

# TÉCNICAS DE VENTAS DE INTANGIBLES



Relator: Mauricio Araya N.

## CONTENIDO

Módulo 1: Introducción al Marketing de Productos y Servicios

Módulo 2: La Comunicación

Módulo 3: La oferta de servicios

Módulo 4: Venta Consultiva

## 2.1. Comunicación Corporativa

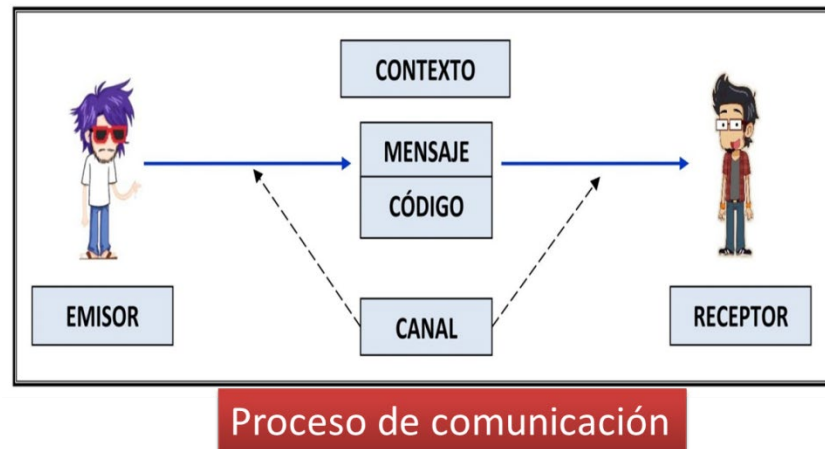
### 2.1.1. Elementos de la comunicación comercial aplicada

Su finalidad es culminar con éxito una venta, lo que, inevitablemente, exige un intercambio de ideas para conocer las necesidades de nuestro cliente, para poder responder a sus objeciones en caso de que las tenga y, sobre todo, para saber que el cliente no sólo ha escuchado nuestro mensaje, sino que lo ha captado perfectamente.

## 2.1. Comunicación Corporativa

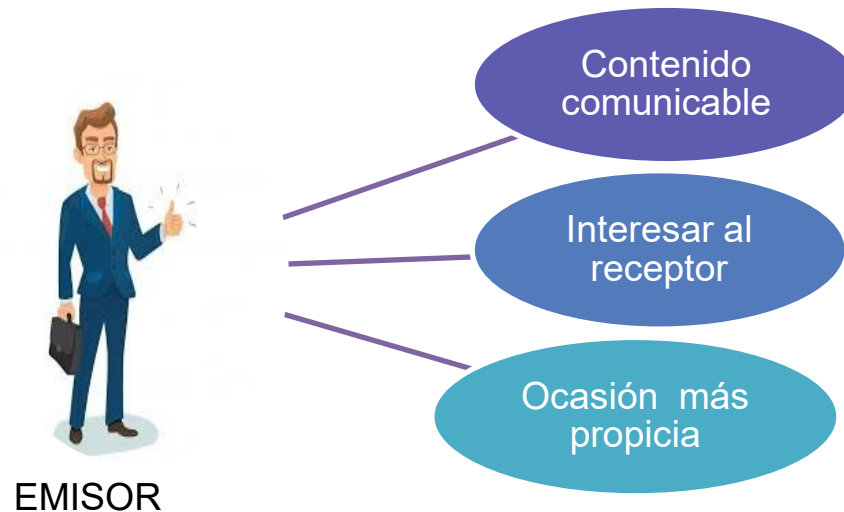
### 2.1.1. Elementos de la comunicación comercial aplicada

Por tanto, en todo proceso de venta debe existir una comunicación, la cual debe contar con los siguientes elementos:



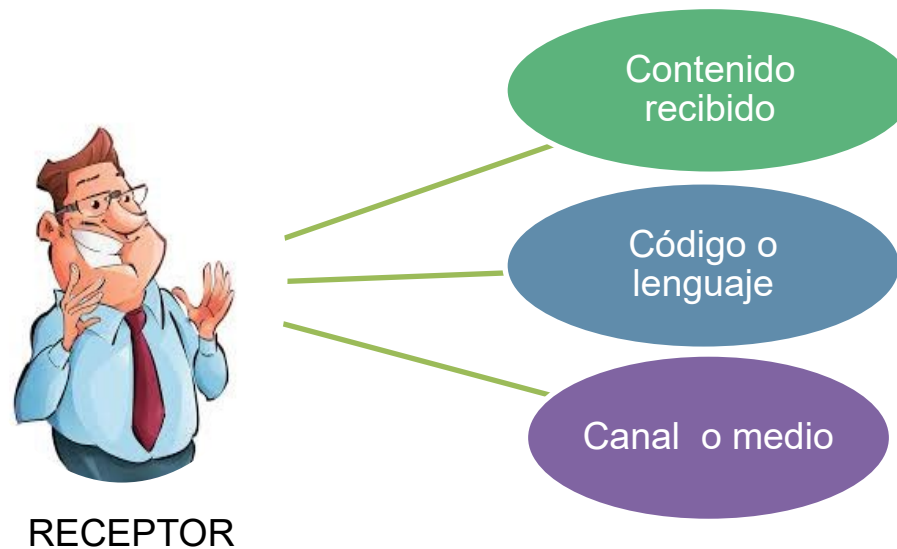
## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.1. Elementos de la comunicación comercial aplicada



