aviles

Instructor

Victor Fernandez

Tecnico Asesoria Comercial

Servicio Nacional de Aprendizaje
Sena Centro de Comercio
industria y turismo

Cereté

2020

1 ENVASE
4 MARCA
2 IMAGEN
9 EMPAQUE
8 CODIGO
5 PRECIO
6 PRODUCTO
3 LISTADO
CODEBARRAS
0. CICLODEPRODUCTOS
7 ODITRUS
ATRIBUTO

Actividad De Proyecto

Aprendiz:

Elkin Steven Salgado Angulo

Instructor

Victor fernandez

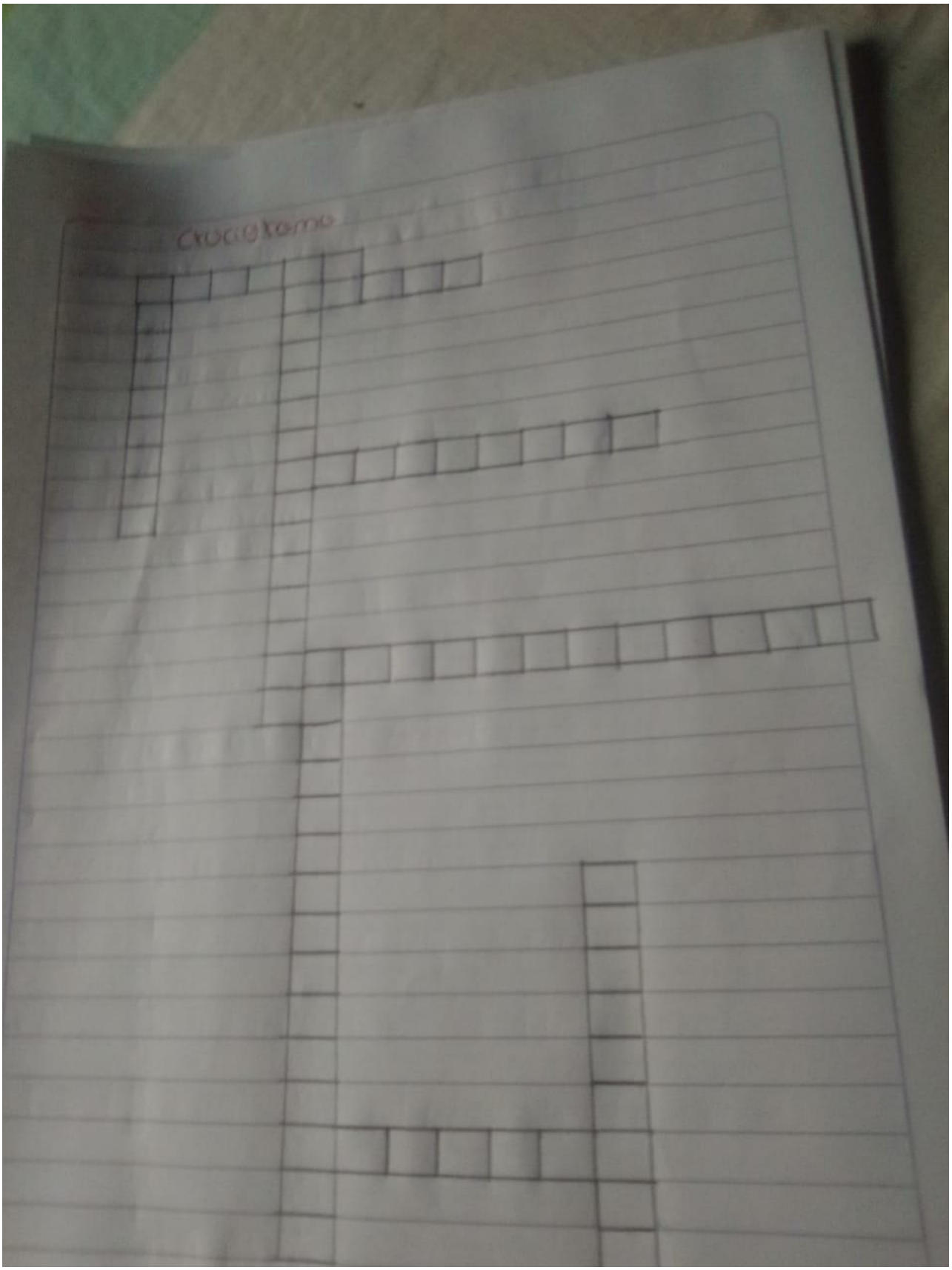
Tecnico Asesoria comercial

Servicio Nacional de Aprendizaje
Sena de comercio Industria y
turismo

Cereté
2020

① en el siguiente crucigrama estan la palabra para el crucigrama

* precio
* marca
* servicio
* codigo de barra
* surtido
* Productos
* lista de articulo
* Imagenes de marca
* servicios


Crucigrama

Actividad De Proyecto

Aprendiz:
José Carlos Charrasquiel Pastrana

Instructor:
Victor Fernandez

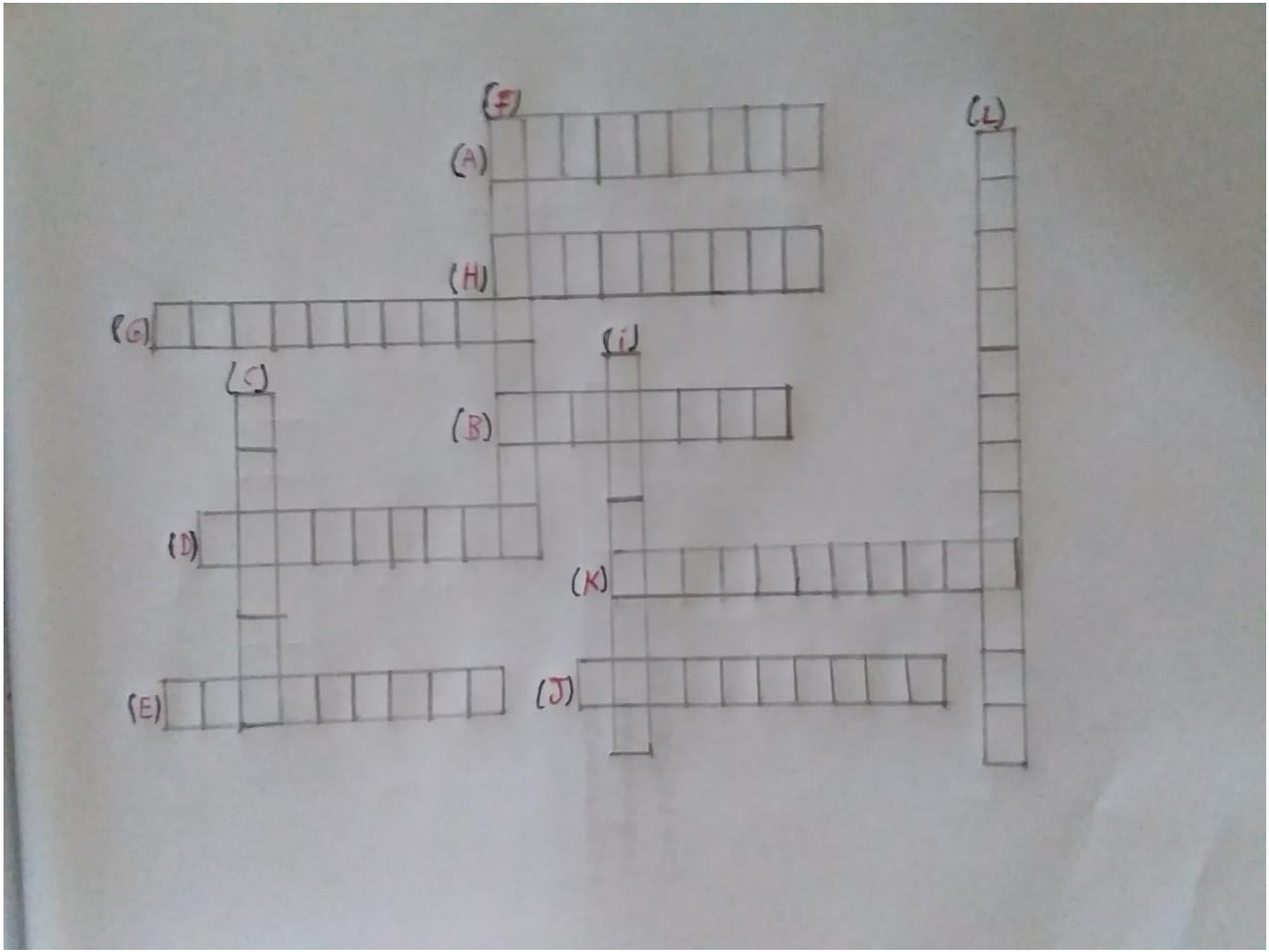
Tecnico Asesoria Comercial

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de comercio Industrial y Turismo

Cartagena
2020.

