



TALLER / CURSO: NEGOCIACIÓN	Formato: Presencial
BLOQUE 1: La caja de herramientas del negociador	Tipo: LECTURA
PREGUNTAR	

EL VALOR DE LAS PREGUNTAS EN CADA FASE DEL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

Fase 1 ::: PREPARACIÓN Y EXPOSICIÓN.- Preguntas sobre hechos.

Las preguntas sobre hechos buscan conocer la situación de la contraparte en la negociación, su potencialidad, la importancia del acuerdo para él, el tamaño y las garantías y todo el contexto en el que se mueve el otro negociador. Se buscan por tanto hechos ciertos que nos ayude a dimensionar el acuerdo.

Este tipo de preguntas han de limitarse para que el otro negociador no lo considere un interrogatorio. Integrarlas dentro de la fase de Socialización en el proceso de negociación suele ser muy potente, porque nos ayuda a mantener la conversación, da sensación de que nos interesamos por él haciéndole sentir importante y de paso estamos recabando información sobre él. Algunos ejemplos:

- ¿Dónde tiene sus oficinas, muy lejos de aquí?
- ¿Cuántos son en su empresa?
- ¿Qué es lo que comercializan exactamente?
- ¿Dónde tienen las fábricas?
- ¿En qué departamento trabaja Vd.?

Fase 2 ::: PROPUESTAS.- Preguntas sobre la situación del problema a negociar y las dificultades del acuerdo

Estas preguntas se usan para entender cuáles son las principales preocupaciones de la contraparte en el proceso negociador, los problemas que pueden estar viendo, sus prioridades o incluso las experiencias pasadas en otros acuerdos tanto positivas como negativas. Nos ayudan a situarnos en el plano del otro negociador y por tanto poder priorizar los puntos de cesión importantes para él y menos importantes para nosotros. Nos dan a conocer por tanto las opiniones de la otra parte, sus posiciones y sus actitudes frente a la negociación.

Las respuestas que se intenta provocar de la contraparte utilizarán palabras como dificultad, complejo, preocupado, problema, miedo, me gustaría, no podemos... Veamos algunos ejemplos de este tipo de preguntas:

- ¿Qué considera Vd. Importante del acuerdo?
- ¿Cómo le gustaría que fuese la relación posterior?
- ¿Cuántos años de contrato preferiría?
- ¿Qué ocurriría si...?
- ¿Cómo es de importante para Vd. Que...?



Fase 3 ::: INTERCAMBIO.- Preguntas sobre las consecuencias de la negociación

Sirven para comprender las repercusiones que pueden tener los diferentes términos de la negociación en los otros negociadores. Por ejemplo, que ocurriría si en la negociación se diera una circunstancia determinada. Estas preguntas son muy útiles para la negociación y al mismo tiempo difíciles de realizar ya que a menudo la contraparte es posible que no quiera contestar o no lo haga del todo sinceramente. No obstante aún a pesar de esto, son preguntas muy potentes. Ejemplos:

- ¿Qué otras opciones podrían aceptar si nosotros no...?
- ¿Cuál es el inconveniente si no podemos...?
- ¿Qué problemas crea que...?
- ¿Qué le cuesta...?
- ¿Cómo afectaría que...?

Fase 4 ::: ACUERDO.- Preguntas para elaborar una solución

Las preguntas de elaboración de solución se utilizan para intentar encontrar alternativas que superen los escollos o problemas en la negociación o que identifiquen sinergias que permitan ampliar el beneficio mutuo. Este tipo de preguntas incitan al otro negociador a que imagine cómo se encontraría con una nueva opción. La idea es que piense en positivo y en la búsqueda de una solución en lugar de hacerlo en una postura defensiva, siendo asertivo. De esta forma también ayudan al cliente a evaluar las nuevas propuestas que les vayamos haciendo a lo largo del proceso de negociación. Algunos ejemplos de estas preguntas:

- ¿Cómo vería si...?
- ¿Cuánto valdría el tiempo que gana si firmamos un acuerdo rápido en las condiciones que le he comentado?
- ¿Qué ocurriría en su empresa si a cambio mejoramos...?
- ¿En cuánto mejoraría su proceso productivo si se lo entrego...?