



Negociaciones de Ventas Virtuales:
Todo lo que Necesitas Saber
sobre Cerrar Acuerdos en
el Mundo Digital

Tabla de Contenidos

Introducción.....	3
Cómo Negociar a través de Aplicaciones de Chat.....	4
Cómo Negociar a través de Email.....	9
Cómo Negociar a través del Teléfono.....	15
Cómo Negociar a través de Video Conferencias.....	19
Continúa tu entrenamiento en negociación de ventas con The Black Swan Group...	23



Introducción

Aunque han surgido y proliferado varios modos de comunicación digital en el mundo empresarial en los últimos años, las enseñanzas de The Black Swan Group siguen siendo las mismas: siempre que sea posible, deberías utilizar estos medios para llevar a tu interlocutor a una conversación cara a cara. Por supuesto, en un mundo que todavía se está recuperando de una pandemia global,

Eso no siempre es factible. Además, a medida que más millennials y miembros de la Generación Z avanzan en la jerarquía corporativa y terminan sentándose al otro lado de la mesa proverbial contigo, es cada vez más probable que tu interlocutor prefiera utilizar modos de comunicación digital en lugar de reunirse en persona y hablar cara a cara.

Independientemente de nuestras preferencias, las negociaciones de ventas virtuales están aquí para quedarse. Sigue leyendo este libro electrónico para aprender más sobre los métodos que puedes utilizar para negociar con éxito a través de aplicaciones de chat, correos electrónicos, llamadas telefónicas y plataformas de videoconferencia como Zoom.





Cómo Negociar a través de Aplicaciones de Chat

Sí, es posible negociar a través de aplicaciones de chat. Sin embargo, deberías evitar tener la mayor parte de tu conversación por chat si es posible. Para obtener los mejores resultados, cada interacción que tengas a través de mensajes de texto debería intentar llevar a la otra parte a una conversación verbal, ya sea en persona, por teléfono o a través de Zoom, según tu preferencia.

Aunque deberías depender menos del chat que de cualquier otro medio de comunicación disponible, aún así querrás asegurarte de que tus esfuerzos sean efectivos cuando negocies por chat. Utiliza estas tácticas para asegurarte de que eso suceda.



1. Apóyate en las habilidades de Black Swan

Las habilidades de Black Swan se utilizan mejor en conversaciones verbales, pero aún son aplicables por texto. La próxima vez que te encuentres negociando a través de una aplicación de chat, piensa en cada mensaje como un momento largo que la otra parte contemplará y utiliza la oportunidad para establecer expectativas sobre los próximos pasos.

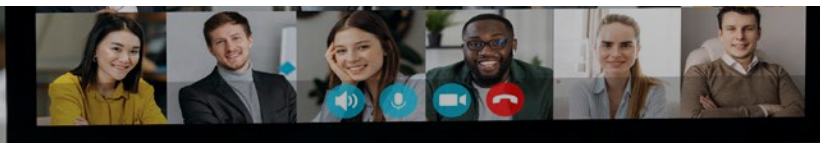
Las preguntas orientadas hacia el "no" son una gran habilidad en este caso. Por ejemplo, podrías preguntarle a tu interlocutor algo como: ¿Sería imposible reunirse para almorzar el próximo martes a las 12:45 p.m.? Si tu interlocutor está intentando llevar a cabo toda la negociación por texto, puedes utilizar el Silencio Dinámico™, al menos en su versión basada en chat, respondiendo con unos puntos suspensivos (...) que indiquen que has terminado de hablar.

2. Aprovecha las herramientas adicionales

Cuando te encuentres utilizando una aplicación de chat para negociar, nunca olvides que tu teléfono inteligente te brinda acceso a varias herramientas adicionales que puedes utilizar para fortalecer tus comunicaciones. Entre ellas, destaca el mensaje de voz. Recuerda, el objetivo principal de negociar a través de una aplicación de chat debería ser llevar a tu interlocutor a una conversación verbal. Al agregar mensajes de voz a tu conversación por texto, puedes transmitir tu tono de voz, reduciendo la probabilidad de que tu interlocutor interprete mal tu mensaje. Cuando se usa correctamente, el mensaje de voz también libera a la otra parte de tener que pensar demasiado, restaurando su autonomía.

