

**PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:  
TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN**

---

**Objetivo General:** Identificar y aplicar los conceptos, acciones, comportamientos y principios fundamentales de la negociación y llevar a cabo las diferentes fases de una negociación de forma eficaz.

**Familia profesional:** Administración y gestión

**Área profesional:** Administración y auditoría

**Denominación:** Técnicas de negociación

**Código:** ADGD257PO

**Duración:** 60 horas (teleformación)

**Contenidos formativos:**

1. SITUACIONES, CONDUCTA Y MANIOBRAS EN LA NEGOCIACIÓN
  - 1.1. Introducción
    - 1.1.1. Antecedentes o conceptos de negociación
      - 1.1.2. La negociación desde el punto de vista psicológico
      - 1.1.3. El espacio de negociación
      - 1.1.4. Asimilación y explicación de los principales agentes que intervienen en una negociación
    - 1.2. Acciones posibles de Negociación
      - 1.2.1. El origen del conflicto
      - 1.2.2. La actitud ante el conflicto
      - 1.2.3. Cómo actuar en caso de conflicto
      - 1.2.4. Las disputas
      - 1.2.5. Tratamiento de las disputas
      - 1.2.6. Negociación entre productividad y mejora del servicio.
      - 1.2.7. Motivación para el cambio
      - 1.2.8. Los conflictos jurídicos: los pleitos
      - 1.2.9. Plan estratégico de negociación
    - 1.3. El Comportamiento en la Negociación
      - 1.3.1. Actitudes y posturas positivas
      - 1.3.2. El principio de Dar/Recibir
      - 1.3.3. Cómo influenciar a la otra parte
      - 1.3.4. Motivar
      - 1.3.5. Condicionar
      - 1.3.6. Manipular
      - 1.3.7. Descripción del principio Dar-Recibir
      - 1.3.8. Definición de roles dentro del proceso de negociación.
    - 1.4. La Persuasión
      - 1.4.1. La introducción
      - 1.4.2. La coacción

- 1.4.3. La incitación
- 1.4.4. La instrucción
- 1.4.5. La persuasión
- 1.5. Los Diez Principios Fundamentales de la Negociación
  - 1.5.1. Intentar evitar la negociación
  - 1.5.2. Estar preparados
  - 1.5.3. Que la otra parte sea la que haga el trabajo
  - 1.5.4. Utilicemos nuestra fuerza, al principio, con suavidad
  - 1.5.5. Que compitan ellos
  - 1.5.6. Dejémoslos cierto margen de maniobra
  - 1.5.7. Mantengamos nuestra integridad y credibilidad
  - 1.5.8. Escuchemos en vez de hablar
  - 1.5.9. Mantengámonos en contacto con sus expectativas
  - 1.5.10. Que se familiaricen con nuestras grandes ideas

## 2. FASES Y PROCESOS DE LA NEGOCIACIÓN

- 2.1. Análisis de las Fases de Negociación
  - 2.1.1. Paso 1: Conocerse
  - 2.1.2. Paso 2: Identificar objetivos y necesidades
  - 2.1.3. Paso 3: Inicio del proceso
  - 2.1.4. Paso 4: Posicionamiento y expresiones de desacuerdo
  - 2.1.5. Paso 5: Reevaluación y concesión
  - 2.1.6. Paso 6: Acuerdo de principio
- 2.2. Herramientas: Negociando el Precio
  - 2.2.1. Introducción
  - 2.2.2. Presentación del precio
  - 2.2.3. Cuando nos presenten el precio
  - 2.2.4. El sentido de la oportunidad
  - 2.2.5. Cómo tratar las objeciones al precio
  - 2.2.6. Presentación práctica de un precio
  - 2.2.7. Descripción del tratamiento de las diferentes objeciones
  - 2.2.8. Presentación de caso práctico real de actuación ante soborno
- 2.3. Herramientas: El Proceso de Negociación (I)
  - 2.3.1. Prenegociación: consejos para el negociador
  - 2.3.2. Posicionamiento
  - 2.3.3. Argumentación
- 2.4. Herramientas: El Proceso de Negociación (II)
  - 2.4.1. Cesión/prueba
  - 2.4.2. Acuerdo
  - 2.4.3. Seguimiento
  - 2.4.4. La PNL

## 3. TÁCTICAS Y CONTRATÁCTICAS