

EMPRESAS SURA

“Fundamentos para una Negociación Exitosa”

Áreas de Conocimiento

MARKETING

- Marketing Digital.
- Estrategias de Venta.
- Experiencias de Clientes.

FINANZAS

- Educación Financiera y Tributaria.
- Gestión Financiera.



TALENTO HUMANO

- Liderazgo de Equipo.
- Bienestar Profesional.
- Recursos Humanos.



TECNOLOGÍA

- Transformación Digital.
- Ciberseguridad.
- Herramientas Digitales.



ASESORÍA LEGAL

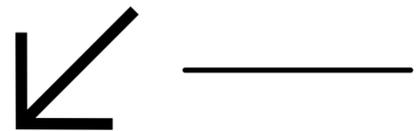
- Temas Laborales.
- Temas Tributarios.
- Formalización Pyme.

A close-up photograph of two people shaking hands over a desk. The person on the left is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The person on the right is wearing a light-colored shirt. On the desk, there are papers, a pen, and a laptop. The background is slightly blurred, showing a window and a wooden wall.

Taller de Negociación con técnicas de neuroventas.

Fundamentos para una negociación exitosa.

SPEAKER: KAREN GRADO

A decorative graphic element consisting of a horizontal line on the left, a downward-pointing arrow in the middle, and another horizontal line on the right.

Sobre mí...



- Ingeniero en Comercio Internacional con 17 años de experiencia en logística y atención al cliente.
- Coach Ontológico certificado por Newfield Network.
- Master Trainer en Neuroventas certificado por Jürgen Klaric.
- Actualmente curso un Master en NMKT en OBS Business School (Partner Universidad de Barcelona).
- Directora de MKT y Ventas en Go Auditores @goauditores.
- • En el 2021 fundé mi consultora a través de la cual asesoro y capacito en ventas y mkt.
- En el 2015 me despidieron por no cumplir con mis metas en ventas.
- Al día de hoy he vendido y he ayudado a vender millones de pesos en productos y servicios de distintos rubros.

¿Qué es la negociación?

La negociación se puede definir como un proceso de comunicación entre al menos dos partes dirigido a alcanzar un acuerdo sobre intereses que se perciben como divergentes, con el fin de llegar a acuerdos beneficiosos y aceptables para todas las partes involucradas.



Acerca de la negociación...

- Siempre negociamos (yo hago esto y tú haces tal cosa)
- Lo hacemos desde bebés (llorar a cambio de conseguir alimento, brazos o abrigo, prestar un juguete a cambio de otro, etc)
- En una negociación, debe haber comunicación, cooperación y negociación
- Hay distintos tipos de negociación y es clave identificarlos a la hora de negociar

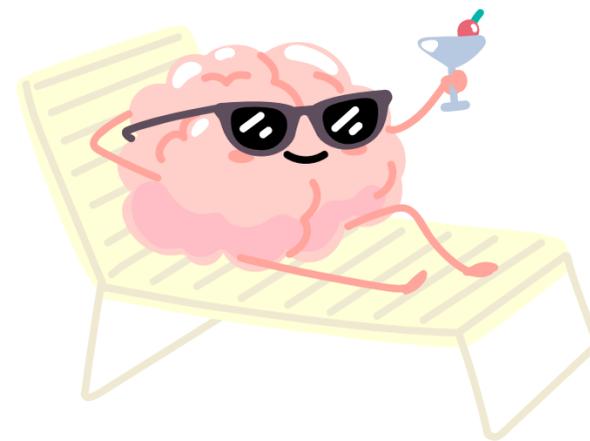


¿Qué son las Neuroventas para Negociación?

Las neuroventas para negociación son una aplicación específica de los principios de la neurociencia al proceso de negociación. Al igual que en las neuroventas tradicionales, el objetivo es comprender cómo funciona el cerebro humano en situaciones de negociación para adaptar las estrategias y técnicas de negociación de manera más efectiva.