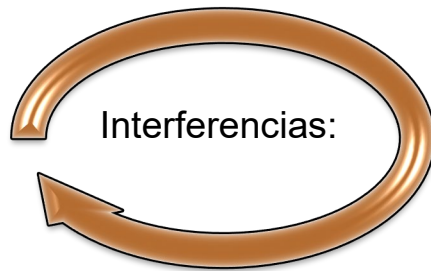
## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.1. Elementos de la comunicación comercial aplicada



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.1. Elementos de la comunicación comercial aplicada

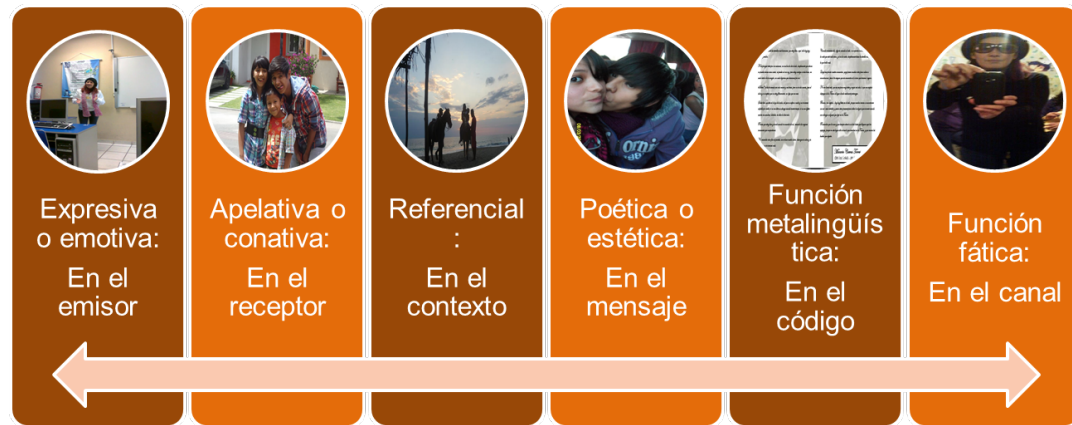


- La percepción
- El rol y el estatus
- Los sentimientos
- Personalidad
- Conocimiento
- Negativismo

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.1. Elementos de la comunicación comercial aplicada

a) La comunicación verbal:



**Funciones del lenguaje verbal:**

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

a) La comunicación verbal:



**Función expresiva o emotiva:**



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

a) La comunicación verbal:

#### Función Apelativa o Conativa:

Ejemplos:

- Lávate las manos
- Cuídate mucho
- ¡A que no puedes comer sólo una!
- Baila bien



## 2.1. Comunicación Corporativa

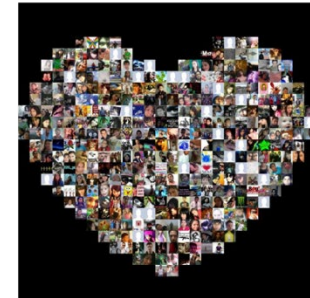
### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

a) La comunicación verbal:

#### **Función poética o estética:**

Ejemplos:

Pienso, luego existo



Son sensibles al tacto las estrellas, no sé vivir si no están ellas.

## 2.1. Comunicación Corporativa

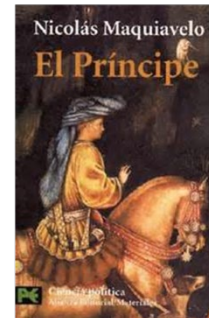
### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

a) La comunicación verbal:

Función referencial:

Ejemplos:

- Paris es la capital de Francia.
- Nicolás Maquiavelo es el autor de la obra « El príncipe ».



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

a) La comunicación verbal:

Función metalingüística:

Ejemplos:

- El significado de « giba » es joroba
- Los nombres propios se escriben con letra inicial mayúscula

**Óscar**

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

a) La comunicación verbal:

Función Fática:

Ejemplos:

- ¿Entendieron bien, chicos .
- ¿Alguna duda?
- Bueno...sí, 1,2,3, probando, 1,2,3



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

b) Comunicación no verbal:

Ejemplos:



Gestos  
de la cara



Movimientos  
del cuerpo



La postura  
corporal

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

b) Comunicación no verbal:



La dirección  
de la mirada



La distancia entre  
las personas

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

b) Comunicación no verbal:



Inflexiones  
de la voz



Señales



Símbolos



Forma de vestir

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

b) Comunicación no verbal:

- Varía de cultura en cultura.
- Varía de tiempo en tiempo.
- Depende fuertemente de la situación comunicativa para su interpretación.
- Algunas expresiones no verbales pueden ser innatas o adquiridas.



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

b) Comunicación no verbal:



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.2. Habilidades sociales y protocolo comercial

b) Comunicación no verbal:

Articulación de la voz:

Abrir bien la boca,  
marcando bien las  
palabras.

Cuidar la correcta  
pronunciación.

Separar cada  
palabra de las  
demás.

Pronunciar la  
palabra entera.