1) En el crucigrama van a insertar las siguientes palabras

- Promocion
- capitalismo
- Negocios
- Precio
- comercio
- Economico
- consumidor
- Producto
- Descuento
- objetivos
- publicidad
- competidores


(F)
(A)
(L)
(H)
(G)
(i)
(C)
(B)
(D)
(K)
(E)
(J)

Actividad de proyecto

APRENDIZ

KEYNER JAVIER PATERNINA SALGADO

INSTRUCTOR

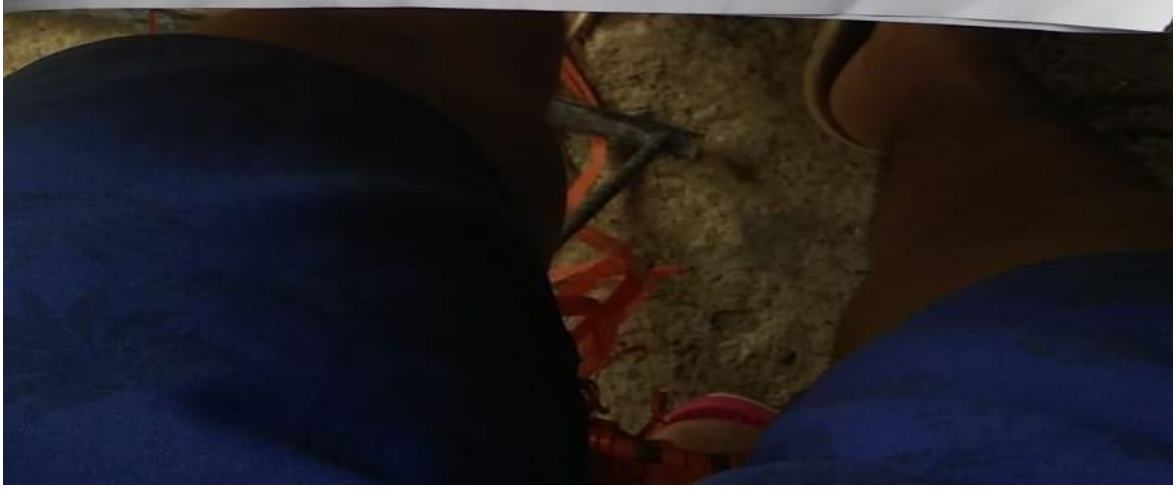
VICTOR FERNANDEZ

TECNICO ASESORIA COMERCIAL

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

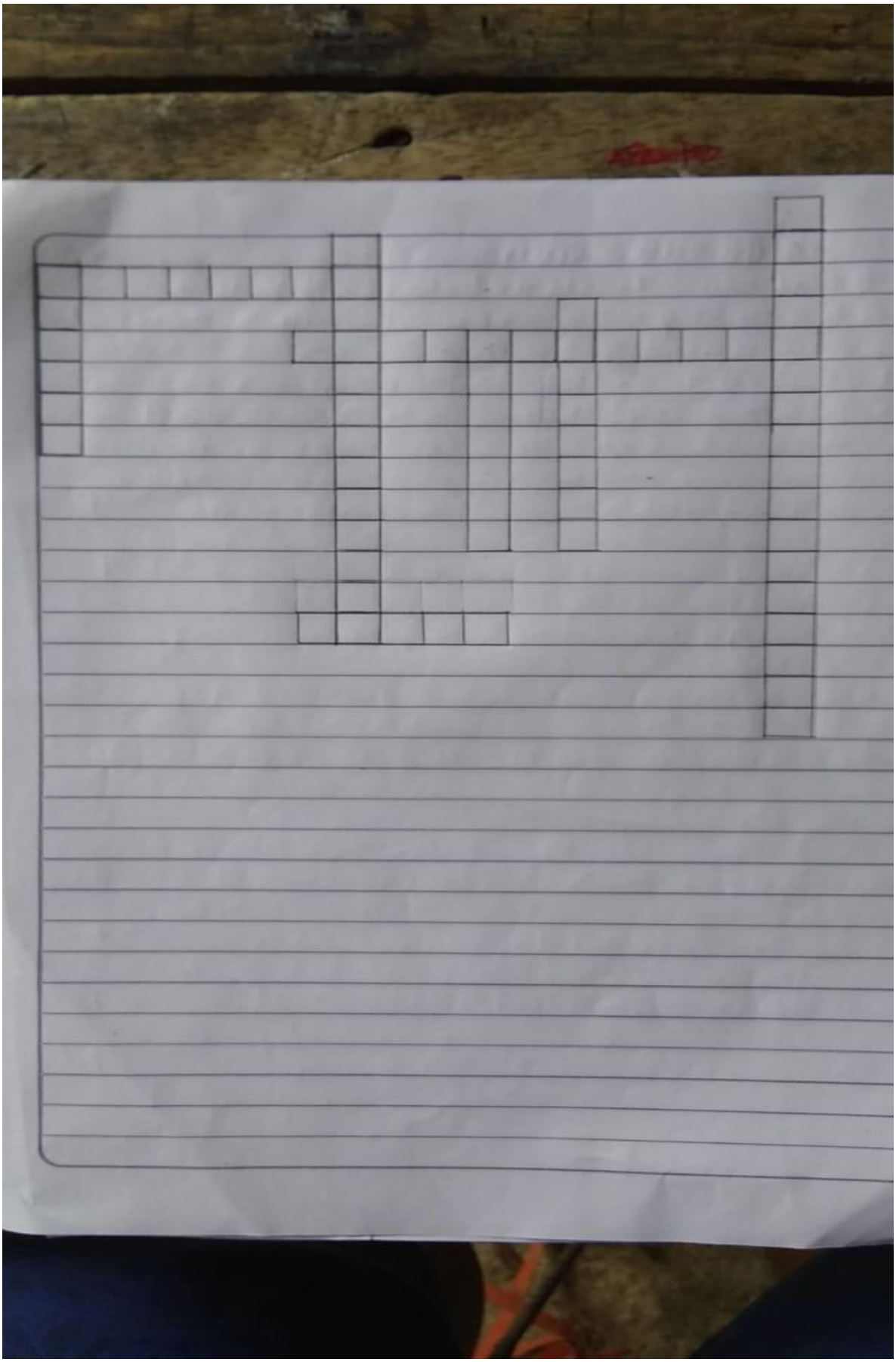
CERETÉ

2020





Marca
Presio
Producto
Codigo de barra
ciclo ole marca
Servicio
surtido
listado de atributos



