



CÁMARA DE  
COMERCIO  
E INDUSTRIA  
DE EL SALVADOR

---

## MODULO VIII - COMO NEGOCIAR LAS OBJECIONES

---

Programa incrementando la competitividad para la venta



## TIPOS DE NEGOCIACIÓN

### **Negociación Competitiva (ganar a toda costa):**

Este modelo se da cuando un individuo o grupo intenta conseguir sus objetivos a expensas de un adversario. Parecería que en el modelo competitivo todo es válido con tal de lograr el objetivo prefijado.

#### **Características:**

1. Posiciones iniciales extremas
2. Autoridad limitada
3. Empleo de tácticas emocionales
4. Consideración de las concesiones del oponente como debilidades.
5. Mezquindad en las concesiones.
6. Ignorancia de fechas límites.

#### **Acciones para negociar en forma competitiva:**

1. Utilizar la ignorancia o inocencia del adversario.
2. Inexistencia de una relación continuada.

#### **Acciones a seguir frente a un negociador competitivo:**

1. Abandonar la negociación.
2. Aceptar la situación.
3. Modificar la situación.

## Negociación Cooperativa (ganar para satisfacción mutua):

Este modelo también denominado “ganar-ganar” o para satisfacción mutua, consiste básicamente en que los negociadores alcancen un acuerdo ventajoso para ambos y no una victoria total o muy importante de uno sobre el otro.

Los dos deben sentir que han ganado algo y el resultado de la negociación debe otorgar beneficios aceptables para ambas partes. Ganar-ganar negociando implica lograr que las partes de una negociación inviertan todas sus habilidades y medios para poder obtener en conjunto beneficios que no alcanzarían por si solos

### Características:

1. Lograr confianza mutua (honestidad, confianza, señales)
2. Lograr el compromiso de la contraparte.
3. Controlar al adversario.

## ¿CÓMO NEGOCIAR CON UN CLIENTE DIFÍCIL?

**Prepararse al máximo:** Debe ser un negociador con capacitada de respuesta a los diferentes requerimiento de la contraparte y se puede adaptar a los distintos rumbos que puede tomar la negociación

**Control de la rabia y agresividad:** el manejo de la rabia y la agresividad pueden ser consideradas una habilidad psicológica, la cual puede ser muy complicada de manejar y controlar, ya que es puesta a prueba sólo en situaciones límites

**No utilizar el precio como la mejor estrategia de negociación:** el precio no es lo único que se negocia. Los negociadores tienen que preparar todas las variables que se pueden utilizar para aumentar las posibilidades de un buen acuerdo para la empresa y el cliente.

**Aprender a escuchar al cliente:** puede parecer sencillo escuchar a un cliente e identificar los reales requerimientos de éste, pero a las personas que no poseen los hábitos de escuchar, les es dificultoso poder hacerlo y más aún identificar qué es lo que realmente quiere o disgusta a los clientes, de hecho se requiere mucha disciplina para poder lograrlo.

**Resumir los acuerdos e identificar lo que falta:** muchas negociaciones se pueden materializar en una reunión, pero no es lo más frecuente; en general, estas pueden durar varias sesiones de semanas o meses.

**Visión doble para negociar:** una característica importante de todo vendedor es poseer empatía en la atención al cliente, es decir, tener la habilidades de ponerse en el lugar del cliente.

**Comenzar por los puntos de acuerdo:** toda negociación tiene sus puntos críticos que al final serán claves en los resultados, que definirán acuerdo o desacuerdo, éxito o fracaso.

**Incluir un margen de negociación extra:** antes de negociar con el cliente difícil, el ejecutivo de ventas debe saber en forma concreta y clara el mínimo que está dispuesto a aceptar y, a partir de éste, tener el adecuado conocimiento sobre el margen aceptable o ideal.

**Mantener la mente abierta:** Durante el proceso de negociación el ejecutivo de ventas puede recibir ataques de todo tipo e incluso ser víctima de maquinaciones intencionales por parte de los clientes los que a a veces saben qué tipo de ejecutivos ceden ante las presiones y terminan aceptando cada petición de ellos.