Cuando piensas en negociar a través de aplicaciones de chat, probablemente no consideres el uso de GIFs y memes. Pero cuando se hacen con buen gusto, estas herramientas pueden ayudarte a proporcionar más contexto y ampliar el mensaje. Por ejemplo, después de reunirte en persona con un interlocutor, podrías enviar un GIF, que demuestre que apreciaste la interacción. No solo ayudará a tu interlocutor a ver las cosas desde tu perspectiva, sino que también hará que el trabajo sea más agradable.

Recuerda, el objetivo principal de negociar a través de una aplicación de chat debería ser llevar a tu interlocutor a una conversación verbal.



3. Añade emojis a la mezcla

Una de las partes más difíciles de los mensajes de texto es comunicar tu tono a la otra parte. Contrario a lo que puedas pensar, el tono siempre es determinado por la parte receptora. Para asegurarte de que interpreten tus palabras de la manera que pretendes, considera usar emojis para garantizar que tu mensaje sea recibido como pretendías entregarlo.

Hay una cantidad aparentemente interminable de emojis, con más y más apareciendo a intervalos regulares. Es importante evitar usar demasiados emojis o usar aquellos que son menos comunes y, por lo tanto, abiertos a interpretación.

Para asegurarte de que tus mensajes mejorados con emojis se reciban como esperas, adhiérete a los emojis básicos, como la cara sonriente estándar y la cara triste. Si te vuelves demasiado creativo/a, la otra parte puede malinterpretar tus intenciones. Así que utiliza emojis con moderación y opta por la simplicidad.





Cómo Negociar a través de Email

El mundo empresarial funciona con correos electrónicos, y el trabajador promedio recibe 121 correos electrónicos todos los días.

Aunque deberías utilizar tus interacciones por correo electrónico para llevar a la otra parte a una conversación cara a cara, o al menos a una llamada de Zoom o telefónica, este medio puede ayudarte a obtener mejores resultados comerciales. Solo necesitas saber cómo usarlo de manera efectiva.

En esta sección, examinaremos algunas tácticas que puedes utilizar para sacar el máximo provecho de los correos electrónicos comerciales.



1. Saber cómo utilizar el correo electrónico

Lo primero es lo primero: no estás utilizando el correo electrónico para escribir una obra sobre tu historia de vida o un ensayo sobre cómo el producto de tu empresa es lo mejor que existe. En cambio, deberías utilizar el correo electrónico por una de tres razones:

- Resumir conversaciones y confirmar que están en la misma página.
- Hacer seguimiento con tu interlocutor y establecer futuras reuniones.
- Obtener información adicional.



Si estás utilizando el correo electrónico por cualquier otra razón, lo estás haciendo mal.



Una vez que hayas determinado el propósito de enviar un correo electrónico, también debes tener en cuenta estos dos consejos:

- Si estás compartiendo malas noticias, utiliza [Empatía Táctica™](#) para suavizar el golpe: Esto sonará duro. Tengo algunas malas noticias, y no te van a gustar.
- [La última impresión es la impresión duradera](#), así que termina cada correo electrónico que envíes con una nota positiva. Mientras estás en ello, proporciona una clara llamada a la acción para que tu interlocutor sepa cuáles son los siguientes pasos.