Actividad de Proyecto

Aprendiz

Leanys Loren Lopez Vidal

Instructor

Victor fernandez

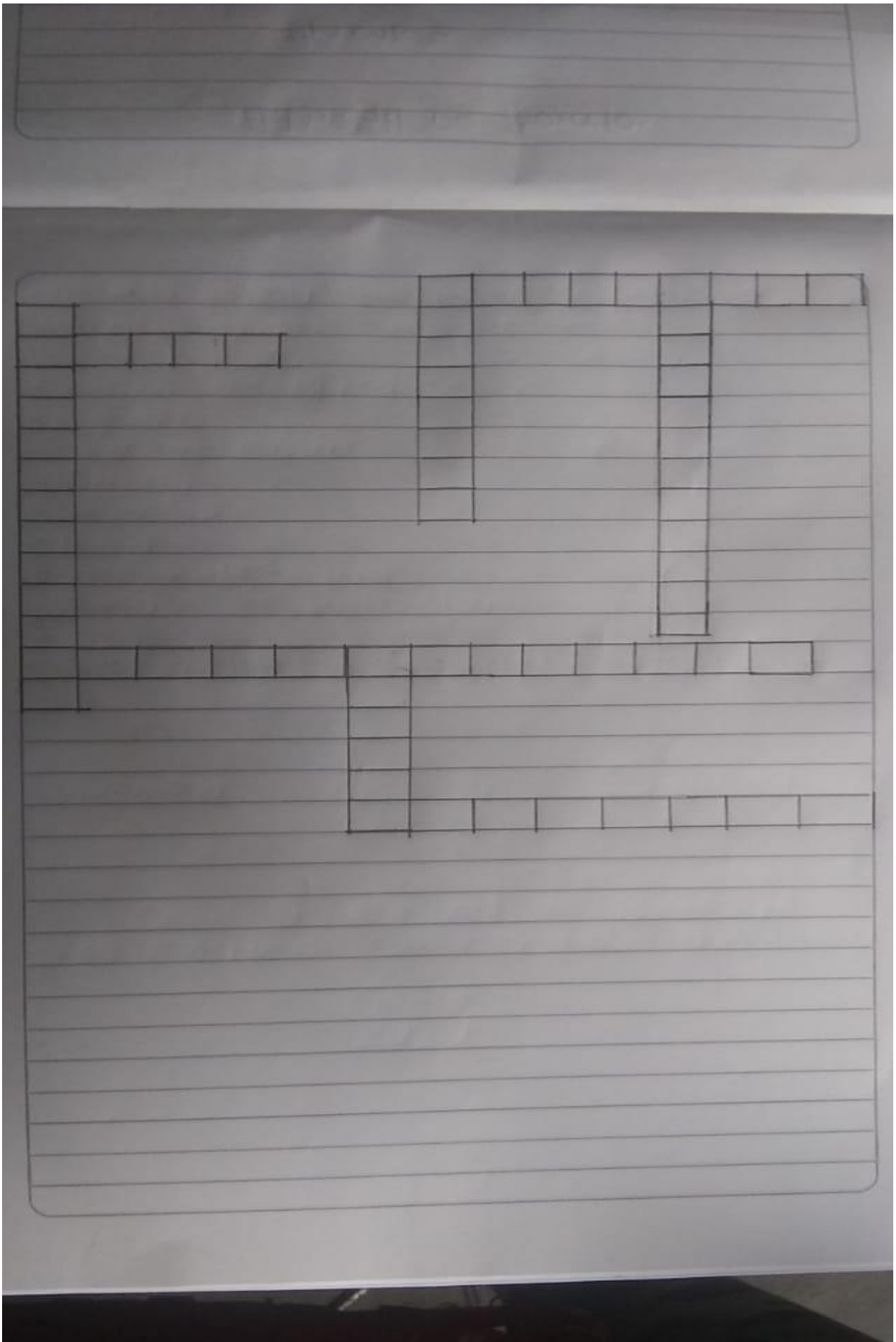
Tecnico Asesoria Comercial

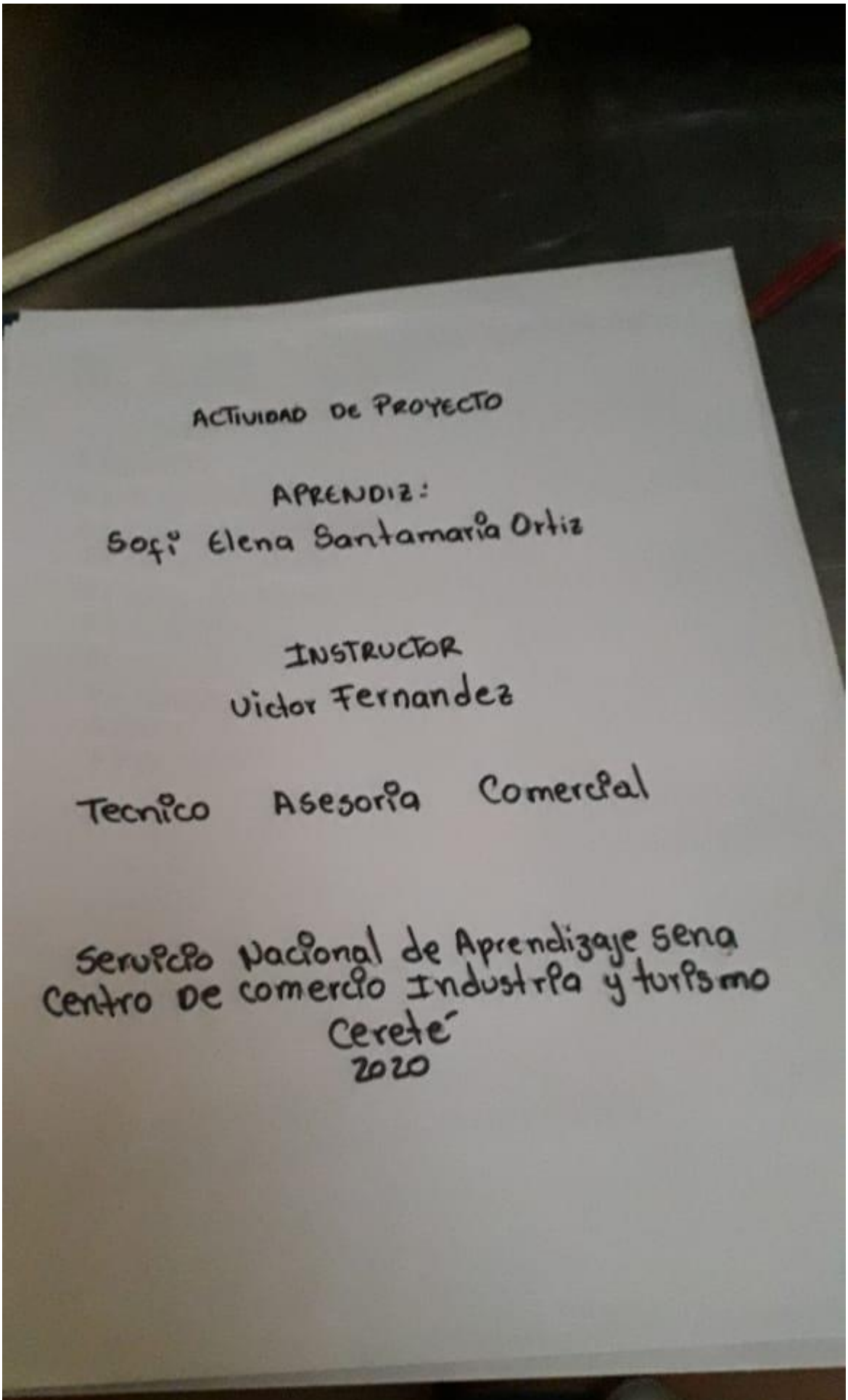
Servicio Nacional de Aprendizaje
ena centro de comercio Industria y turis

Cerete
2020

-En esta Página veremos un crucigrama vamos!! ayudame hacerlo:

- Imagen de marca-
- Surtidos-
- Código de Barra.
- Producto
- Servicios.
- marca-
- codigo de barra.
- Precio-