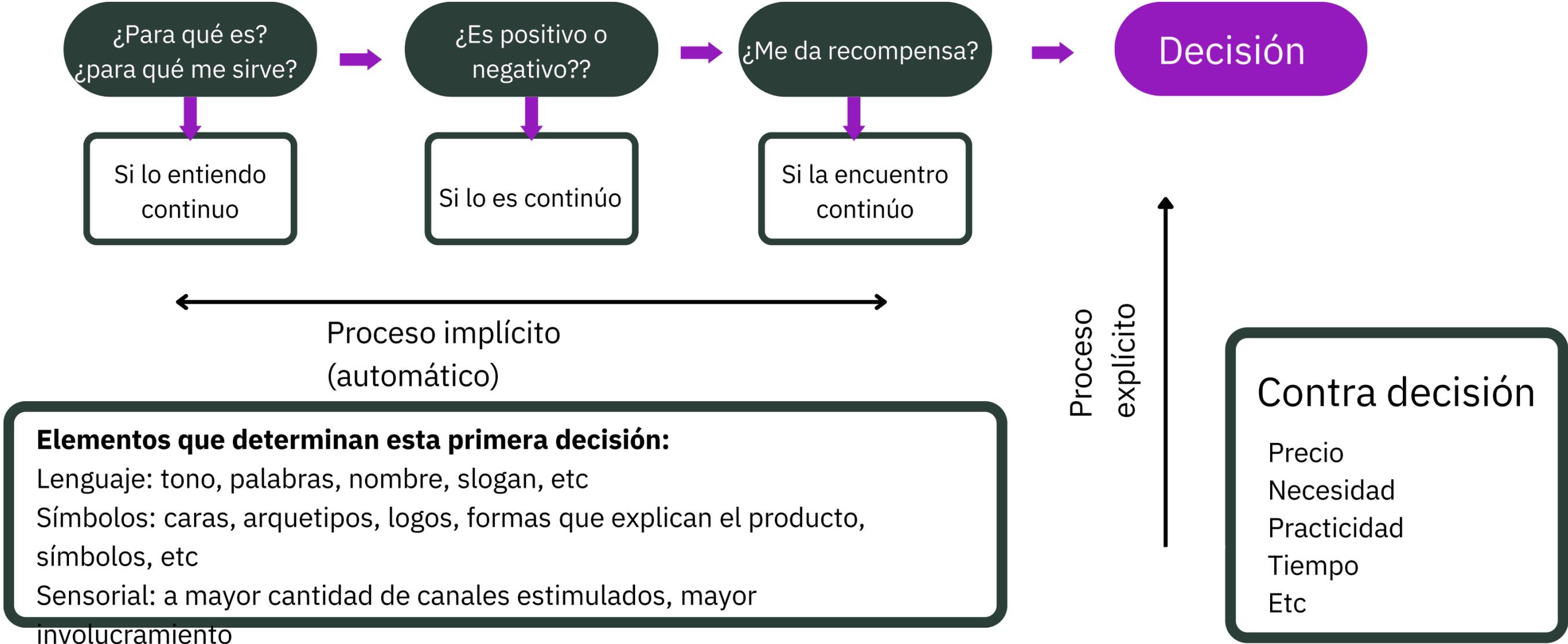
Todo lo que hacemos, pensamos o sentimos
tiene su **explicación** en el cerebro.



Es por ello que debemos conocer **cómo funciona el cerebro** para negociar de mejor manera.



Secuencia cerebral de un proceso de negociación o compra



Cuando estamos en una negociación, el cerebro **evalúa** las pérdidas (dolor) v/s las ganancias (placer).



Debemos **disminuir el dolor y aumentar el placer.**



Sistema de recompensa

El sistema de recompensa está formado un conjunto de estructuras en el cerebro, las cuales son responsables de generar la sensación subjetiva de placer y la obtención de la recompensa.



La decisión depende de la lucha que mantienen la presión por **disfrutar** de algo de forma inmediata y el **dolor** de tener que entregar algo a cambio.



