



READ MATTHEWS
TRAINING IN MANAGEMENT & COMMUNICATION SKILLS

In form

In Form no. 11

Negociación y el lenguaje de las señales ocultas

La frase “*Nunca aprobaremos su propuesta*” es una afirmación inequívoca de la postura que se ha tomado. Pero si añade las palabras: “*del modo en el que la está presentando*”, está indicando inmediatamente la posibilidad de llegar a un acuerdo.

Enviar y comprender este tipo de señales es parte del arte de la negociación. Pero leer entre líneas de este modo puede llegar a ser difícil para quién no esté utilizando su lengua materna. ¿Qué quieren decir exactamente sus interlocutores durante una negociación cuando dicen: “*Sería extremadamente difícil cumplir ese plazo*”?

Principalmente se trata de escuchar entre líneas. Prestar atención a las palabras que convierten las afirmaciones contundentes en algo más abiertas y distinguir las propuestas que tan sólo excluyen una de las posibles alternativas. “Extremadamente difícil” no es lo mismo que “imposible” y posiblemente “ese plazo” también podría negociarse.

Veamos unos ejemplos:

1. “*¡Nunca negociamos precios!*”
Suena muy definitivo pero la señal oculta es que estarían dispuestos a hablar sobre la entrega, la calidad y las cantidades.
2. “*Estas son nuestras condiciones estándar de contratación.*”
Esto implica que también tienen otras condiciones no estándar.
3. “*No podríamos fabricar esas cantidades en ese plazo.*”
Pero sí estarían dispuestos a negociar las cantidades o el plazo.
4. “*Nuestro precio para esa cantidad es de \$40.000.*”
¡A cantidad diferente, precio diferente!
5. “*Las condiciones que proponemos son sumamente razonables.*”
Ésta es la postura que prefieren, pero es negociable.

A continuación veremos otras cinco frases con señales ocultas. ¿Qué posibilidad de negociación hay? (Respuestas al final del artículo).

- a. No solemos pagar a 30 días.
- b. Nunca hacemos descuentos de más del 5%.
- c. No estamos dispuestos a discutir esto por el momento.
- d. Nuestra cadena de montaje no está diseñada para cumplir con esos requisitos.
- e. No estoy autorizado para negociar estos niveles de descuento.

También hay señales ocultas de otro tipo. Algunas culturas prefieren hacer que las dificultades y diferencias de opinión parezcan menos notorias de lo que son. Lo hacen por razones de cortesía a la vez que implican que todos los problemas pueden resolverse.

“*Tenemos un pequeño problema con esto.*” Puede significar que el problema es considerable.

Algunos ejemplos más:

- “Hay un pequeño retraso en la fabricación.”
Asegúrese del tiempo estimado exacto.
- “Tengo algunas dudas sobre el proyecto.”
¿Cuántas son “algunas”?
- “Parece que hay un pequeño malentendido.”
Se utiliza a menudo como una seria advertencia de que se avecinan dificultades.
- “Necesitamos solamente un poco más de tiempo.”
Trate de que su interlocutor sea más preciso con el tiempo que necesita.

Muchas culturas tienen la necesidad de suavizar las dificultades para mantener la armonía en las relaciones empresariales. Por lo general, no es un intento deliberado de ocultar la verdad, pero hay que tener en cuenta que, a veces, las palabras suaves pueden ocultar un desacuerdo rotundo.

Respuestas:

a.

¿Qué suelen hacer entonces? Es negociable

b.

¡Nunca digas jamás! Y de todos modos si se puede negociar entre 1% y 5%.

c.

Pero estamos dispuestos a discutirlo en otro momento.

d.

Pues negociemos los requisitos alternativos o los costes de reajuste de la cadena de montaje.

e.

¡Quiero hablar con su superior!