ACTIVIDAD DE PROYECTO

APRENDIZ:
Sofi Elena Santamaria Ortiz

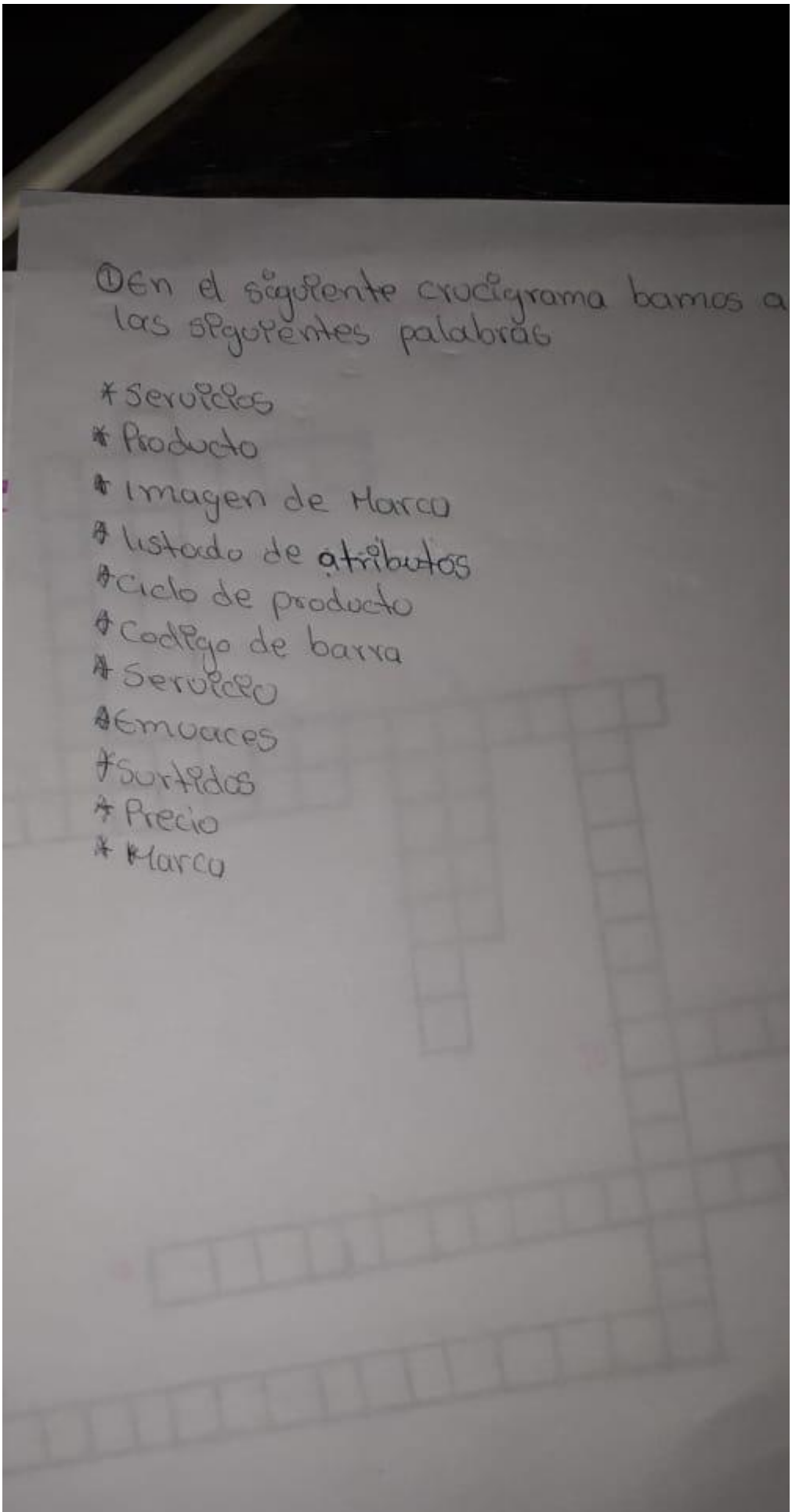
INSTRUCTOR
Victor Fernandez

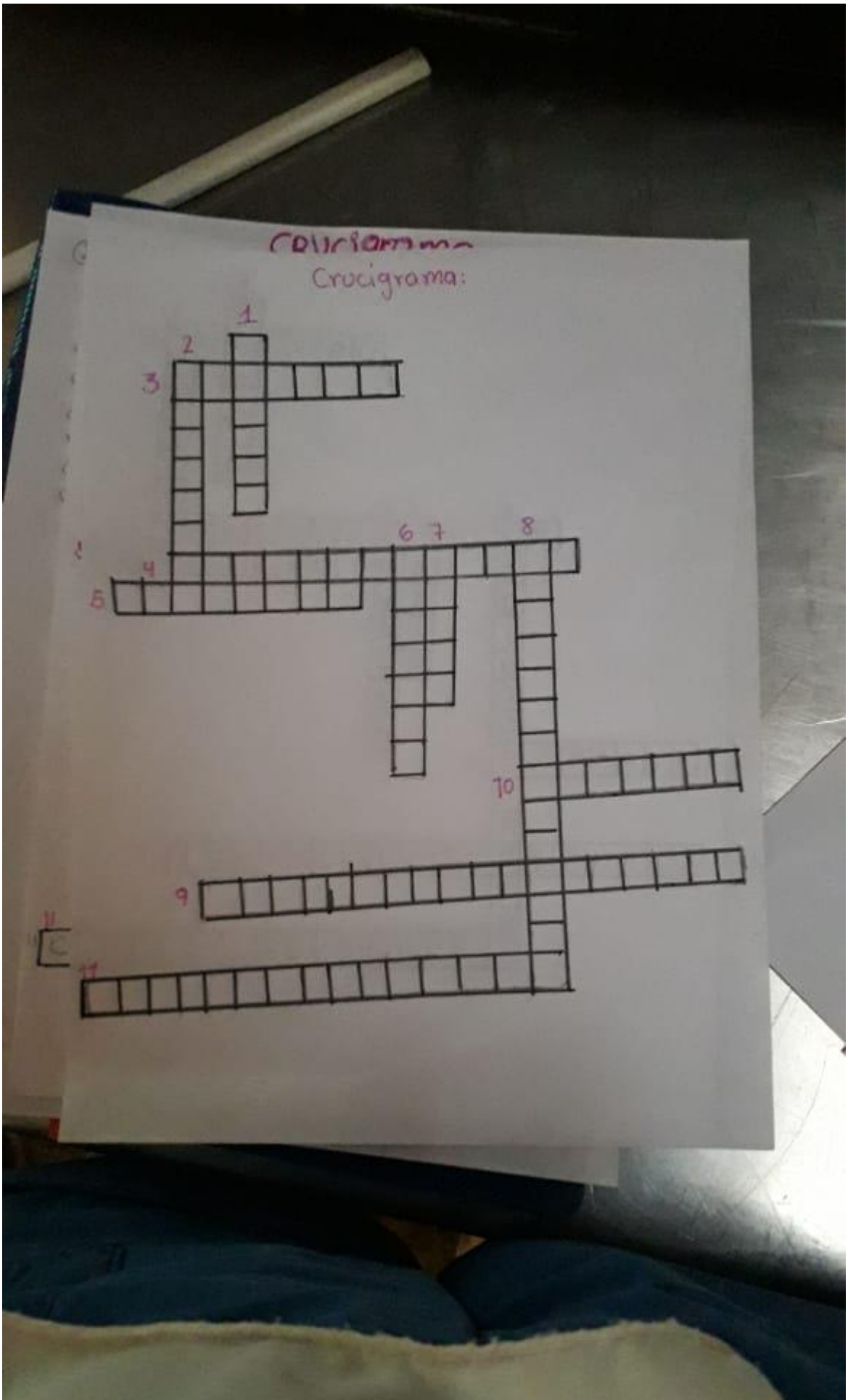
Tecnico Asesoria Comercial