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

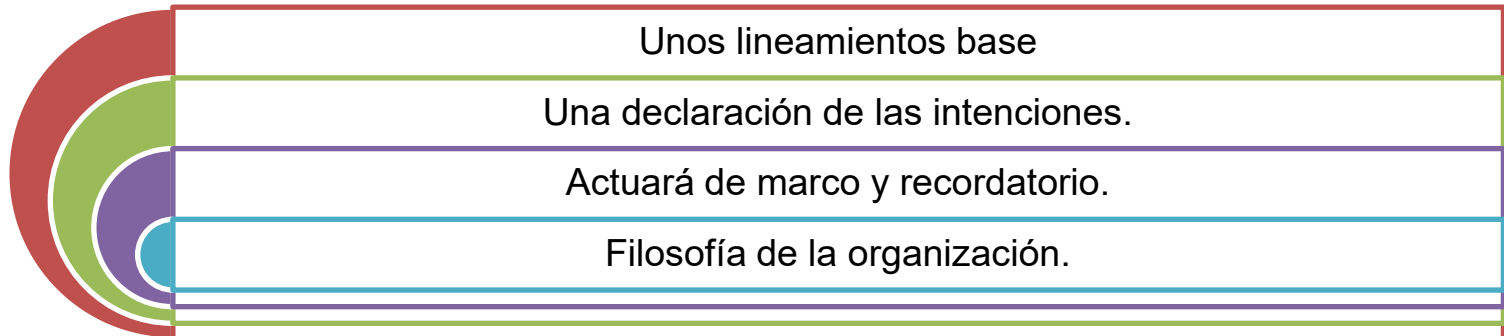
- a) Marco estratégico
- b) Análisis situacional
- c) Objetivos
- d) Públicos objetivos
- e) Mensajes y medios
- f) Planificación
- g) Medición

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

a) Marco estratégico:



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

b) Análisis situacional:

Se analiza de la forma más detallada posible la situación actual de la empresa y habría que tener en cuenta:

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

b) Análisis situacional:



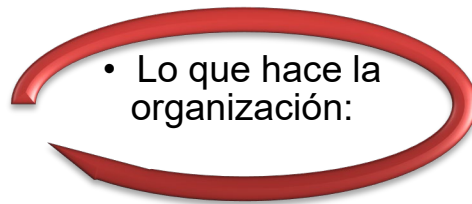
- Recursos humanos
- Recursos materiales
- Dinámicas y procesos
- Situación actual de las áreas
- Perspectivas

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

b) Análisis situacional:



• Lo que hace la organización:

- Misión
- Principales funciones
- Dónde desarrolla su actividad

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

b) Análisis situacional:



- Políticos
- Económicos
- Sociales
- Tecnológicos

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

b) Análisis situacional:



- **F**ortalezas
- **O**portunidades
- **D**ebilidades
- **A**menazas

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

b) Análisis situacional:



- Identificar a los competidores
- Acciones que están desarrollando

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

c) Objetivos: Por ejemplo:

Si uno de los objetivos de la organización es duplicar sus ventas en dos años:

Aumentar  
conocimiento  
de la marca

Impulsar las  
ventas

Posicionar la  
marca como  
referente

Lanzar  
ofertas y  
promociones

Hacer  
publicidad

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

d) Públicos objetivos:

Identificar y plasmar los públicos objetivos de la comunicación.

En el caso de una estrategia de comunicación integral:

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

d) Públicos objetivos:

- Público interno:



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

d) Públicos objetivos:

• Público externo:



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

d) Públicos objetivos:

- Datos demográficos / cuantitativos:



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

e) Mensajes y medios:

Una vez identificadas las audiencias, se pueden descomponer los objetivos en mensajes relevantes para cada uno de esos públicos objetivos.

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

e) Mensajes y medios:



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

e) Mensajes y medios:



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

e) Mensajes y medios:



## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

f) Planificación  
Estratégica:

Estrategias generales

Tácticas específicas por cada objetivo

Presupuesto

Recursos asignados

Responsables

Tiempos de ejecución

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

g) Medición:

Es fundamental cerrar la estrategia con la metodología que se utilizará para evaluar los resultados y las acciones.

Nuestro consejo: establece métricas específicas para medir cada objetivo.

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

g) Medición:

Por ejemplo: Si uno de los objetivos es:

- Aumentar la venta de un determinado producto en dos años.

## 2.1. Comunicación Corporativa

### 2.1.3. Estrategia de comunicación

Cuando se prepara una estrategia de comunicación, ésta debe contemplar:

g) Medición:

Por ejemplo: Las métricas para evaluar resultados serían:

Cantidad de producto  
vendido en dos años

Comparación de  
ventas con períodos  
anteriores

Visitas a la página  
web de ese producto

Recomendaciones  
del producto

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.1. Concepto de Habilidades de comunicación

- Pasos de la comunicación:

Elegir el momento y lugar adecuados y pactados con la otra persona, y estar en un estado emocional favorable a la comunicación.

Ser congruente y haber reflexionado sobre qué se quiere, qué se quiere decir y cómo decirlo mejor.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.1. Concepto de Habilidades de comunicación

- Pasos de la comunicación:

Ser consciente de los propios filtros para enviar y captar mensajes.

Escuchar activa y empáticamente y hacer preguntas abiertas o específicas según sea más adecuado al tema tratado.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.1. Concepto de Habilidades de comunicación

- Pasos de la comunicación:

---

Utilizar un estilo asertivo de comunicación.

---

Expresar sentimientos y emociones en forma de “mensajes yo”.

