

# Curso TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD



**MODALIDAD:** DISTANCIA / TELEFORMACIÓN

**DURACIÓN:** 56 HORAS

## **DIRIGIDO A:**

Trabajadores que requieran de formación específica en materia de Técnicas de Negociación y en materia de habilidades directivas relacionadas con la gestión de la productividad de los empleados a su cargo, y que, bien por razones organizativas, de polivalencia, movilidad funcional, desarrollo profesional u otras, pudieran precisar la adquisición de competencias en este área. Como norma general, los destinatarios son directivos, mandos intermedios y trabajadores cualificados que requieren desarrollar habilidades de negociación y gestión de la productividad para el ejercicio de sus funciones.

## **OBJETIVOS GENERALES:**

- Adquirir y practicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para plantear y desarrollar una negociación de forma eficaz y satisfactoria para las partes, tanto con clientes y proveedores como con subordinados y con otras personas y unidades de la organización.
- Adquirir y practicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para desarrollar una gestión eficaz de la productividad del personal a su cargo, identificando formas de mejorar la productividad, apoyando el desarrollo de la misma y solucionando los problemas de productividad más comunes en las organizaciones.
- Contribuir al desarrollo profesional de los participantes, mejorando su empleabilidad mediante aprendizajes funcionales que supongan la adquisición de competencias transversales relevantes en el mundo empresarial.
- Inculcar en los asistentes la importancia de las negociaciones y la gestión de la productividad en el mundo de la empresa.

## **CONTENIDOS:**

### **LOS PUNTOS FUNDAMENTALES DE LA NEGOCIACIÓN.**

- 1.1. Conceptos básicos en la negociación:
  - 1.1.1. Las partes.
  - 1.1.2. Los intereses de las partes.
  - 1.1.3. Las fases de la negociación.
  - 1.1.4. El posicionamiento.
- 1.2. Las habilidades adecuadas para la negociación:
  - 1.2.1. La comunicación.
  - 1.2.2. La empatía.
  - 1.2.3. Asertividad.
  - 1.2.4. Otras habilidades que favorecen la negociación eficaz.
- 1.3. Características de un buen negociador.
  - 1.3.1. Los estilos de negociación.
  - 1.3.2. La personalidad de los negociadores.
  - 1.3.3. Las actitudes de los negociadores eficaces.
- 1.4. La negociación mutuamente beneficiosa:
  - 1.4.1. Tipos de negociación.



- 1.4.2. Pérdidas y ganancias en la negociación.
- 1.4.3. El beneficio de todas las partes.
- 1.5. Solución creativa de problemas:
  - 1.5.1. La solución de problemas:
    - 1.5.1.1.1. Concepto.
    - 1.5.1.1.2. Técnicas de solución de problemas.
  - 1.5.2. Creatividad.
    - 1.5.2.1.1. Concepto.
    - 1.5.2.1.2. Técnicas de creatividad.

### PREPARACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN.

- 1.1. El entorno de la negociación:
  - 1.1.1. Las partes en la negociación.
  - 1.1.2. El ambiente de la negociación.
  - 1.1.3. El tiempo en la negociación.
- 1.2. Los límites en la negociación:
  - 1.2.1. El alcance de la negociación.
  - 1.2.2. Establecer los límites.
  - 1.2.3. Los límites de las partes.
  - 1.2.4. Revelar o no los límites.
- 1.3. Los objetivos de la negociación:
  - 1.3.1. Clases de objetivos en una negociación.
  - 1.3.2. Fijación de los objetivos en la negociación.
- 1.4. La preparación de la negociación:
  - 1.4.1. Importancia de la preparación.
  - 1.4.2. Formas de preparación.
- 1.5. El programa de la negociación:
  - 1.5.1. Concepto.
  - 1.5.2. Desarrollo del programa de la negociación.

### LA NEGOCIACIÓN MUTUAMENTE BENEFICIOSA.

- 1.1. Estrategias para facilitar la negociación:
  - 1.1.1. La negociación mutuamente beneficiosa.
  - 1.1.2. Estrategias y tácticas de negociación.
  - 1.1.3. Estrategias facilitadoras.
- 1.2. Comunicación eficaz con la otra parte:
  - 1.2.1. Importancia de la comunicación.
  - 1.2.2. Elementos de la comunicación en la negociación.
  - 1.2.3. La comunicación eficaz en la negociación.
- 1.3. Explorar las distintas alternativas
  - 1.3.1. Generar alternativas.
  - 1.3.2. Evaluar alternativas.
  - 1.3.3. Encontrar una solución satisfactoria para las partes.
- 1.4. Las concesiones:
  - 1.4.1. Otorgar concesiones.
  - 1.4.2. Recibir concesiones.
  - 1.4.3. El control de las concesiones.
- 1.5. Los aspectos emocionales de la negociación:
  - 1.5.1. Importancia de los aspectos emocionales de la negociación.
  - 1.5.2. Gestión de las emociones en la negociación.
  - 1.5.3. Manejo del conflicto en la negociación.



