

Técnicas de negociación



Sku: PD845693...

Horas: 40

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Entender el proceso de comunicación y sus componentes.
- Tomar consciencia de la complejidad del proceso de comunicación.
- Reconocer las diferentes barreras que impiden una comunicación eficaz.
- Entender las diferencias entre comunicación verbal y no verbal.
- Dominar el lenguaje no verbal de nuestro cuerpo.
- Adquirir destrezas comunicativas.
- Aprender el uso de los medios básicos de ayuda a la comunicación.
- Conocer las características que tienen los negociadores de éxito.
- Identificar los diferentes estilos de negociación.
- Organizar los objetivos que deben plantearse en la negociación.
- Conocer los mecanismos internos que explican el comportamiento de la otra parte en la negociación.
- Preparar los argumentos en el proceso de negociación de forma efectiva.
- Definir y seguir la estrategia y tácticas de negociación que mejor se adapten a las circunstancias.
- Preparar el tratamiento de las objeciones que surjan en la negociación para rebatirlas.

- Identificar señales que favorezcan el cierre del acuerdo, así como a aplicar técnicas que lo faciliten.

CONTENIDOS

Unidad 1: El proceso de comunicación.

- El proceso de comunicación.
- Las barreras de la comunicación.
 - Barreras debido al emisor.
 - Barreras debidas al receptor.
 - La escucha activa.

Unidad 2: Comunicación verbal y no verbal.

- Tipos de comunicación.
- Comunicación verbal.
 - Pautas en la comunicación verbal.
- Comunicación no verbal.
 - Apariencia física.
 - La sonrisa.
 - Contacto visual.
 - Dirección de la mirada.
 - Dilatación de las pupilas y el parpadeo.
 - Postura.

- La posición y orientación.
- Gestos de brazos y manos.
- La voz.
- El movimiento y gestos.
- Algunas instrucciones para comunicar eficazmente.
- Los medios que ayudan para comunicar.
 - Pizarra.
 - Rotafolios.
 - Retroproyector I.
 - Retroproyector II.
 - Cañón.

Unidad 3: Preparándonos para la negociación.

- El entorno de la negociación: el marco de la negociación.
- Características de la negociación.
- Los estilos de negociación: la parrilla de Blake y Mouton.
 - Los estilos de negociación: la parrilla de Blake y Mouton I.

- Búsqueda de información.

- Los objetivos de la negociación.

- Conociendo a la otra parte.
 - Pirámide de Maslow.

 - Necesidades y metas: De la teoría a la práctica.

 - La frustración.

 - Motivación.

- El análisis transaccional.
 - Las metas del Análisis Transaccional.

 - El yo padre, el yo niño y el yo adulto.

 - Las transacciones.

Unidad 4: Desarrollo de la negociación.

- Preparando los argumentos.
 - Claves de una buena argumentación.

- Estrategias y tácticas de negociación.
 - Tácticas.

- Las objeciones.
 - Origen de las objeciones.
 - Cómo rebatir objeciones.
 - Técnicas para desvanecer objeciones.
 - Procedimiento para rebatir objeciones.

- El acuerdo.
 - El cierre del acuerdo.
 - Técnicas de cierre.