---

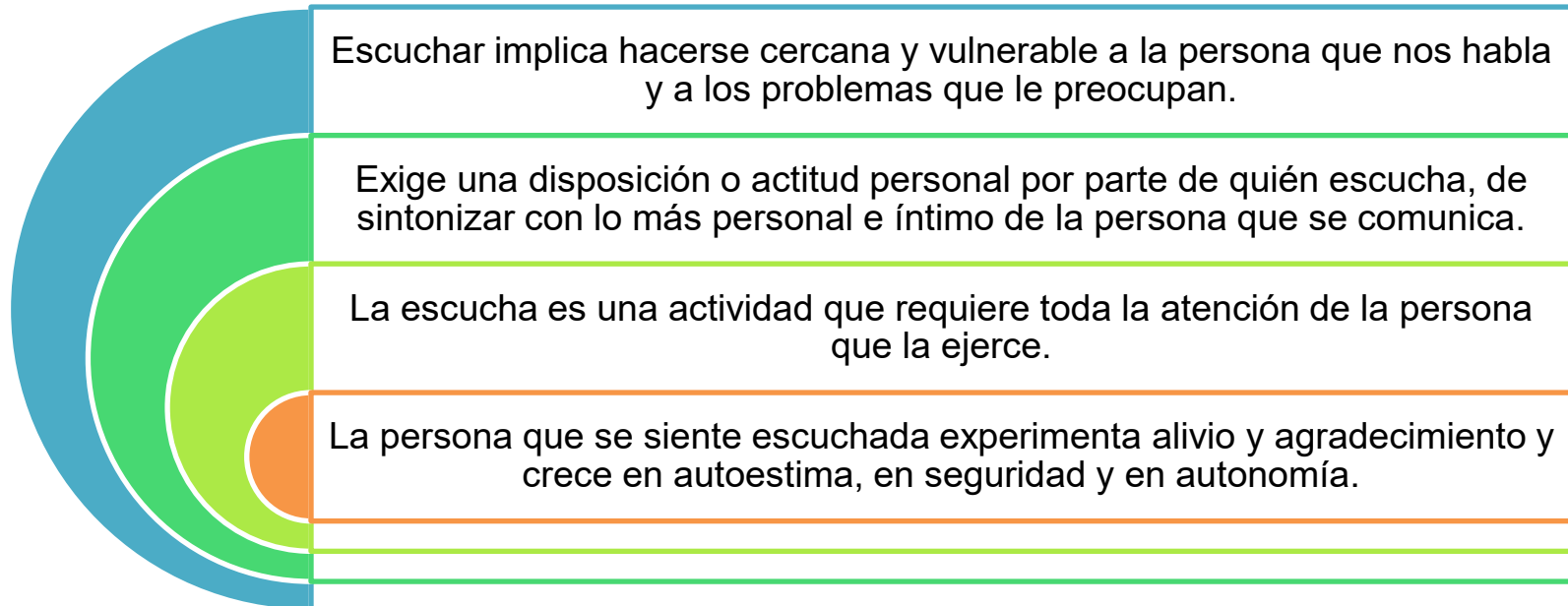
Utilizar mensajes claros, precisos, consistentes y útiles.

---

Aceptar argumentos, objeciones o críticas, incorporando los mensajes de la otra persona en nuestro discurso.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

Para expresar que se escucha, se suele enviar “señales” que lo confirman, tales como:

- Verbales

- Mensajes cortos y ocasionales durante la conversación (si, comprendo, ya...), preguntas oportunas, reformulación de lo que nos va contando, retroalimentación, etc.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

Para expresar que se escucha, se suele enviar “señales” que lo confirman, tales como:

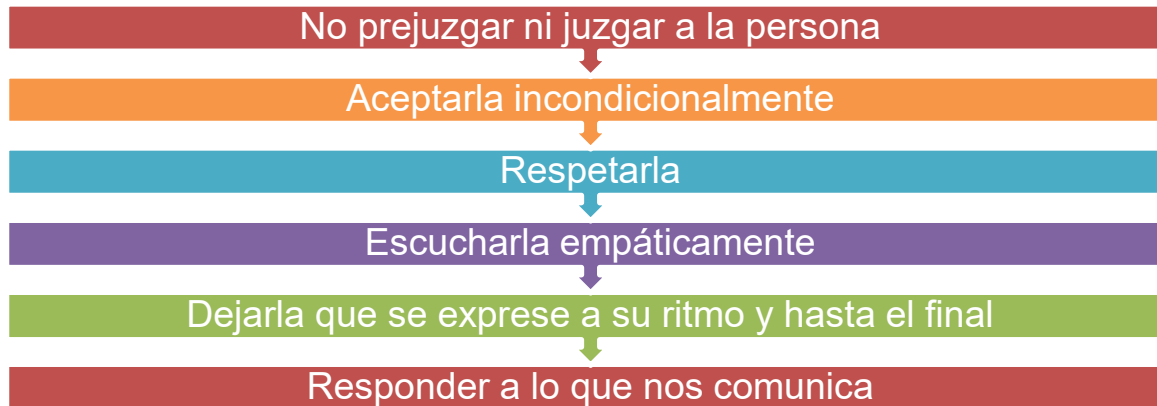
- No Verbales

- Asentimientos de cabeza, mirada abierta, gestos..., que animan a la persona que habla a continuar la conversación porque se siente escuchada y comprendida.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

a) Aspectos a tener en cuenta para la escucha activa:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

b) Consecuencias de la escucha activa:

- Permite a la otra persona expresar lo que siente
- Favorece la aceptación de sentimientos perturbadores.
- Mejora las relaciones.
- Invita a la confianza.
- Suscita confianza.
- Libera la ansiedad y la angustia de la persona.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