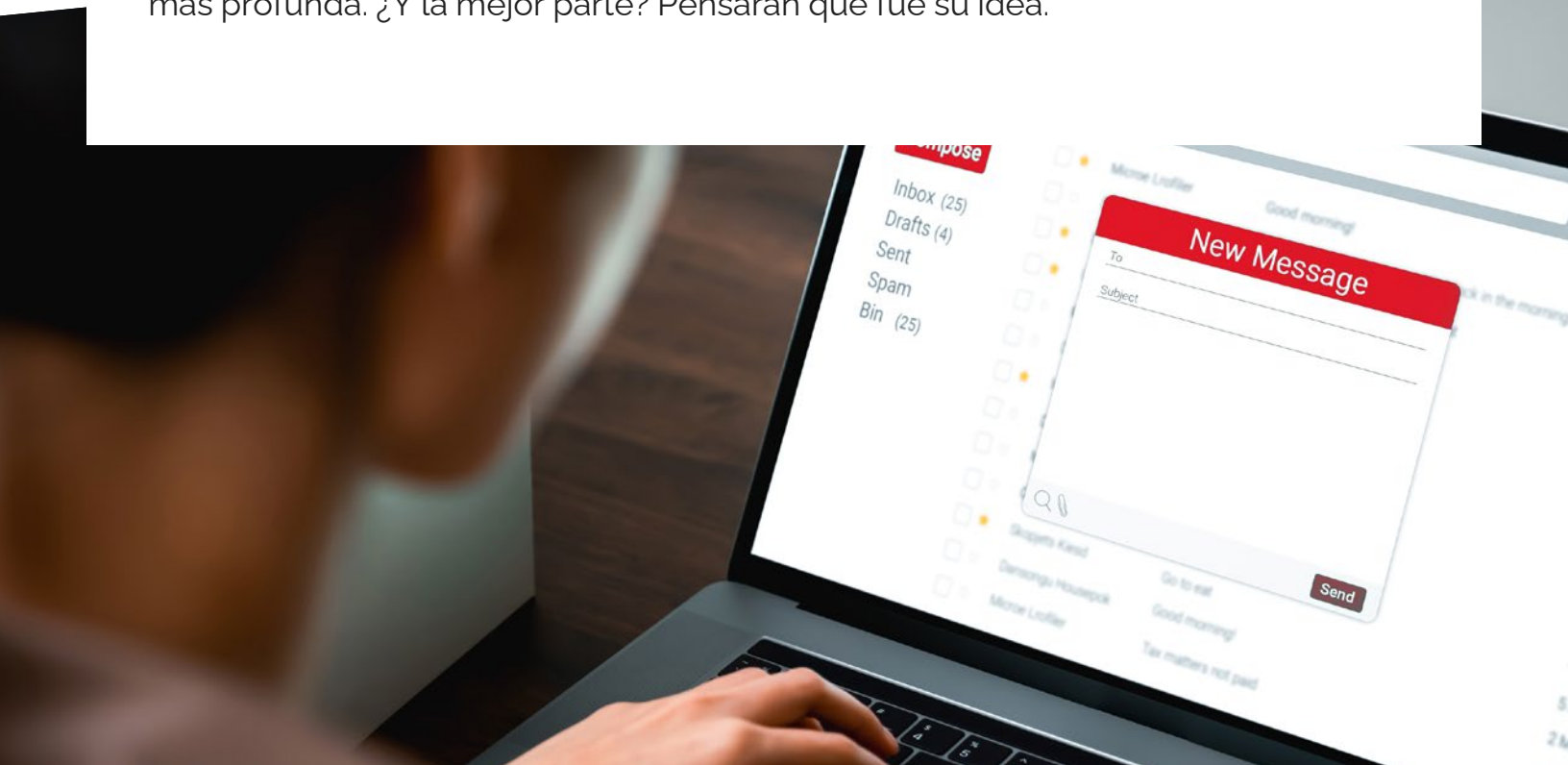
2. Mantén tus mensajes cortos.

Comunicarse por correo electrónico es como un juego virtual de ajedrez. Tú haces un movimiento, tu interlocutor hace un movimiento, y luego tú haces otro movimiento.

Dado esto, es fundamental mantener tus correos electrónicos cortos. ¿Qué queremos decir con cortos? Cualquier cosa más de cinco oraciones es probablemente demasiado larga. No los sobrecargues con demasiada información.

Idealmente, apuntarás a expresar un solo punto o hacer una sola pregunta en cada mensaje. Tal vez dos, como máximo. Si estás intentando hacer más que eso, estás utilizando la forma incorrecta de comunicación.

Con el enfoque adecuado, puedes persuadir a tu interlocutor para que cambie a un modo de comunicación diferente porque quieren tener una conversación más profunda. ¿Y la mejor parte? Pensarán que fue su idea.





3. Lee los correos electrónicos en voz alta y utiliza atenuadores en el correo electrónico.

Cualquiera que sea tu tono previsto, el destinatario del correo electrónico pensará que es más severo. Mitiga esa idea errónea utilizando [atenuadores en el correo electrónico](#), como "Lo siento" y "Me temo", en todos los lugares donde encajen.

Antes de enviar un correo electrónico, léelo en voz alta y averigua dónde puedes insertar atenuadores en el correo electrónico. Por ejemplo, en lugar de escribir "Si este problema no se resuelve, podría generar problemas adicionales", utiliza "Me temo que si este problema no se resuelve, podría generar problemas adicionales".

Puede parecer una diferencia menor, pero los atenuadores en el correo electrónico pueden ayudar a suavizar el impacto y aumentar las posibilidades de que tu interlocutor lea el correo electrónico en el tono que pretendes.

4. No olvides los asuntos y despedidas

Aunque el cuerpo del correo electrónico es ciertamente importante, no subestimes el impacto que un asunto bien escrito o una despedida única pueden tener.

Todos están recibiendo innumerables correos electrónicos todos los días, así que es importante crear asuntos que hagan que tus mensajes destaquen para aumentar las posibilidades de que tu nota llame la atención del destinatario. Aquí es donde las preguntas orientadas hacia el "no" pueden ser útiles: ¿Has decidido abandonar nuestro trato? Esta técnica simple puede asegurar que tu mensaje se convierta en la máxima prioridad de tu interlocutor.

Recuerda, la última impresión es la impresión duradera. Además de terminar de manera positiva, optimiza tus despedidas de correo electrónico para aprovechar al máximo ese valioso espacio de correo electrónico. Utiliza una frase como "Muy humildemente" o "Con toda sinceridad" para reforzar tu mensaje y ayudarte a transmitir autenticidad y simpatía.



Recuerda, la última impresión es la impresión duradera.





Cómo Negociar a través del Teléfono

Muchos negociadores disfrutan hablar por teléfono porque nadie puede verlos. Y en la era de la fatiga de Zoom, esa privacidad es cada vez más rara. Aquí tienes algunas tácticas para asegurarte de que tu próxima negociación telefónica sea un éxito.

1. Utiliza Etiquetas™

La próxima vez que te encuentres negociando por teléfono, recuerda una cosa por encima de todo: el tono de voz es supremo.

En estos casos, las Etiquetas™ pueden ser particularmente útiles. Si terminas diciendo algo que provoca que la otra parte eleve la voz, podrías etiquetar esa respuesta de la siguiente manera: Parece que he dicho algo que te molestó.

¿Quién sabe cómo responderá tu interlocutor? Pero ahí radica su belleza. Estarás más informado/a por su respuesta, lo que facilitará aún más lograr el resultado que deseas.





2. Ve directo al grano rápidamente.

Si eres como la mayoría de las personas, te unes a una llamada telefónica y comienzas la conversación con alguna variación de lo siguiente: ¿Cómo va todo? ¿Cómo están los niños? ¿Cómo está el clima?

Solo estás intentando ser amable. Pero lo que realmente estás haciendo es desperdiciar el tiempo de tu interlocutor.


Demuestra a la otra parte que respetas su tiempo y ve directo al grano. La próxima vez que estés negociando por teléfono, utiliza Etiquetas para iniciar la conversación: Parece que has dedicado mucho tiempo a prepararte para nuestra llamada. Este enfoque te pone en camino para descubrir Cisnes Negros ocultos.

3. Usa la Regla de 3


En pocas palabras, la Regla de 3 tiene como objetivo que tu interlocutor confirme su posición tres veces, ayudándote a entender cuán firme es su compromiso con el trato. Para utilizar la Regla de 3, combina tres de nuestras habilidades en conjunto: Etiquetas, Espejos™ y Parafraseo.

