

Curso de Negociación

Dirigido a:

Líderes (de supervisores hasta alta dirección) y colaboradores que traten con clientes por tiempo extendido

Objetivo general

Desarrollar habilidades de conducir negociaciones con otros seres humanos, para poder llegar a acuerdos de largo plazo (o recurrentes) que sean benéficos para todos los involucrados

Objetivos específicos

- Identificar, averiguar y comprender las necesidades de las demás personas
- Identificar, conocer y expresar expectativas propias
- Conducir el proceso de llegar a acuerdos mutuamente benéficos y duraderos

Contenido

1. Comprendiendo la negociación
 - a. Qué es la negociación
 - b. Principios de una negociación exitosa
 - c. Revisar situaciones prácticas desde los principios

2. Principios
 - a. Claridad
 - b. Límites
 - c. Emociones
 - d. Actitud
 - e. Escucha
3. Flujo de las negociaciones
 - a. Inteligencia emocional
 - b. Preguntas estratégicas
 - c. Profundizar
 - d. Empatía táctica
4. Negociar en la práctica
 - a. Estrategias de Harvard y la FBI
 - b. Principios de la influencia
 - c. Resolución de problemas

Habilidades a desarrollar

- Inteligencia emocional
- Empatía táctica
- Establecimiento y cuidado de límites
- Comunicación
- Autocontrol
- Resolución de problemas

Duración

Introducción a la negociación: 8 horas

Curso completo: 20 horas