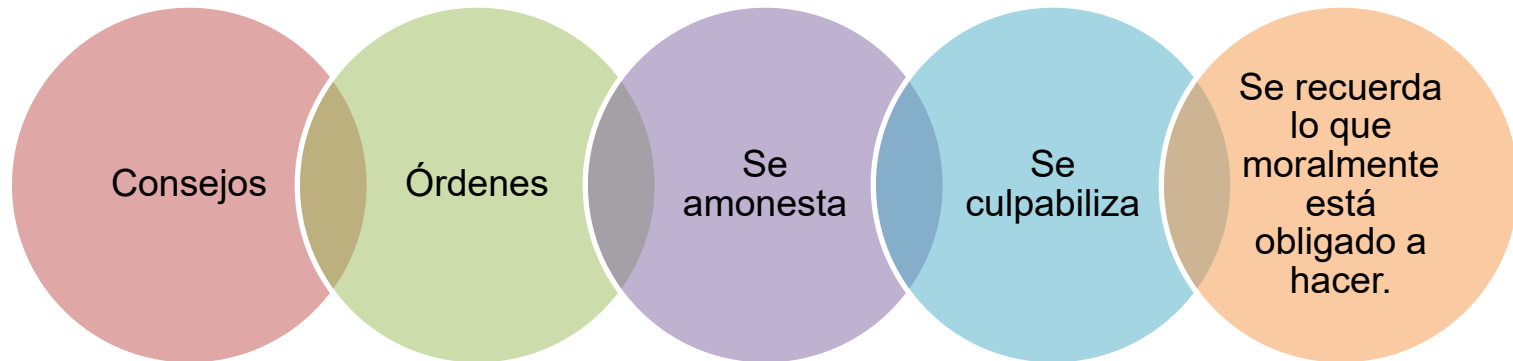
c) Tipos de escucha:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

- Escucha Valorativa:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

- Escucha Interpretativa:

Es aquella que trata de desvelar al otro los motivos inconscientes o semi-inconscientes de su conducta.

Puede aclarar algo de lo que pasa, pero es una aclaración teórica, no sentida no pedida por la persona interlocutora.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

- Escucha Interpretativa:

Es una violación de la intimidad.

La hace alguien desde fuera, en base a su propia experiencia, a sus propios criterios.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

- Escucha Exploratoria o investigadora:

Cuando necesitamos más datos para hacernos una idea precisa de lo que le pasa a la otra persona.

Actitud neutra, si no forzamos ni acosamos a preguntas.

Percibida como una invasión de la propia intimidad si es excesiva, “curiosa”, por el número de preguntas como por la privacidad de las mismas.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

- Escucha Consoladora:

Produce respuestas tranquilizadoras, reducir la angustia de la otra persona, quitándole importancia al asunto.

No entra en el problema ni lo afronta. Solo consuela.

En el caso de la acción mediadora, nunca llevará a que la persona a encontrar una solución para su conflicto.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

- Escucha de Identificación:

Cuando nos identificamos con otra persona no le ofrecemos soluciones, simplemente “la acompañamos en el sentimiento”.

De todas maneras es una presencia cálida, cercana y de momento alivia la situación. Pero no entra en la problemática de fondo.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.2. Escucha Activa

- Escucha Empática:

Trata de captar los sentimientos

No valora ni juzga.

No aconseja ni consuela.

No produce una disminución de la angustia

Oportunidad a la otra persona de ponerse en las mejores condiciones

Favorece que la persona opte por la solución más adecuada

Forma esencial para ejercer la mediación.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

a) Concepto de Asertividad:

Se define asertividad como la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

La esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cuatro patrones específicos:

Capacidad de decir "no"

Capacidad de pedir favores y hacer requerimientos

Capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos

Capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva:

• Conducta asertiva:

- Firmeza para utilizar los derechos
- Expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo apropiado
- Respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva:

- Conducta asertiva:

- Respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas.
- Potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva:

• Conducta pasiva:

- Transgresión de los propios derechos, pensamientos
- Falta de confianza
- Falta de respeto hacia las propias necesidades.
- Evitar conflictos a toda costa.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva:

• Conducta pasiva:

- Consecuencias no deseables
- Satisfacción de sus necesidades reducidas
- Incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada.
- Volverse hostil o irritable hacia las otras personas

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva:

• Conducta  
agresiva:

- Defensa de los derechos personales de una manera inapropiada
- Expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada
- Impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas.
- Conducta agresiva directa o indirecta.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva: Conducta agresiva:



- Ofensas verbales
- Insultos
- Amenazas
- Comentarios hostiles o humillantes.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva: Conducta agresiva:



- Gestos hostiles
- Gestos amenazantes.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva: Conducta agresiva:



- Comentarios sarcásticos
- Comentarios rencorosos
- Murmuraciones.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

c) Respuestas asertivas y ventajas:

La respuesta asertiva se considera como una habilidad de comunicación interpersonal y social, es una capacidad para transmitir:

Opiniones

Posturas

Creencias

Sentimientos

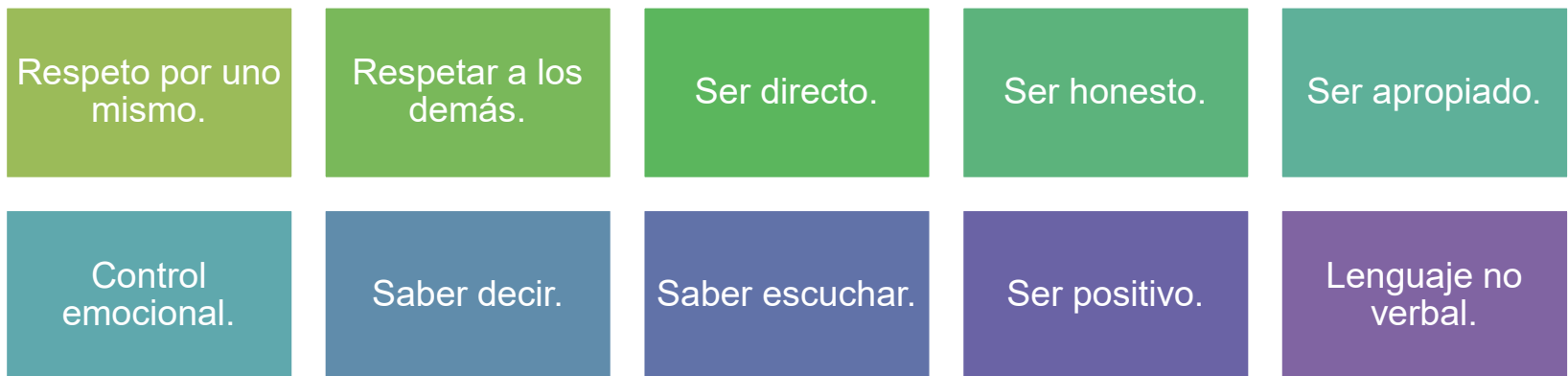
De cada uno sin agredir ni ser agredido.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

d) Principios y derechos básicos de la asertividad:

El modelo completo en cuanto a los principios generales sigue la siguiente lógica:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

d) Principios y derechos básicos de la asertividad:

El modelo completo en cuanto a los principios generales sigue la siguiente lógica:

Considerar las  
propias  
necesidades.

Cambiar de  
opinión.

Expresar tus  
ideas y  
sentimientos.

Decir no ante una  
petición, sin  
sentirse culpable.

Ser tratado con  
respeto y  
dignidad.

Cometer errores.

Pedir y dar  
cuando así lo  
decidas.

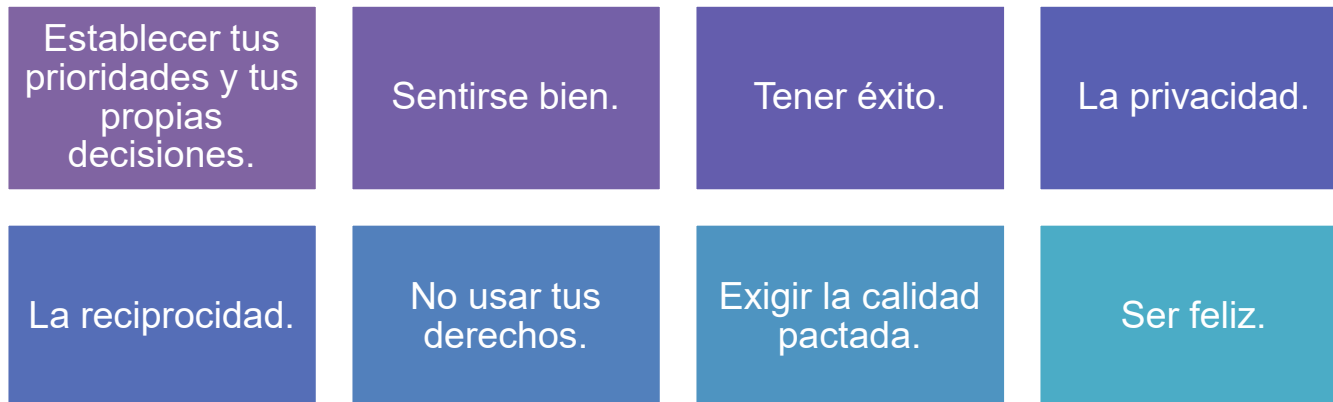
Hacer menos de  
lo que como  
humano puedes  
hacer.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

d) Principios y derechos básicos de la asertividad:

El modelo completo en cuanto a los principios generales sigue la siguiente lógica:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

e) Técnicas asertivas:

Disco rayado



Banco de niebla



Aceptación negativa



Aceptación positiva



Interrogación



Compromiso



Información gratuita



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

e) Técnicas asertivas:

Una cualidad de ser asertivo es expresar deseos u opiniones, para ello existe un sistema general el cual llamaremos "D.E.P.A“:

D - Describir de manera clara la situación que nos desagrada o que deseamos cambiar.

E - Expresar los sentimientos personales en primera persona, evitando acusar al otro.

P - Pedir un cambio concreto de conducta.

A - Agradecer la atención del otro a nuestra petición.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

f) Asertividad en el trabajo:

Dirigir nuestros esfuerzos en adquirir y mantener unas buenas habilidades sociales

Relaciones con el entorno laboral que aporte a nuestros conocimientos.

Hacer valer los derechos de cada uno de para ser tratados de manera justa.

Expresar de manera clara y específica lo que en realidad se quiere, piensa y siente.

Solucionar los problemas que nos incomodan exponiéndolos con respeto.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.3. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

f) Asertividad en el trabajo:

Manejar la timidez y el miedo en el trabajo venciendo la baja autoestima.

Facilita un flujo de información en los grupos de trabajo.

Potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales.

Diversas alternativas y puntos de vista permitiendo una resolución adecuada.

Variable predictora de éxito en la marcha de las organizaciones.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

a) Concepto de Inteligencia Emocional:

Es la capacidad de identificar correctamente las emociones propias y las de los demás, regularlas, y utilizarlas para lograr un objetivo.

Este tipo de inteligencia convive y se complementa con muchas otras, como la inteligencia verbal y manipulativa (la que conocemos como cociente intelectual).

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

a) Concepto de Inteligencia Emocional:

Se empezó a aplicar el principio de que las emociones forman parte de la normalidad, y que se puede aprender a controlarlas para utilizarlas a nuestro favor.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

#### b) Origen de las Emociones:

Las emociones son reacciones intensas y de corta duración que aparecen ante algunas situaciones o algunos recuerdos.

La especie humana ha heredado las llamadas emociones básicas de otros animales a través de la evolución.