Ejemplos de **disminuir el dolor** y **aumentar el placer**:

- Facilidades de pago
- Bonos de regalo
- Muestras gratis de otros productos
- Asegurar que el precio es fijo (taxímetro v/s uber)
- Despacho gratis (incluido en el precio)
- Dar regalos (bonos, membresía gratis por x tiempo, lelva 2 paga 1, etc)



Los 3 pilares para una negociación efectiva

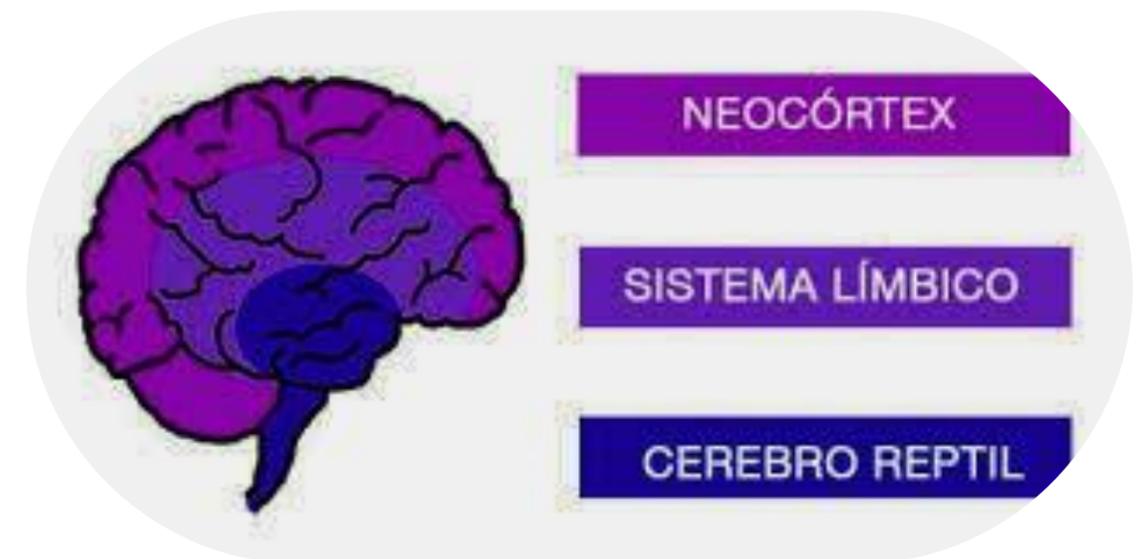
- **Atención:** El cerebro humano tiene una capacidad limitada para procesar información. Por lo tanto, es crucial captar la atención del cliente de manera efectiva desde el principio para mantener su interés a lo largo del proceso de negociación.
- **Emoción:** Las decisiones de compra están influenciadas por las emociones más que por la lógica pura. Por lo tanto, las estrategias de neuroventas buscan generar emociones positivas en los clientes para aumentar la probabilidad de que tomen una decisión de compra.
- **Memoria:** El cerebro humano tiende a recordar mejor la información que está asociada con experiencias **emocionales o significativas**. Por lo tanto, las técnicas de neuroventas buscan crear experiencias memorables para los clientes que asocien positivamente con el producto o servicio que se está negociando.

Principio de los 3 cerebros

Córtex: Es el último en desarrollarse. Es el racional. Procesa toda la info de manera lógica. Aquí nos explicamos las cosas. ES EL QUE PIENSA. Tiene 5% de participación en un proceso de negociación.

Límbico: Es el segundo en desarrollarse. Es el que nos hace sentir y emocionarnos. Todos los mamíferos lo tenemos. En mujeres se activa más. ES EL QUE SIENTE. Tiene 25% de participación en un proceso de negociación.

Reptil: Es el más antiguo de los tres. Es el que nos hace reaccionar y nos ayuda a sobrevivir. No siente ni piensa y es el que domina nuestros instintos. ES EL QUE ACTÚA. Tiene 70% de participación en un proceso de negociación..

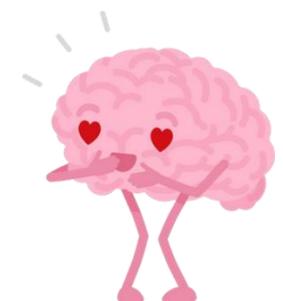


Algunas estrategias para negociar teniendo en cuenta el **principio de los tres cerebros.**

Cerebro Reptiliano (Instinto):

- **Simplifica** tu mensaje: El cerebro reptiliano responde mejor a la información simple y clara. Al comunicarte durante la negociación, asegúrate de utilizar un lenguaje directo y fácil de entender.
- Muestra **confianza y seguridad**: El cerebro reptiliano valora la seguridad y la estabilidad. Proyecta confianza y seguridad en ti mismo para generar confianza en la contraparte y establecer una base sólida para la negociación.

