

NEGOCIACIÓN

9

La Negociación 9™ (N9™) es un conjunto de nueve habilidades fundamentales para ejecutar la **Empatía Táctica™**, que te ayuda a lograr una influencia basada en la confianza, tu objetivo en cada negociación.

Dominar estas nueve habilidades te da la capacidad de entender los sentimientos y la mentalidad de tu contraparte. Esto, a su vez, te lleva a ser percibido más como un socio y menos como un adversario, lo que facilita aún más obtener los resultados que deseas.



1

Etiquetas™

Una Etiqueta™ es una técnica de comunicación mediante la cual identificas emociones o sentimientos que crees que están presentes en una negociación y que aún no se han expresado verbalmente.

Las Etiquetas comienzan con frases como *Parece que...*, *Suena como si...* y *Se ve como si...*

Pueden reforzar aspectos de una conversación que deseas resaltar (por ejemplo, Parece que la productividad es importante para ti) o desactivar aspectos de la negociación que están obstaculizando tu acuerdo

(por ejemplo, Parece que odias cuando tu equipo no puede completar las tareas).



EJEMPLO:

Tu interlocutor dice: "Este es el mejor trato que encontrarás".

Usando un Espejo, podrías decir:

"¿El mejor trato?"

2

Espejos™

En la negociación, un Espejo™ es una técnica mediante la cual simplemente reflejas las últimas 1-3 palabras que tu interlocutor acaba de decir utilizando un tono inquisitivo.

No estás afirmando ni discrepando con nada. Simplemente estás reflejando sus palabras para que sigan hablando.

3

Silencio Dinámico™

El Silencio Dinámico™ es el proceso de utilizar el silencio como una herramienta para darle a tu interlocutor la oportunidad de responder al otro habilidad del N9 que acabas de usar.

El silencio es incómodo. Si cuentas *un-mil, dos-mil, tres-mil* en tu cabeza, la otra parte dirá algo antes de que llegues a 10.



EJEMPLO:

Tu interlocutor parece frustrado pero no ha dicho nada al respecto. Usando una Etiqueta, podrías decir: "Parece que hay algo que realmente te está molestando". Sigue con Silencio Dinámico contando hasta 10 en silencio para permitir que la Etiqueta realmente impacte.

4

EXAMPLE:

Imagine you sell business software and your counterpart speaks for five minutes outlining their legacy organization's need for digital transformation. You might paraphrase what they've said like this:

Though you're doing well, you think

Parafrasear

Parafrasear es el proceso de tomar lo que la otra parte dijo, empaquetarlo con tus propias palabras y devolvérselo. Es algo así como un Espejo, excepto que estás hablando con tu propia voz. Puedes usar esta técnica en cualquier momento para asegurarte de que tu interlocutor sepa que estás escuchando y están en la misma página.

5

Resumen™

Un Resumen es una sinopsis completa de toda la conversación que has tenido hasta ese momento.

En un nivel muy básico, es la suma de dos partes: etiquetas y parafraseo. Básicamente, estás contando toda la historia desde su perspectiva.



EJEMPLO:

Continuando con nuestro ejemplo de parafraseo, podrías agregar esta Etiqueta al final: *Parece que es extremadamente importante para ti tomar la decisión correcta porque esto afectará a toda la organización.* Cuando resumas de manera efectiva y escuches "eso es correcto", un acuerdo está a la vuelta de la esquina.

6



EJEMPLO:

Tu contraparte propone que simplemente no es en absoluto razonable desde tu punto de vista.

Ya puedes ver las fallas en el cronograma propuesto. Usando una Pregunta Calibrada, podrías responder: *¿Qué pasa si nos desviamos del rumbo?*

Preguntas Calibradas™

Las Preguntas Calibradas™ son preguntas que comienzan con qué, cómo o a veces por qué.

Se utilizan para moldear la forma en que tu contraparte piensa. Estas son preguntas a las que es imposible responder con una sola palabra.

7

Mensajes 'Yo'™

Cuando necesitas marcar una línea en la arena o dar un paso atrás ante una dinámica negativa, utiliza un mensaje "Yo", que es una técnica de negociación que incluye tres partes:

- Cuando tú [haces esta acción contraproducente]
- Yo me siento [de esta manera]
- Porque [la razón por la que el comportamiento es malo]



EJEMPLO:

Tu contraparte te está gritando. Podrías decir: *Cuando elevas la voz, siento que nunca lograremos cerrar un trato porque no estamos haciendo progreso alguno.*

8

Estimuladores

Nunca quieres ser la persona que provoca la pregunta *¿Todavía estás ahí?* por teléfono.

Evita este destino utilizando estimuladores, que son formas simples de reconocimiento, como asentir con la cabeza, decir "mm-hmm" y de cualquier otra manera hacerle saber a la otra persona que estás prestando atención.



9

Regla de Tres

Porque un **sí no siempre significa sí**, debes esforzarte por obtener tres acuerdos diferentes a la misma pregunta. Llamamos a esto la Regla de Tres.

En nuestra experiencia, el primer sí es un sí falso, el segundo sí es un sí de confirmación, y el tercer sí es un sí de compromiso. Utiliza Etiquetas después de cada sí para llegar al siguiente. Después de haber escuchado el tercer sí, no olvides planificar la implementación.



¿Listo para llevar tus habilidades de negociación al siguiente nivel?

Cuando estés listo para dominar estas habilidades, inscríbete en nuestro curso N9.

¿Crees que ya dominas estas habilidades perfectamente? Echa un vistazo a nuestros otros cursos de capacitación en negociación.

[Regístrate](#)

[Cursos](#)