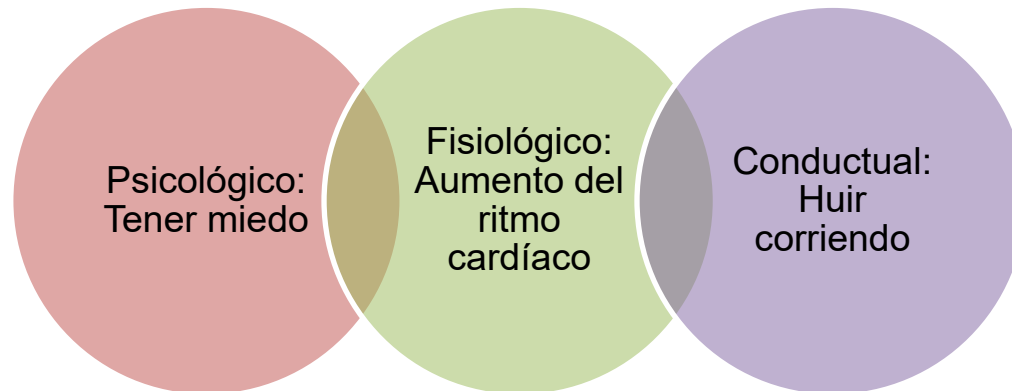
Emociones que han ayudado estos animales a sobrevivir ante el peligro o a adaptarse al entorno.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

b) Origen de las Emociones:

Las emociones tienen los siguientes componentes:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

c) Objetivos de las Emociones:

Cada una de las emociones básicas tiene un objetivo:

• Alegría:

• Nos empuja a evaluar qué hemos hecho para sentirnos tan bien, y a repetirlo para volver a experimentar esta emoción.

• Tristeza:

• Frena nuestra actividad para darnos tiempo a asumir una mala noticia, y nos crea una expresión facial que provoca que los demás vengan a ofrecernos su apoyo.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

c) Objetivos de las Emociones:

Cada una de las emociones básicas tiene un objetivo:

• Miedo:

• Nos mantiene alerta de un peligro y nos prepara por si debemos escapar.

• Ira:

• Impide que cambiemos una manera de pensar (nos protege ante la información que no estamos preparados para admitir) y nos aumenta la fuerza para vencer un obstáculo.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

c) Objetivos de las Emociones:

Cada una de las emociones básicas tiene un objetivo:

• Asco:

• Nos protege ante cosas que pueden dañarnos (como algunos alimentos).

• Sorpresa:

• Nos mantiene expectantes por si una situación cambia de repente.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

c) Objetivos de las Emociones:

Aparte de estas emociones básicas, que hemos heredado de especies anteriores, el ser humano ha incorporado otras al sumarles un componente social:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

d) Importancia de la Inteligencia Emocional:

Antes de preguntarnos cómo entrenar la inteligencia emocional vale la pena hacernos otra pregunta:

¿Es importante entrenar la inteligencia emocional? En general sí, pero puede ser más importante en unas personas que en otras.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

d) Importancia de la Inteligencia Emocional:

- En actividades de cara a los demás:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

d) Importancia de la Inteligencia Emocional:

- En otras profesiones tal vez no sea tan necesario, como:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

d) Importancia de la Inteligencia Emocional:

Las emociones intensas nos bloquean el cerebro. Sólo pensemos en la situación presente del momento presente.

Por ejemplo:

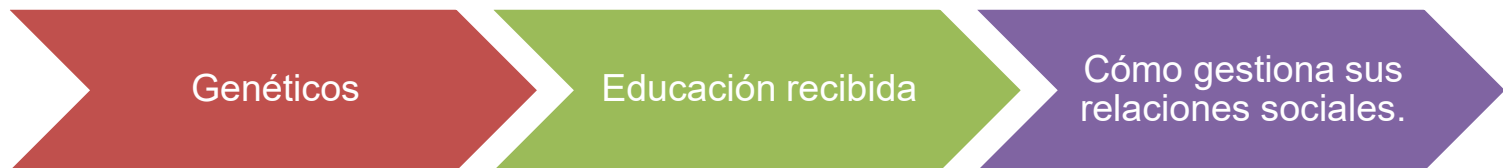
En una discusión de pareja, podemos decir cosas que no pensamos y el razonamiento se ve afectado.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento de la Inteligencia Emocional:

La inteligencia emocional de cada persona depende de factores:

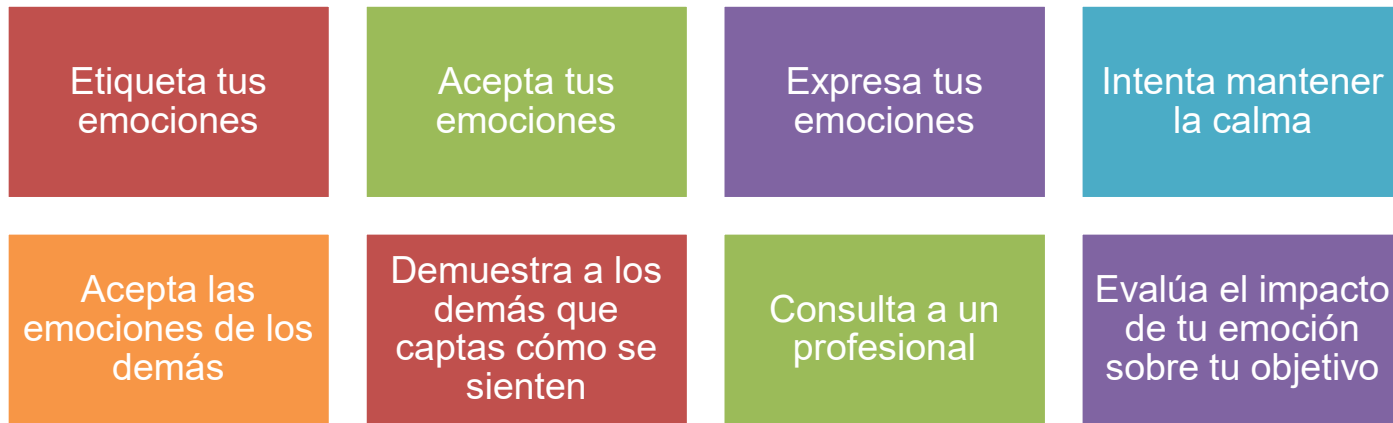


## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

Algunas de las cosas que puedes hacer individualmente son las siguientes:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

a) Concepto de negociación:

El proceso de interacción que se establece entre varias partes con el fin de llegar a un acuerdo.