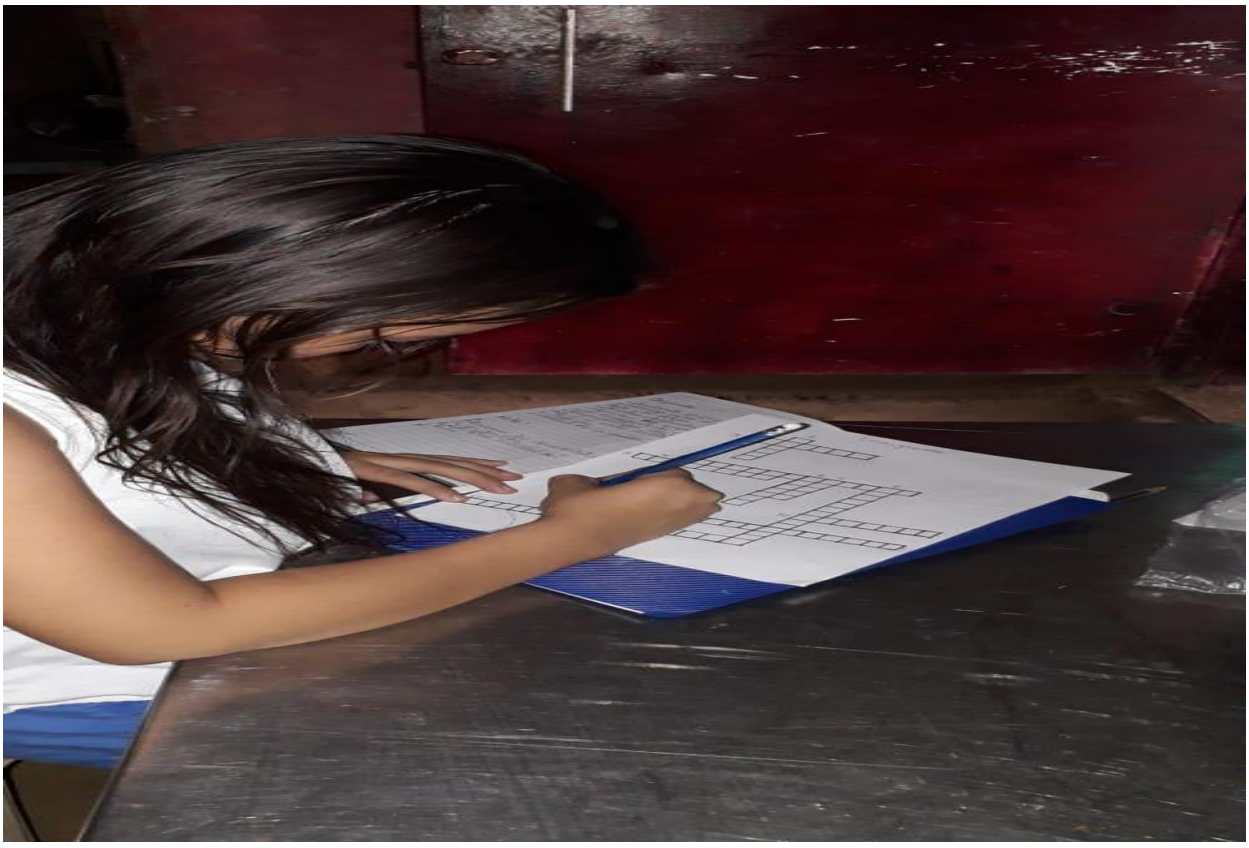
Servicio Nacional de Aprendizaje sena
Centro de comercio Industria y turismo
Cereté
2020

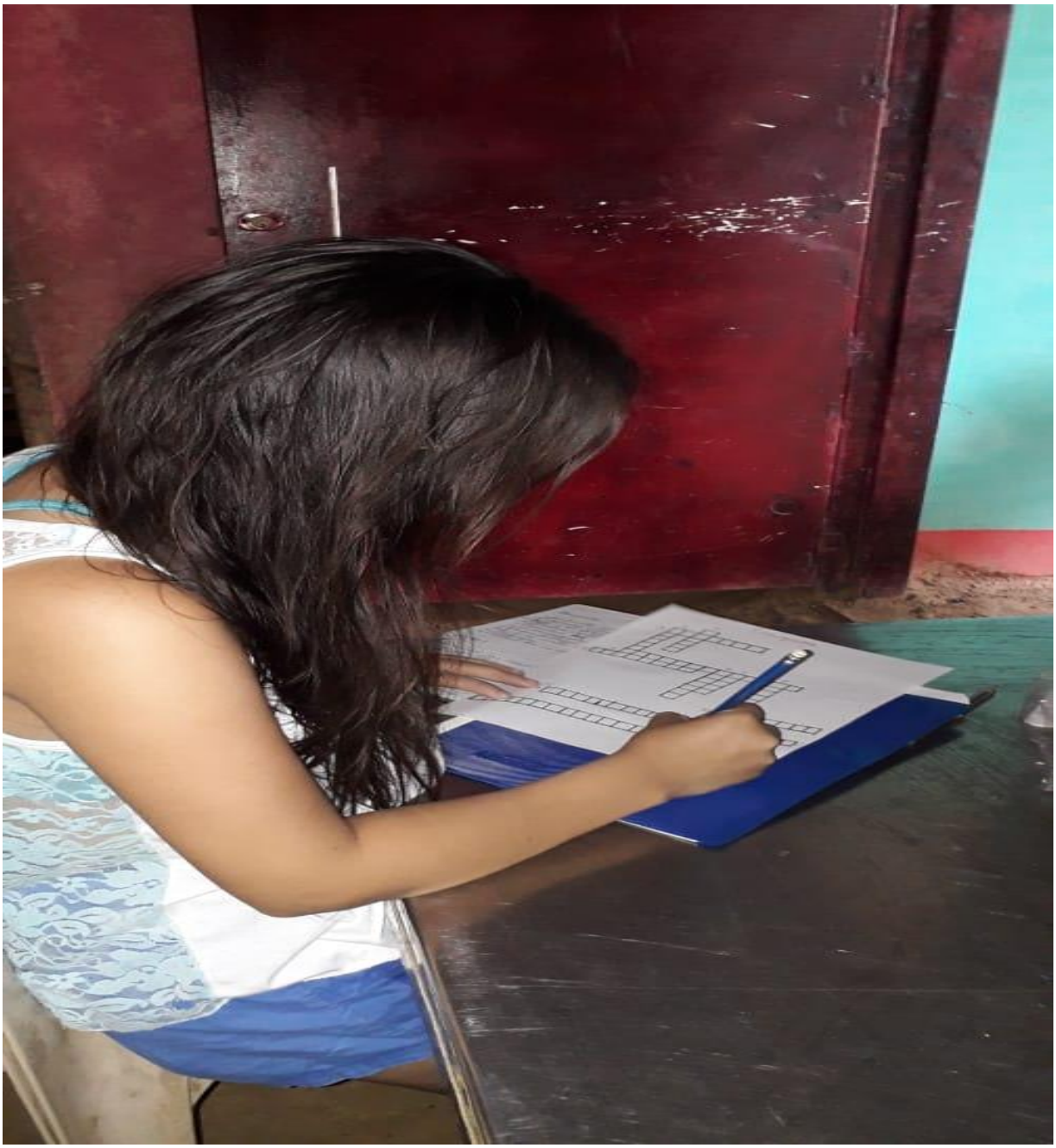
① En el siguiente crucigrama vamos a las siguientes palabras

