



CAMARA DE INDUSTRIALES DE  
BIENES DURABLES DE CONSUMO

## ***CÁMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO***

Paraguay 1855

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Tel. 011 – 4812 - 0232

### ***Curso de Capacitación sobre***

## **NEGOCIACIÓN**

### ***Fundamentación:***

En los hechos más comunes - y en los más extraordinarios - de la vida nos vemos llevados a *NEGOCIAR*. Desde convenir el precio de un trabajo o servicio que estamos contratando hasta discutir con un superior un aumento de sueldo; desde la compra de un automóvil nuevo o una propiedad hasta combinar con nuestra pareja una salida nocturna se debe *NEGOCIAR*; y aún en la cotidiana actividad laboral debemos *NEGOCIAR*, ya sea la compra de servicios o insumos para la empresa, coordinando con otros departamentos alguna actividad en común, fijando las condiciones de una operación de crédito o discutiendo con una empresa en dificultades las condiciones para la recuperación de un préstamo

### ***Objetivos:***

- Difundir los conocimientos y las habilidades requeridas para llevar a cabo negociaciones exitosas.
- Desarrollar la capacidad necesaria para analizar a la otra parte involucrada en la negociación.
- Identificar la actitud, el lenguaje y el estilo de negociación, tanto propios como de la otra parte.
- Mejorar la capacidad para encarar situaciones de negociación, tanto actuando individualmente como interactuando grupalmente, enfatizando la actitud cooperativa de negociación que cimienta las buenas relaciones a largo plazo entre la empresa y sus clientes.

### ***Dirigido a:***

Analistas, Jefes y Gerentes de los Departamentos de Créditos, Finanzas, Compras y Comercial.

<b>TEMARIO</b>	
<b>TEMA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>CONTACTO INICIAL</b>	<i>Ejercicio GANEN TANTO COMO PUEDAN!!</i>
<b>DEFINICION DE NEGOCIACIÓN</b>	<i>Disertación LECTURA: "Qué es la negociación?"</i>
<b>RADIOGRAFIA DE UNA NEGOCIACIÓN</b> <b>Elementos intrínsecos</b> <b>Elementos extrínsecos</b>	<i>Disertación LECTURA: "Las relaciones interpersonales"</i>
<b>LA NEGOCIACION:</b> <b>COMPETITIVA ó COOPERATIVA?</b>	<i>Disertación LECTURA</i>
<b>TEST SOBRE EL MANEJO</b> <b>DE LOS CONFLICTOS</b>	<i>Ejercicio Disertación</i>

<b>Descripción de los distintos estilos Auto-evaluación de los resultados</b>	<i>LECTURAS: "Descripción de estilos" "Como manejar la negociación con los distintos estilos"</i>
<b>LAS FASES DE UNA NEGOCIACION</b>	<i>Disertación VIDEO: Las fases de una negociación</i>
<b>LA PREPARACIÓN Como armar un equipo Definiendo objetivos Solicitando la entrevista</b>	<i>Disertación  Ejercicio : "La formulación de objetivos" Práctica "El contacto previo"</i>
<b>LA DISCUSIÓN El desarrollo de la entrevista  Los criterios de discusión</b>	<i>Disertación Prácticas "El acercamiento" "El sondeo" "Es imprescindible saber escuchar" "Los criterios de discusión" LECTURA: "Tácticas frecuentemente encontradas en una negociación...."</i>
<b>LAS SEÑALES</b>	<i>Disertación LECTURA: "El lenguaje oculto de las señales"</i>
<b>LA PROPUESTA</b>	<i>Disertación Práctica "Como se presenta un producto o servicio" Caso de negociación "Las naranjas aurantium" (Negociación en equipos)</i>
<b>EL PAQUETE</b>	<i>Disertación</i>
<b>EL INTERCAMBIO</b>	<i>Disertación</i>
<b>EL CIERRE Y EL ACUERDO</b>	<i>Disertación LECTURA: "Los métodos para el cierre de una negociación" Caso de negociación "Alquiler de un local en un centro de compras" (Negociación en equipos)</i>
<b>LA NEGOCIACION Y LA VENTA</b>	<i>VIDEO: "Los siete pasos de la venta" Casos de Negociación: Cinco casos cortos de negociación "mano a mano"</i>
<b>HABILIDADES Y TÁCTICAS ADICIONALES</b>	<i>Práctica : "Propuestas No Verbales" VIDEO : "El lenguaje no verbal" Práctica : Ejercicios sobre la percepción VIDEO : "El ojo del que mira"</i>

### **Metodología:**

Más que la simple exposición de los temas por el instructor - que se realizará a través de la proyección de transparencias con resúmenes de lo expuesto - se favorecerá muy especialmente la activa participación de todos los concurrentes, para lograr así la libre discusión de los temas planteados y la formulación de las diferentes soluciones.

- Se utilizará el sistema de casos, usándose casos reales de negociación que deberán ser llevados a cabo por los participantes - en equipos e individualmente - para su resolución y posterior discusión grupal
- Se presentarán ejercicios, incentivándose la actividad grupal para su formulación y resolución
- Se utilizarán videos previamente grabados como apoyo en ciertos temas, en especial los actitudinales
- Se utilizarán lecturas relacionadas con los temas presentados.