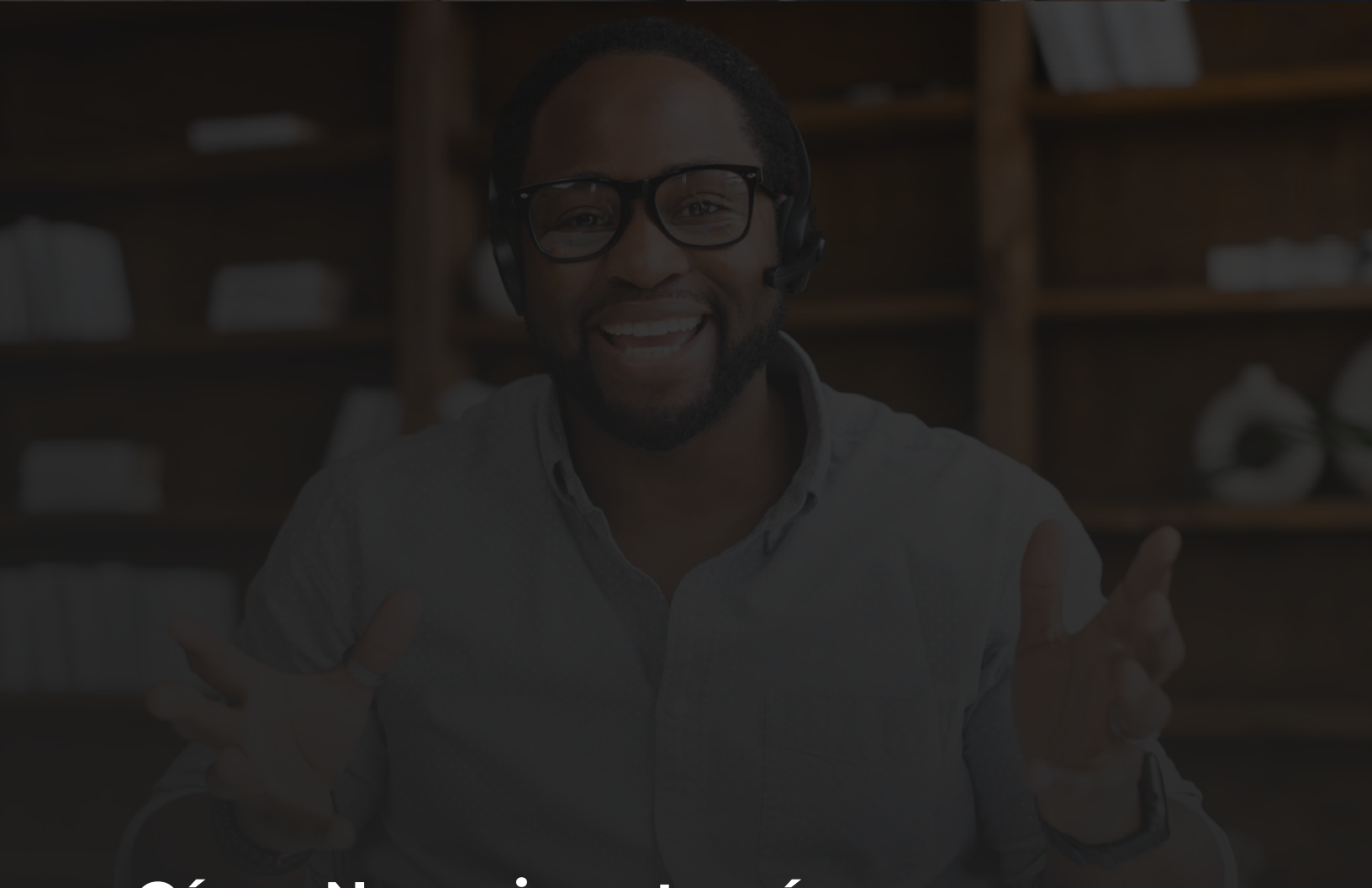
Por ejemplo, podrías iniciar la conversación con una Etiqueta: Parece que has estado buscando una solución a este problema durante un tiempo. Tu interlocutor responderá algo así: *Sí, eso es preciso. Hemos tenido este problema durante mucho tiempo. Aquí es donde usas tu Espejo: ¿Mucho tiempo?* Tu interlocutor reafirmará su postura, dándote la segunda confirmación.

Ahora es el momento de Parafrasear la conversación: *Para que quede claro, ¿has tenido este problema durante mucho tiempo y crees que podríamos solucionarlo?* Ahí tienes tu tercera confirmación, y ahora sabes que hay un trato por cerrar.