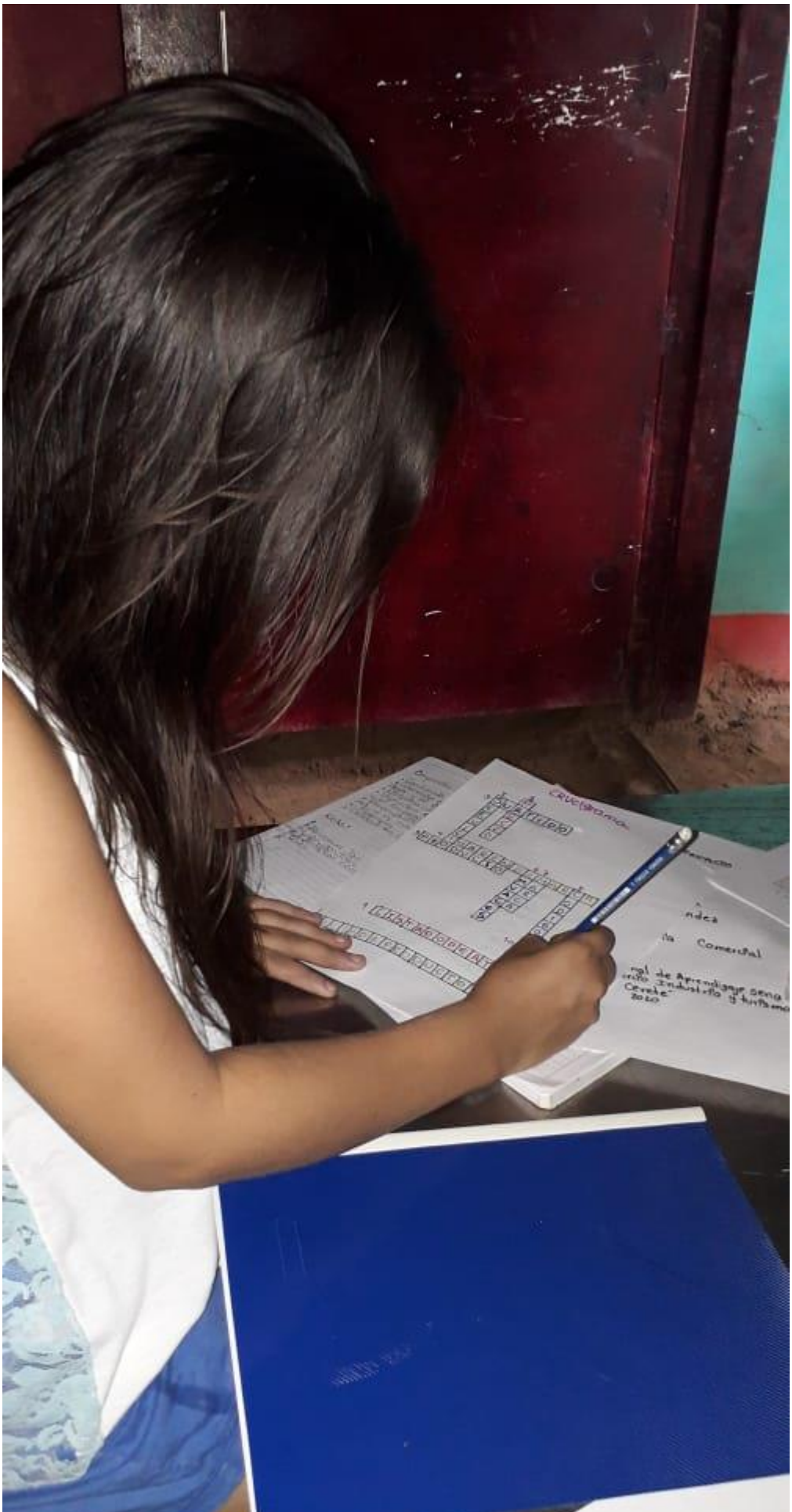
* Servicios
* Producto
* Imagen de Marca
* listado de atributos
* Ciclo de producto
* Codigo de barra
* Servicio
* Empaques
* surtidos
* Precio
* Marca

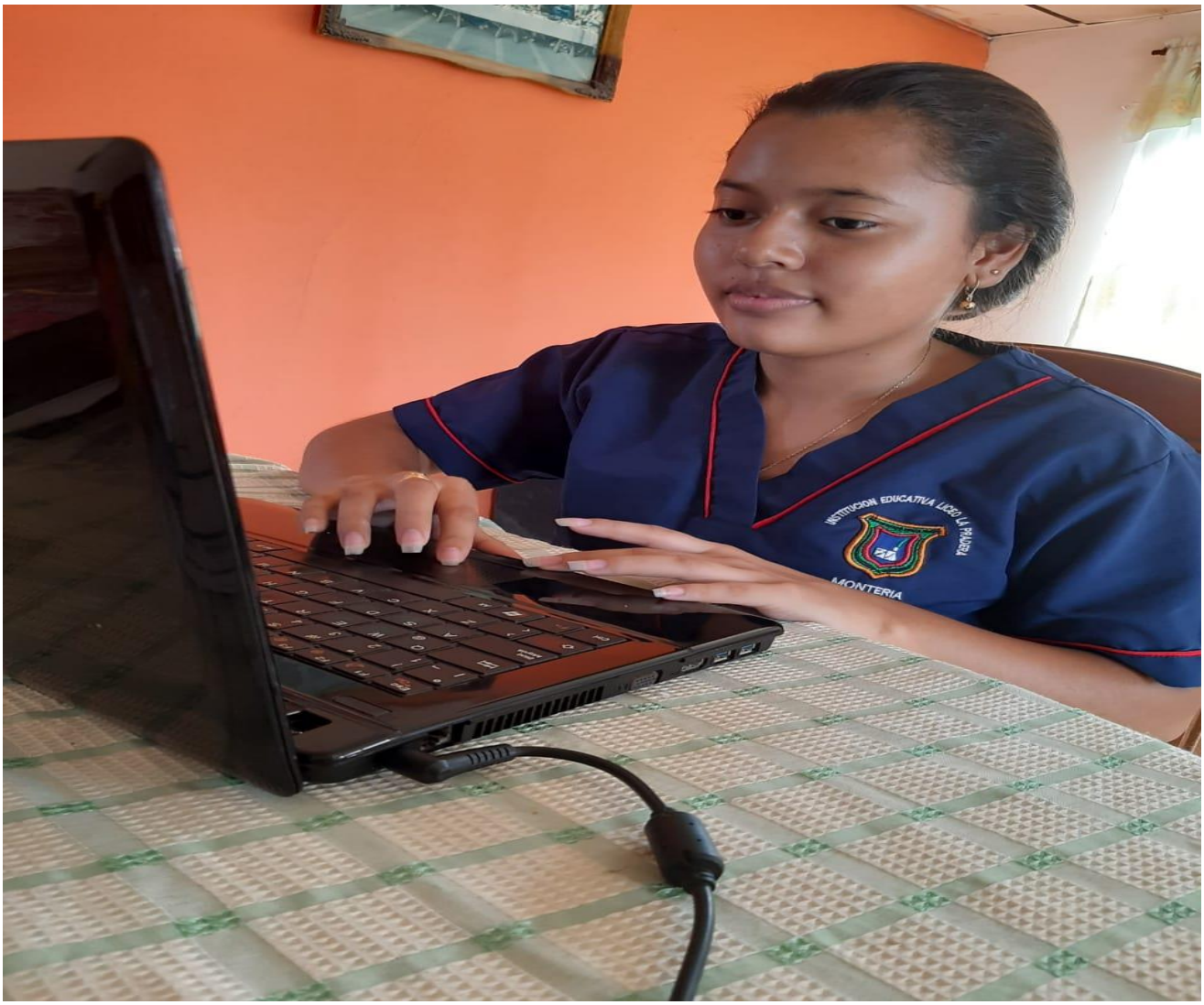


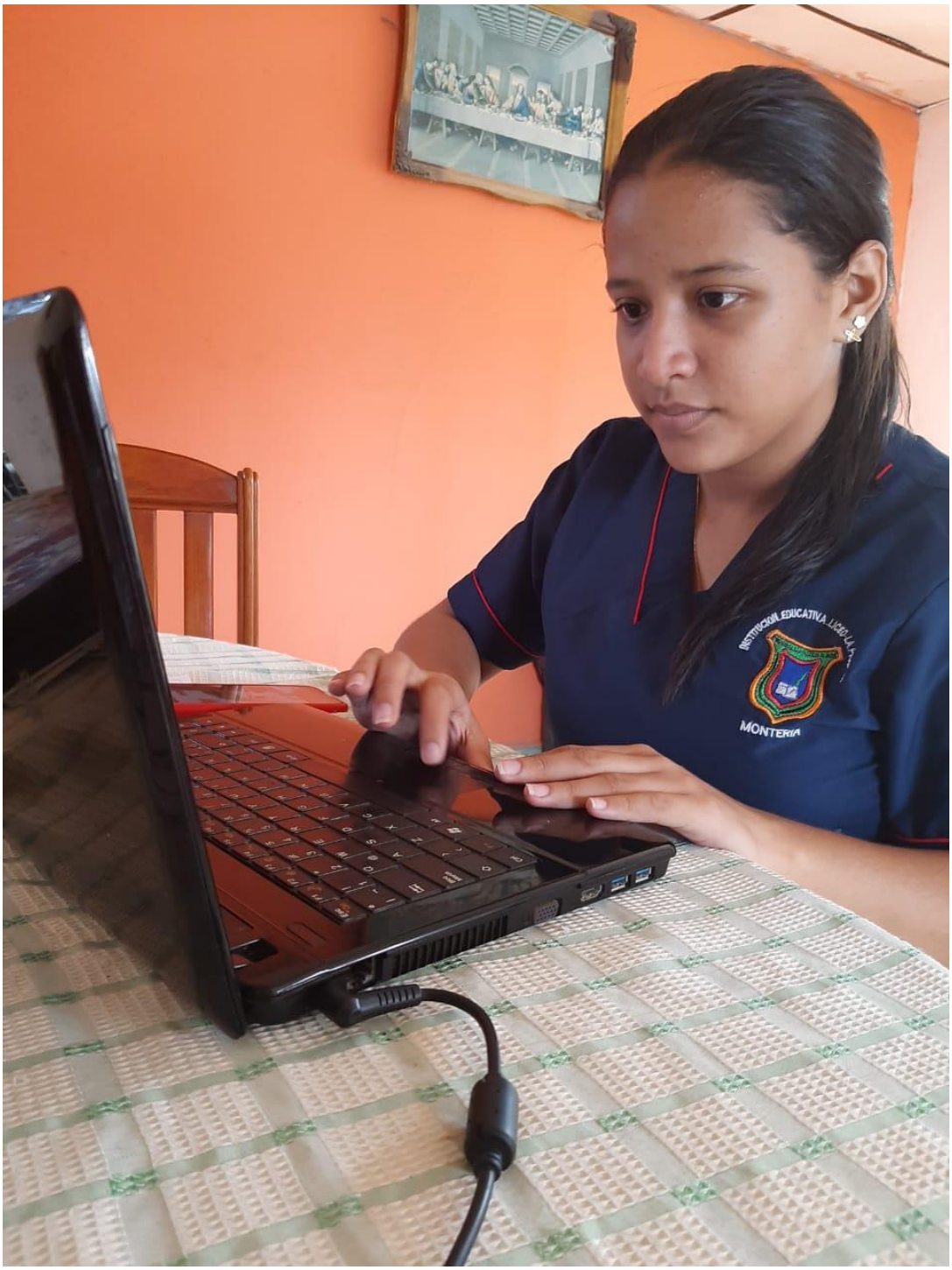

Crucigrama:
1
2
3
6 7
8
4
5
10
9
11



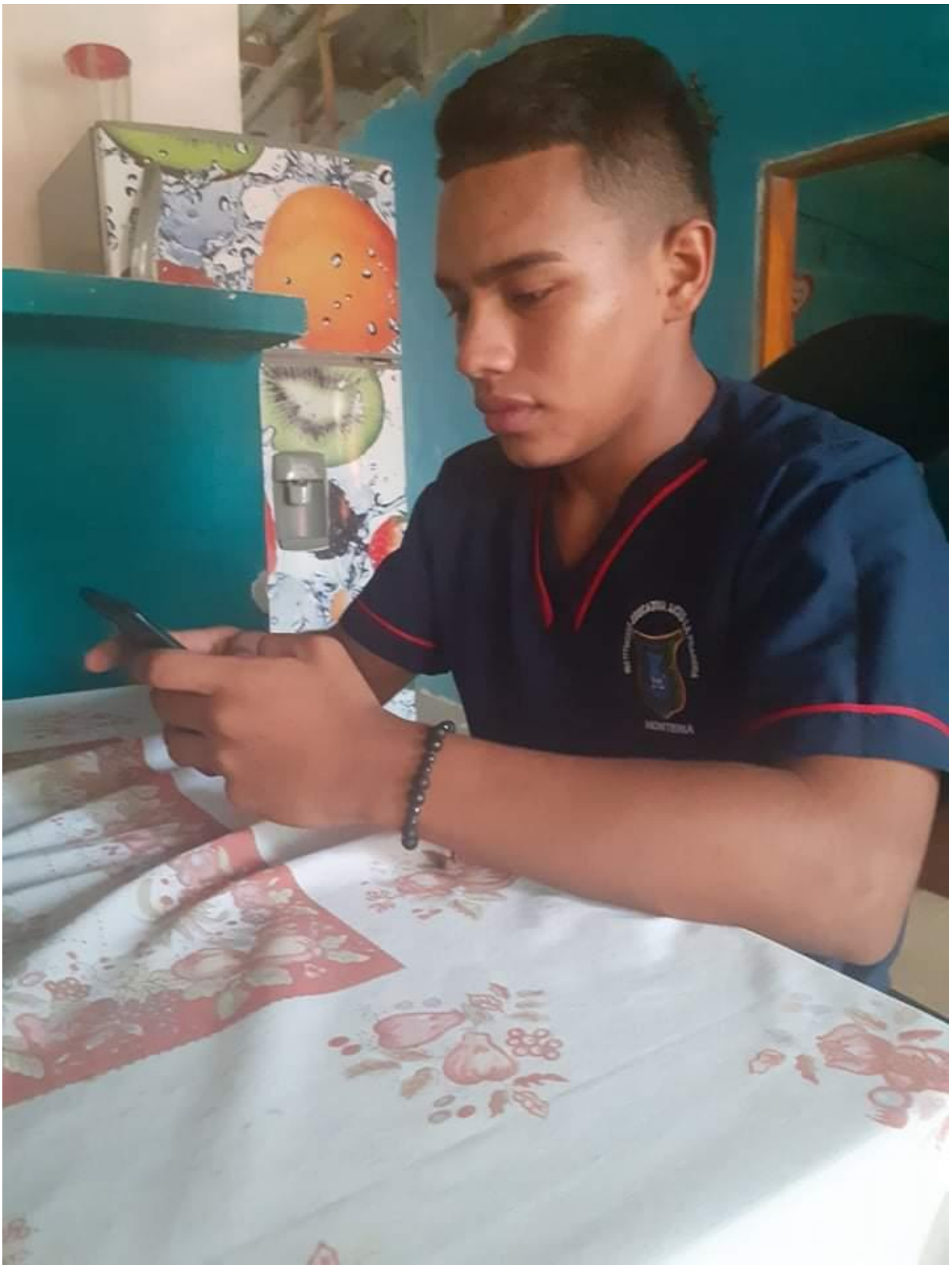


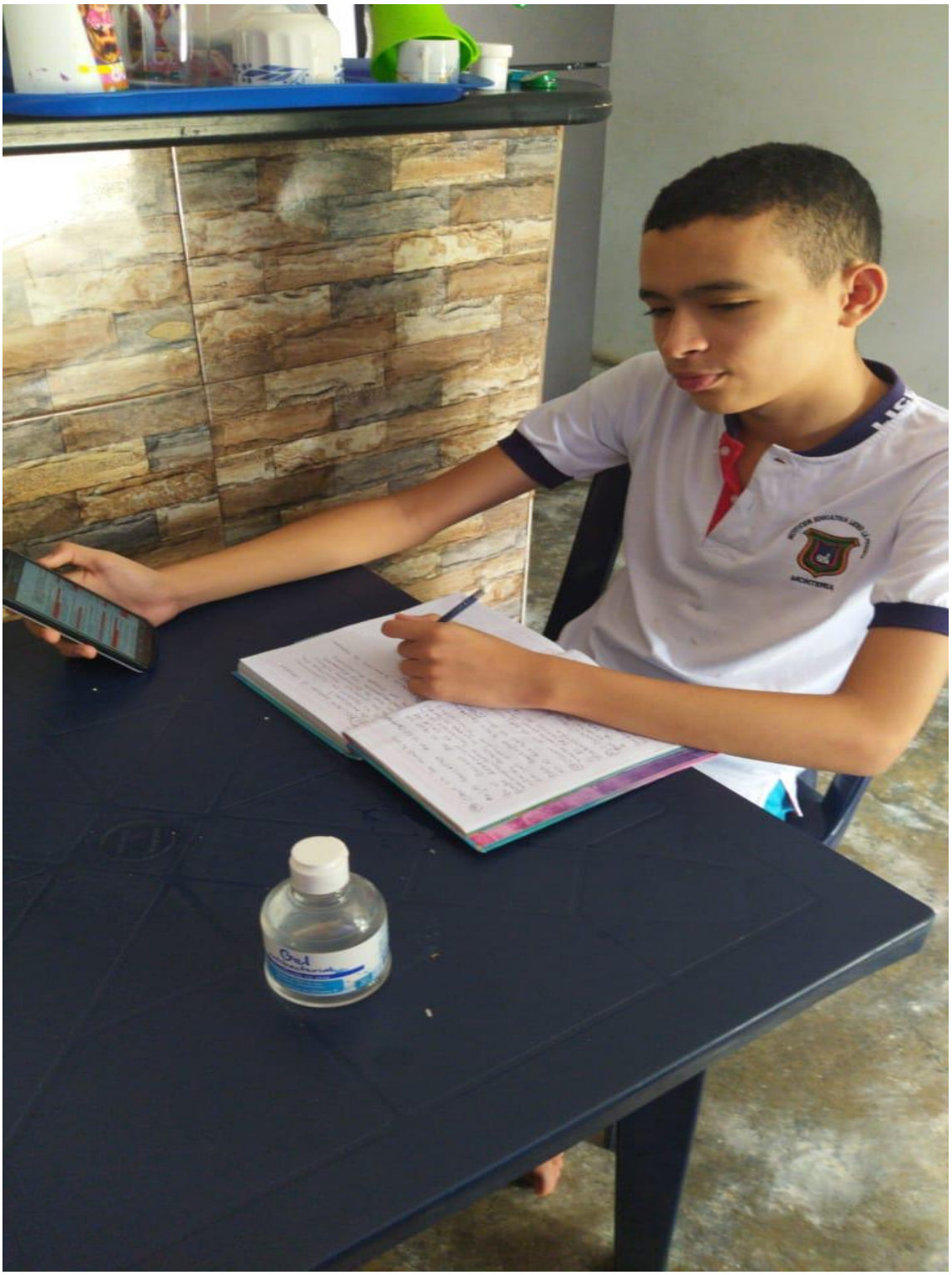