La negociación se produce cuando se presentan determinadas diferencias entre las partes.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

b) Estrategias de negociación:

Acciones dirigidas a la consecución de los objetivos propuestos durante el proceso de negociación.

A continuación presentaremos las diferentes estrategias:

**Estrategia  
“ganar-ganar”**

**Estrategia  
“ganar-perder”:**

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

b) Estrategias de negociación:

- Estrategia “ganar-ganar”:

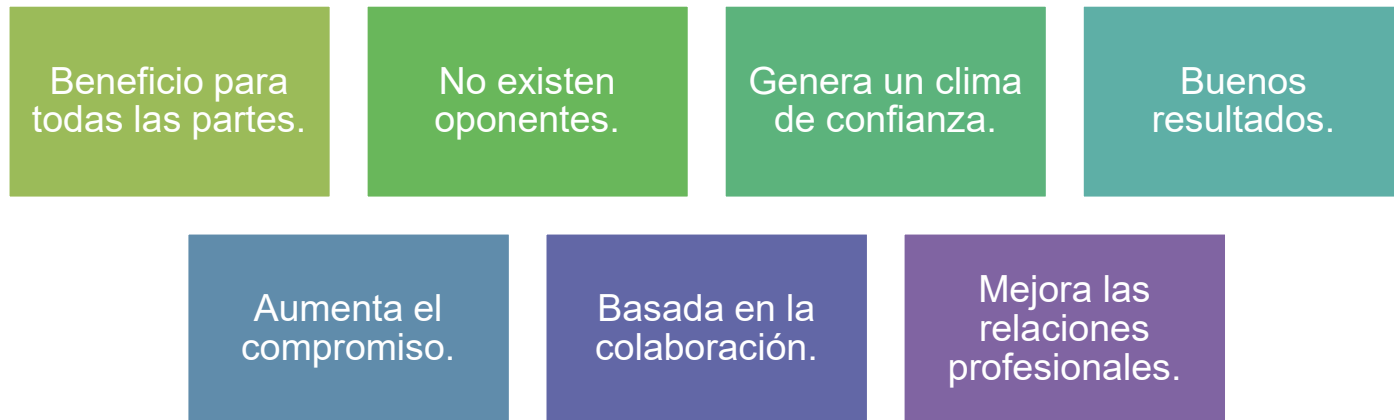
Esta estrategia consiste en intentar llegar a un acuerdo que resulte beneficioso para todas las partes implicadas.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

b) Estrategias de negociación:

- Estrategia “ganar-ganar”: Características:



## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

#### b) Estrategias de negociación:

- Estrategia “ganar-perder”:

Mediante esta estrategia los implicados en el proceso de negociación compiten entre sí.

El intento de acuerdo satisface las necesidades y los intereses del ganador, en detrimento del perdedor.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

b) Estrategias de negociación:

- Estrategia “ganar-perder”: Características:

Beneficio para una única parte.

Los oponentes hay que ganar a toda costa.

Genera un clima de confrontación, competitivo.

Máximos resultados para una de las partes.

Disminuye el compromiso.

Dificulta las relaciones profesionales.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

c) Tácticas de negociación:

Hacen referencia a las acciones que cada parte implicada en el proceso de negociación ejecuta con el fin de alcanzar sus objetivos.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

c) Tácticas de negociación:

Una clasificación muy popular para las tácticas aplicadas en el proceso de negociación las distingue en:



- Facilitar la información o por el contrario exponer solo la que se considere necesaria.
- Ser el primero en ceder o esperar a que sea la otra parte quien lo haga.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

c) Tácticas de negociación:

Una clasificación muy popular para las tácticas aplicadas en el proceso de negociación las distingue en:

- 
- Tácticas de presión:
  - Aumentar las exigencias
  - Ofensiva
  - Engaño
  - Ultimátum
  - Desgaste

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

d) Técnicas de negociación:

- Articular propuestas:

Esta técnica permite que todas las partes consigan resultados óptimos (negociaciones colaborativas o de compromiso) o bien que una de las partes salga más beneficiada (negociaciones competitivas y acomodativas).

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

d) Técnicas de negociación:

- Articular propuestas:
- ✓ Abstractas:

Cuando no aportan demasiada información sobre lo que se está demandando u ofreciendo.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

d) Técnicas de negociación:

- Articular propuestas:

- ✓ Concretas:

Son propuestas abstractas Las propuestas concretas sí detallan la información sobre las condiciones o las ofertas.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

d) Técnicas de negociación:

- Negociar intereses:

Es habitual que haya intereses ocultos que no se perciben fácilmente por las partes negociadoras.

Así, la negociación estará guiada tanto por las posturas como por los intereses de cada uno.

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

d) Técnicas de negociación:

- Negociar intereses: Técnicas de Negociación de interés:

Técnica de la ampliación

Técnica del paquete

Técnica del paso

## 2.2. Habilidades de Comunicación

### 2.2.5. Técnicas de comunicación aplicadas a una negociación

e) Claves para una buena negociación:

