

NEGOCIACIÓN
NEGOCIACIÓN
NEGOCIACIÓN
NEGOCIACIÓN
NEGOCIACIÓN

NEGOCIACIÓN



¿cuáles son las cualidades que debes trabajar?



🎯 Escucha activa

🤝 Empatía

📌 Claridad:

🔄 Flexibilidad: buscar

✅ Cierre: confirmar

⚖️ Asertividad: expresar

⌚ Gestión del tiempo

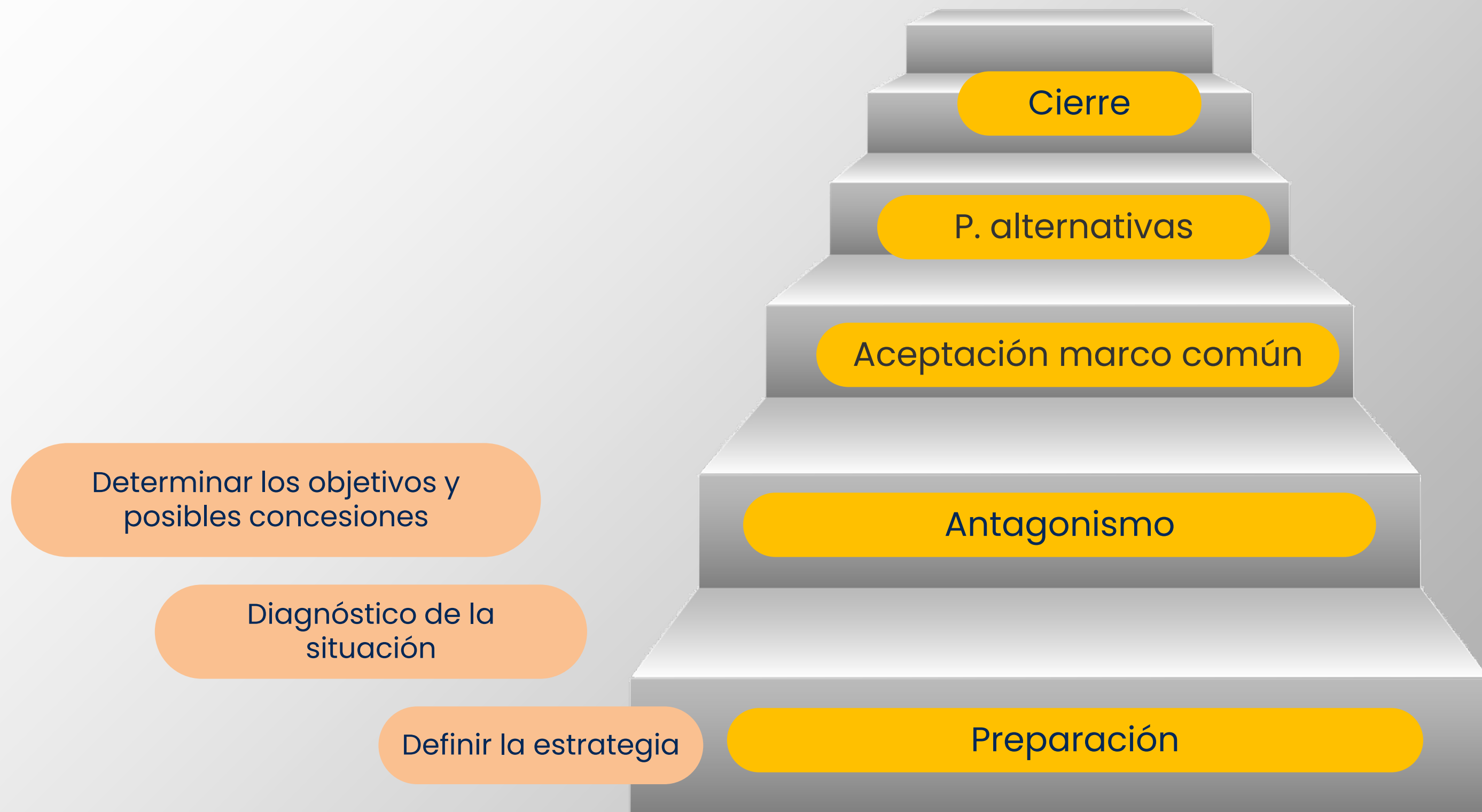
💡 Creatividad en soluciones

📊 Orientación a resultados

🔒 Credibilidad y confianza

NEGOCIACIÓN

Etapas de la negociación



ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN MESAS DE SERVICIO

1. Escuchar primero, responder después 📄

1. Preguntar: *“¿Me puede contar un poco más sobre la situación?”*

2. Reformular necesidades 🔍

1. “Lo que entiendo es que necesita que el servicio esté activo antes de la reunión...”

3. Usar el lenguaje positivo ✨

1. En vez de: *“No puedo”* → *“Lo que sí puedo hacer es...”*

4. Ofrecer opciones 🎲

1. Solución inmediata parcial o solución completa en SLA.

5. Cerrar con compromiso claro ✅

1. Confirmar el acuerdo y dejar trazabilidad en la herramienta.



¿CUÁLES SON LOS TIPOS DE TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN?

Acomodativa

Acepta todas las condiciones

Perder – Ganar

Competitiva o distributiva

Lograr que el mayor número de condiciones propias

Ganar – Perder

Colaborativa o integrativa

Ceder gran parte de sus condiciones

Ganar – Ganar

Compromiso

Superficial para poder continuar la relación

Postergar la solución

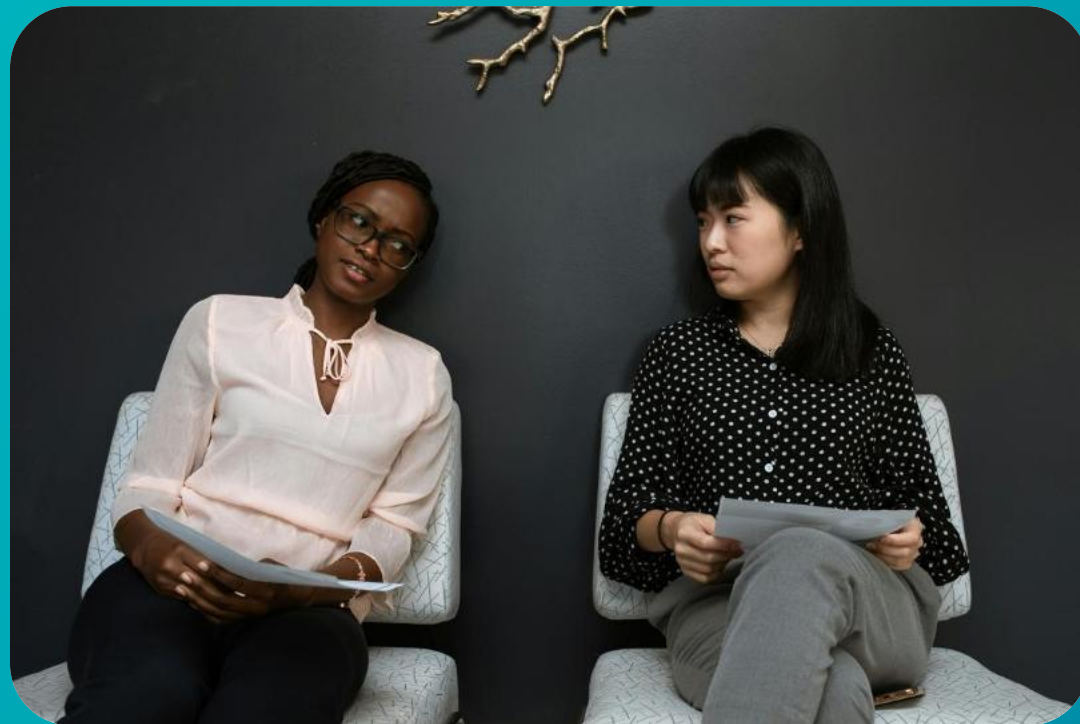
Evitativa

Posición de inacción

Perder – Perder

NEGOCIACIÓN

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN



**NEGOCIACIÓN
INMEDIATA**



**NEGOCIACIÓN
SITUACIONAL**



**NEGOCIACIÓN
PROGRESIVA**

NEGOCIACIÓN

Cliente molesto por demora en el SLA



Cliente: “¡Llevo dos horas esperando y ustedes dijeron que la atención sería inmediata!”

Agente:

- ✓ **Escucha activa:** “Comprendo su molestia, gracias por explicarme la situación.”
- ✓ **Empatía:** “Entiendo lo importante que es resolverlo rápido.”
- ✓ **Negociación:** “El tiempo máximo de atención es de 4 horas, pero lo que puedo hacer es priorizar su caso y confirmarle en la próxima hora el avance del soporte.”

Resultado:

El cliente acepta porque percibe acción y compromiso

Cliente molesto por demora en el SLA



Cliente: “Quiero que instalen una herramienta que no está autorizada por la empresa.”

Agente:

- ✓ **Reformular demanda:** “Lo que necesita es una herramienta que le ayude a trabajar más rápido.”
- ✓ **Ofrecer alternativas:** “Aunque no podemos instalar esa aplicación por políticas de seguridad, sí puedo ofrecerle estas dos opciones: (1) instalar la herramienta aprobada X o (2) solicitar a TI una evaluación para validar nuevas aplicaciones.”

Resultado: El cliente se siente escuchado y obtiene opciones viables.

¿Cuáles son los tipos de clientes difíciles?

Es aquel intenta borrar los límites profesionales en sus interacciones con tu empresa.

es aquella persona pasiva que tiene poco interés y motivación a la hora de tratar con una empresa.

Busca el mejor precio y las condiciones más convenientes

El atribulado

El confianzudo

El exigente

El apático

El negociador

Es una persona a la que le cuesta manifestar exactamente lo que quiere del producto o servicio

Tiene altas expectativas y demandas. Suele ser crítico y escéptico.



Cliente quiere una solución inmediata



Cliente: "Necesito que mi clave se restablezca ¡ya! Porque tengo reunión en 10 minutos."

Agente:

- ✓ **Claridad en la comunicación:** "El procedimiento estándar toma 30 minutos por seguridad."
- ✓ **Lenguaje positivo:** "Lo que puedo hacer ahora es iniciar el restablecimiento inmediato, y mientras tanto le habilito un acceso temporal para que no pierda su reunión."

➔ **Resultado:** El cliente recibe una alternativa que le resuelve la urgencia sin romper procesos.

GRACIAS

GRACIAS

GRACIAS