Comercial

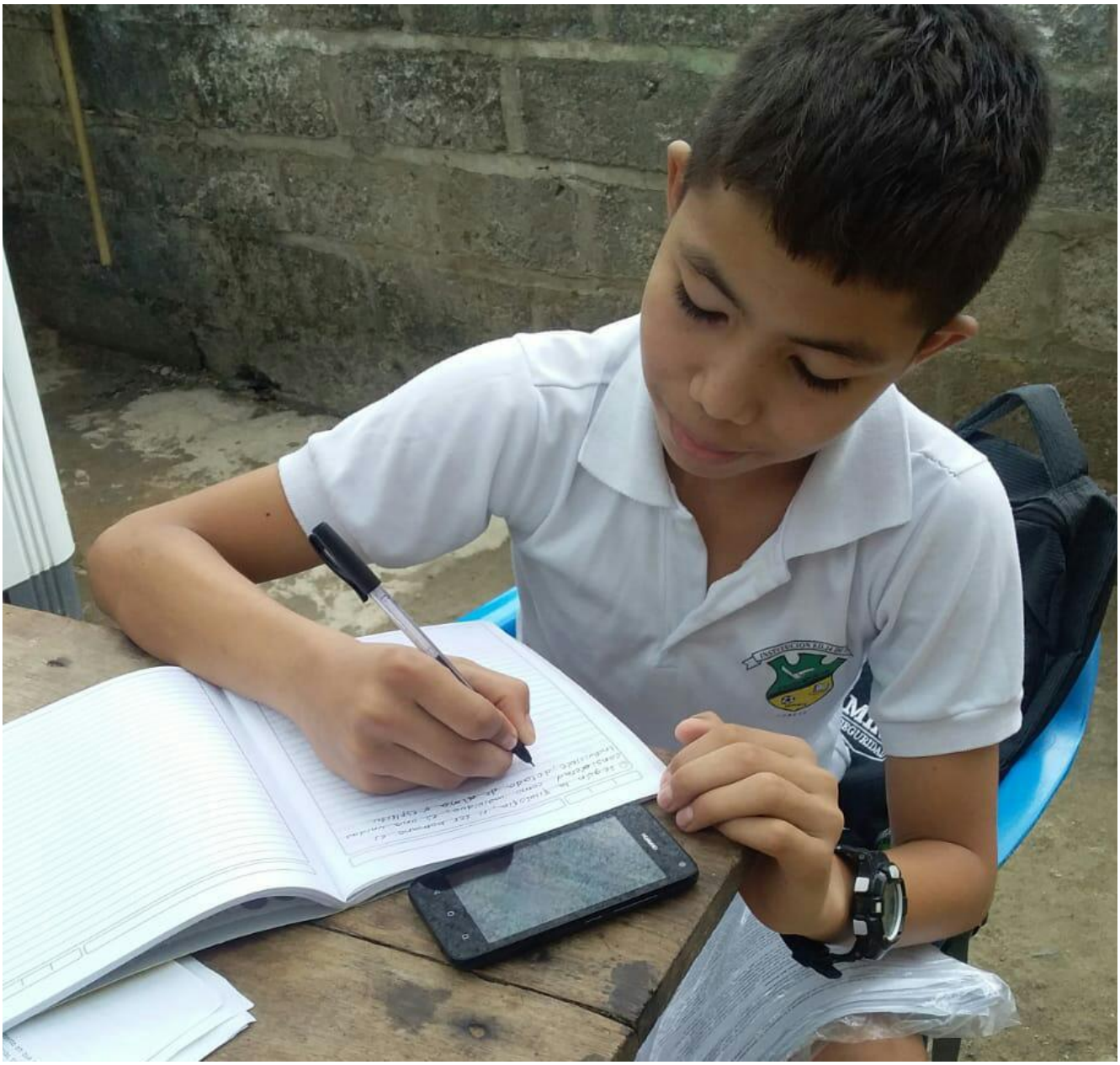

INSTITUCION EDUCATIVA LICEO LA PRADERA
MONTERIA


MONTERIA


PM
3
40








REDMI NOTE 8
48MP QUAD CAMERA

Columbia


MONTERIA
Corrector liquido