### **Material para los cursantes:**

Se utiliza abundante material escrito, que queda en poder de los participantes y que incluye no solamente los casos, los ejercicios y las lecturas, sino además copia de las exposiciones del instructor y bibliografía.

### **Fechas y Horarios:**

Miércoles 15 y Jueves 16 de Abril de 2009, de 9.00 a 13.00 y de 14.00 a 18.00 hs. Se prevé un "coffee-break" de 15 minutos en cada módulo de 4 horas.

**Lugar:**

Auditorio de la C.I.C. - Cámara de Industriales de Bienes Durables de Consumo, Paraguay 1855, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Instructor:**

**Alberto Ricardo SGUEGLIA**

**Antecedentes como Capacitador en NEGOCIACION**

**1989** - Instructor en 3 seminarios de 5 jornadas completas cada uno sobre NEGOCIACION (Aplicada al Manejo de Préstamos con Problemas), uno para oficiales de negocio del Banco Tornquist y los otros dos para funcionarios de diversos Bancos.(\*)

**1990** - Varios seminarios de 1 y de 2 días sobre NEGOCIACION dictados en Rosario y en Buenos Aires Feb.1992/Dic.1992

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO - Instructor en 12 seminarios de dos días completos cada uno sobre NEGOCIACION (Aplicada a la Venta de Servicios) para Gerentes de Sucursal y Oficiales de Negocio (Banca PYME y Banca Personal)

**1993** - APM-ASOCIACION DE PROFESIONALES DE MEDIOS - Instructor en 4 seminarios de 5 jornadas (3 horas por jornada) sobre NEGOCIACION I (Arte y Técnicas de la Negociación) y 1 seminario de 5 jornadas (3 horas por jornada) sobre NEGOCIACION II (Técnicas Avanzadas)

A.M.B.A. ASOCIACION MARKETING BANCARIO ARGENTINA - Instructor en 2 seminarios de 2 (dos) jornadas completas cada uno sobre NEGOCIACION. (Dictados en Buenos Aires y Córdoba, éste junto con FUNDACION DE EMPRESAS, Córdoba)

**1994** - A.M.B.A. ASOCIACION MARKETING BANCARIO ARGENTINA - Instructor en 4 seminarios de 2 (dos) jornadas completas cada uno sobre NEGOCIACION (dictados en Buenos Aires, Córdoba y San Juan).

BANCO DEL SUQUIA, Córdoba - Instructor en 5 seminarios de dos días completos cada uno sobre NEGOCIACION (Aplicada a la Venta de Servicios) para Oficiales de Negocio (Banca PYME y Banca Personal) y Vendedores, dictados en Córdoba y Buenos Aires.

BANCO FEDERAL ARGENTINO - Instructor en el módulo NEGOCIACIÓN y PRÉSTAMOS CON PROBLEMAS en el Curso Integral para la formación de Gerentes y Oficiales de Crédito.

**1995** - BANCO DEL SUQUIA, Córdoba Argentina - Instructor en 3 seminarios de 2 días de duración cada uno sobre NEGOCIACION (Aplicada a la Resolución de Préstamos con Problemas), para Oficiales de Crédito y Gerentes de Sucursal, dictados en Córdoba (2) y Rosario.

A.M.B.A. ASOCIACION MARKETING BANCARIO ARGENTINA, Buenos Aires, Argentina - Instructor de un seminario de 5 días de duración sobre NEGOCIACION

FUNDACION DE EMPRESAS, Córdoba, Argentina - Instructor de un seminario de dos días completos sobre NEGOCIACION, para empresarios, dictado en Córdoba, Argentina

UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO XXI, Córdoba, Argentina - Profeso itinerante. Cursos cuatrimestrales sobre NEGOCIACION dictado para estudiantes y docentes.

**1996** - FUNDACION DE EMPRESAS, Córdoba, Argentina - Instructor de un workshop sobre LA NEGOCIACION Y LA VENTA, para empresarios, dentro del Congreso La Venta '96 realizado en Córdoba

A.M.B.A. ASOCIACION MARKETING BANCARIO ARGENTINA, Buenos Aires, Argentina - Instructor de un seminario de cinco jornadas sobre LA NEGOCIACION (Aplicada a la Venta de Servicios) dictado en La Plata, Pcia. de Buenos Aires para funcionarios comerciales del BANCO LOS TILOS

**1997** - BANCO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, Buenos Aires, Argentina. Curso de dos jornadas completas sobre LA NEGOCIACION (Aplicada a la Venta de Servicios) para Vendedores.

**1998** - A.M.B.A. ASOCIACION MARKETING BANCARIO ARGENTINA, Buenos Aires, Argentina. Capacitador en el curso sobre "VENTA CRUZADA" dictado para funcionarios del IDEB (Instituto Desarrollo Empresario Bonaerense), en La Plata, Pcia. de Buenos Aires

**1999** - BANCO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, Buenos Aires, Argentina.

Cuatro cursos de dos jornadas completas cada uno sobre LA NEGOCIACION (Aplicada a la Venta de Servicios) para Gerentes de Sucursal y Funcionarios Comerciales.

**2000** - ACEITERA GENERAL DEHEZA S.A., General Deheza (Córdoba), Argentina. Un curso de dos jornadas completas sobre LA NEGOCIACIÓN (APLICADA A LA COMPRA/VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS) para Jefes de Acopios de Granos.