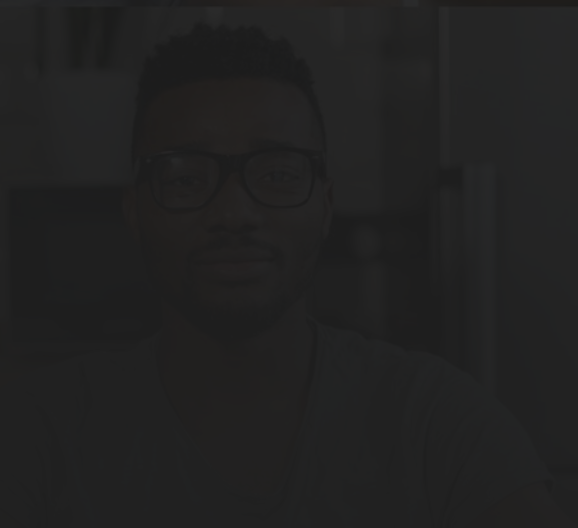


**Cada asistente al evento
tiene la oportunidad de
participar en tres llamadas
de coaching grupal de
seguimiento.**





Cómo Negociar a través de Video Conferencias



No es ningún secreto que cada vez se realiza más negocios a través de videoconferencias en estos días. Aunque plataformas como Zoom y Google Meet pueden ayudarnos a conectarnos virtualmente con nuestros interlocutores, la experiencia a menudo es antinatural e incómoda para muchos de nosotros.

Utiliza los consejos para ganar tu próxima negociación a través de una [plataforma de videoconferencia](#).



1. Presta atención al lenguaje corporal

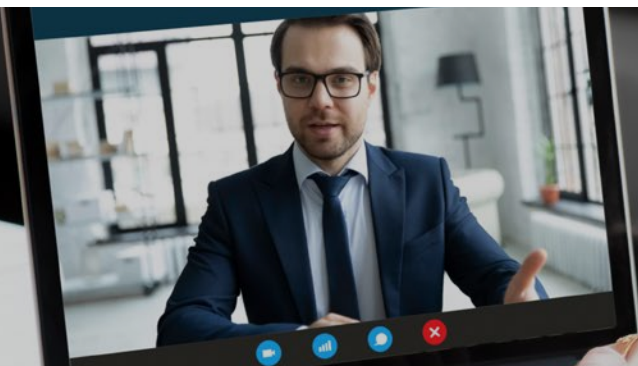
Tu imagen ocupará una gran parte de la pantalla de tu interlocutor, así que debes prestar atención a tu lenguaje corporal. Una de las cosas más fáciles de hacer aquí es asentir con la cabeza durante la conversación para mostrarle a tu interlocutor que estás comprometido/a con lo que están diciendo y que estás en la misma página.

Al mismo tiempo, presta atención al lenguaje corporal de tus interlocutores. Querrás prestar atención especialmente a las personas que están "fuera de objetivo" y que no están hablando para ver cómo reaccionan a lo que estás diciendo.

2. Toma Notas

Tomar notas cuando alguien más está hablando los hace sentir geniales. Estás tan comprometido/a con ellos que estás capturando su sabiduría. Además, te da la oportunidad de pensar y facilita la absorción de la información que estás aprendiendo.


Como beneficio adicional, tomar notas te permite ralentizar la conversación. Esto puede aumentar la posibilidad de que hagas un trato mejor o evites hacer uno malo.



3. Ponte de pie

Solo porque estás trabajando en una computadora no significa que necesitas sentarte. En estos días, no hay escasez de opciones de escritorios de pie en el mercado. Estudios demuestran que ponerse de pie puede optimizar tus procesos de pensamiento y darte más energía, por lo que probar esto en tu próxima videollamada es una decisión obvia.



A photograph of two men in business attire shaking hands. The man on the left is a Black man with a beard and glasses, wearing a dark suit jacket over a white shirt. He is smiling broadly. The man on the right is a white man, seen from the side, also in a dark suit. They are standing in front of a window with vertical blinds. The overall lighting is dim, creating a professional and focused atmosphere.

**Continúa tu formación en
negociación de ventas con
The Black Swan Group.**

Ahora que tienes una mejor idea de algunas tácticas que puedes usar para aumentar las ventas mientras negocias en un mundo virtual, es el momento de continuar tu aprendizaje.

Cuando estés listo/a para perfeccionar aún más tus habilidades, [únete a nosotros en un evento en vivo](#) o inscríbete en los [cursos de formación de Black Swan](#). ¡Esperamos verte pronto!

[Regístrate en nuestro curso de formación.](#)



¿Tienes preguntas sobre la formación, participación en eventos o el coaching?

[Contactáctanos](#)





¿Tienes preguntas sobre la formación,
participación en eventos o el coaching?

[CONTACT US](#)