El 80% del mensaje es no verbal



Cerebro Límbico (Emoción):

- **Construye** relaciones: El cerebro límbico está asociado con las emociones y las relaciones interpersonales. Dedicar tiempo a construir una relación de confianza y empatía con la contraparte antes de abordar los temas de la negociación.
- Gestiona las **emociones**: Reconoce y comprende las emociones tanto propias como de la contraparte. Practica la empatía y la escucha activa para comprender mejor las necesidades y preocupaciones de la otra parte.



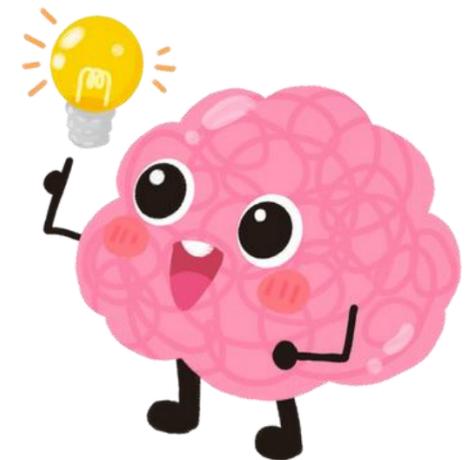
Las emociones se “contagian”

Neocórtex (Razón):

- Presenta datos y argumentos sólidos: El neocórtex es responsable del razonamiento y la toma de decisiones. Utiliza datos objetivos y argumentos sólidos para respaldar tus propuestas durante la negociación.
- Busca soluciones creativas: El neocórtex es capaz de pensar de manera abstracta y creativa. Busca soluciones innovadoras que puedan satisfacer los intereses de ambas partes y maximizar el valor creado en la negociación.

El cerebro necesita justificar nuestra decisión

Palabras que activan el proceso de decisión:
**Lograr, poder, conquistar, proteger, entretener,
transformar, recordar, dominar, pertenecer, TÚ.**



Negociación exitosa

a través de la comprensión de los procesos cerebrales.



1

Preparación y establecimiento de objetivos claros:

1. Definir claramente tus objetivos,
2. identificar tus intereses y límites.
3. Investigar a la otra parte y comprender sus necesidades y motivaciones.

2

Establecimiento de una conexión emocional:

1. Establecer una conexión emocional con la contraparte.
2. Practicar la empatía.
3. Mostrar interés genuino en las preocupaciones de la otra parte.
4. Buscar puntos en común.

3

Comunicación clara y efectiva:

1. presentar la información de manera simple y directa.
2. Ser conciso.
3. Utilizar un lenguaje claro y evitar jerga técnica o confusa.

la preparación meticulosa puede reducir la activación de la amígdala (responsable de las respuestas emocionales) y aumentar la confianza durante la negociación.

4

Generación de opciones creativas:

- 1.Explorar opciones creativas que satisfagan los intereses de ambas partes.
- 2.Generar opciones.
- 3.Buscar soluciones innovadoras que aumenten el valor para ambas partes y promuevan la colaboración.

5

Gestión de emociones y resolución de conflictos:

- 1.Practicar la autoconciencia emocional.
- 2.Utilizar técnicas de gestión de conflictos para mantener la calma y encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.

6

Cierre y seguimiento:

- 1.Cerrar la negociación de manera clara y formalizar los términos del acuerdo (ojo con el “si” rápido)
- 2.Realizar un seguimiento después de la negociación para garantizar que se cumplan los compromisos y resolver cualquier problema que pueda surgir.

La neurociencia muestra que la finalización de un acuerdo activa áreas del cerebro asociadas con la satisfacción y la recompensa, lo que puede fortalecer la relación entre las partes.



Muchas gracias por tu atención.