

Área Comercialización:

Negociación y Resolución de conflictos

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso el participante habrá fortalecido su capacidad negociadora y será capaz de diseñar estrategias efectivas que optimicen los resultados en cada proceso negociador, aprendiendo a manejar sus habilidades para tratar constructivamente los conflictos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Que los participantes sean capaces de: Conocer los principios que facilitan la construcción de acuerdos de mutuo beneficio entre las partes, perdurables en el tiempo.

Identificar los propios estilos negociadores y su impacto en el logro de resultados exitosos alineados a los objetivos de gestión.

Reconocer las habilidades requeridas para lograr una negociación exitosa.

Planificar la negociación y evaluar el desempeño de las partes en las diversas etapas del proceso desde el punto de vista metodológico y comunicacional.

DESTINADO A:

Personas involucradas en procesos de negociación, que se desempeñan en el ámbito empresarial o que desarrollan su actividad en forma independiente.

DURACIÓN: 15 horas.

METODOLOGÍA:

Se combinarán exposiciones, debates y ejercicios vivenciales, de manera de facilitar el manejo de técnicas de manejo de conflictos y de negociación. La metodología se basa en la participación activa del grupo para favorecer el tratamiento dinámico de cada tema.

TEMARIO

Introducción a la Negociación

El conflicto.

Conflicto y cultura organizacional.

¿Porque surgen los conflictos?

Principios de Negociación

El intercambio como esencia de la negociación.

La claridad en los propios objetivos.

Ser objetivos: separar a las personas del problema.

Acuerdo sobre intereses y no sobre posiciones.

Generación de acuerdos de mutuo beneficio: ganar-ganar.

Toma de decisiones.

Comunicación efectiva

La empatía y el manejo del feedback. La escucha activa.

Indagación y persuasión

Preparación del ciclo de la Negociación

Etapas en el ciclo de negociación:

Pre-Negociación/Negociación/Post-Negociación.

Fase de Pre-Negociación:

Definición del problema/objeto, análisis y diagnóstico.

Recopilación y evaluación de las informaciones relacionadas con las necesidades, intereses y valores en juego.

Definición de los objetivos de la negociación.

Identificación de prioridades.

Búsqueda de alternativas de acción para lograr los objetivos.

Verificación de los consensos y acuerdos internos.

Previsión de estrategias de la otra parte.

Planificación de la secuencia negociadora

Fase de Negociación:

Capacidad de comunicación y uso de la palabra

Capacidad de influir sobre la otra parte.

Utilización del clima negociador.

Estilo negociador.

Uso de argumentación persuasiva.

Evaluación de puntos de posible acuerdo entre las partes.

Fase de Post-Negociación:

Evaluación del grado de correlación entre las decisiones adoptadas (acuerdo) y los problemas a resolver (vistos en la pre-negociación).

Aplicabilidad y aplicación del acuerdo.

Verificación en el tiempo de los resultados del acuerdo.

[Ver todos los cursos](#)