### TÁCTICAS DE POSICIONAMIENTO EN LA NEGOCIACIÓN.

- 1.1. Las tácticas en la negociación:
  - 1.1.1. Concepto.
  - 1.1.2. Importancia.
- 1.2. La táctica del "socio invisible":
  - 1.2.1. Descripción.
  - 1.2.2. Ventajas y desventajas.
- 1.3. Tácticas de negociación posicional:
  - 1.3.1. Descripción.
  - 1.3.2. Ventajas y desventajas.
- 1.4. Los "faroles":
  - 1.4.1. El uso de "faroles" en la negociación.
  - 1.4.2. Ventajas y desventajas.
  - 1.4.3. Señales para reconocer un farol.
- 1.5. La táctica del "bueno y el malo":
  - 1.5.1. Descripción.
  - 1.5.2. Ventajas y desventajas.
- 1.6. Negociar bajo presión:
  - 1.6.1. Las presiones en la negociación.
  - 1.6.2. Manejo de las tácticas de presión.

### ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA PRODUCTIVIDAD.

- 1.1. Qué es la productividad.
- 1.2. El papel como jefe y la productividad de la organización.
- 1.3. Las cuatro relaciones aportaciones-resultados fundamentales.
- 1.4. Influencias principales que pueden mejorar la productividad.
- 1.5. Cómo mantener la productividad de la plantilla.

### IDENTIFICAR FORMAS DE MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD.

- 5.1. Determinación de las áreas de mejora:
  - 5.1.1. Las ideas para mejorar la productividad.
  - 5.1.2. Preguntas para identificar las oportunidades para mejorar la productividad.
  - 5.1.3. Determinar qué parte del trabajo tiene una mayor necesidad de mejora.
  - 5.1.4. Mejorar el proceso de un trabajo.
    - 5.1.4.1. Combinar partes del proceso.
    - 5.1.4.2. Reorganizar el proceso.
    - 5.1.4.3. Racionalizar el proceso.
- 5.2. Mejora creativa de la productividad:
  - 5.2.1. Papel de la creatividad en la mejora de la productividad.
  - 5.2.2. Uso de la "tormenta de ideas" para mejorar la productividad.
  - 5.2.3. Pautas se a seguir en el proceso de "tormenta de ideas".
    - 5.2.3.1. Aportar ideas de forma abierta.
    - 5.2.3.2. No revelar su opinión acerca de las ideas.
    - 5.2.3.3. Ampliar las ideas.
    - 5.2.3.4. Escribir las ideas sobre el papel.
    - 5.2.3.5. Tomarse el tiempo necesario.
  - 5.2.4. Implantar la estrategia para mejorar la productividad.
    - 5.2.4.1. Recibir autorización para implementar la estrategia
    - 5.2.4.2. Comunicar la estrategia a todas las partes implicadas



#### 5.2.4.3. Controlar el rendimiento para calcular el valor del éxito

#### APOYO AL MANTENIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD.

- 5.1. Formación y recompensas:
- 5.2. Qué apoyo necesitan mis empleados para mantener la productividad.
- 5.3. Importancia de la formación para mis empleados.
- 5.4. Importancia de las recompensas para mis empleados.
- 5.5. Tipos de recompensa para mis empleados.
  - 5.5.1. Reconocimiento público.
  - 5.5.2. Asignación de un proyecto especial.
  - 5.5.3. Incentivos.
  - 5.5.4. Ascensos.
  - 5.5.5. Días libres.
  - 5.5.6. Regalos personalizados.
- 5.6. Ofrecer información para mantener la productividad:
- 5.7. Importancia de la información para mis empleados.
- 5.8. Cómo proporcionar a mis empleados la información que necesitan.
  - 5.8.1. El momento oportuno para proporcionar información sobre los resultados.
  - 5.8.2. Centrarse en el comportamiento.
  - 5.8.3. Sea concreto.
  - 5.8.4. Permanecer en calma.
  - 5.8.5. Pedir opinión a los empleados.

#### SOLUCIONAR PROBLEMAS DE PRODUCTIVIDAD COMUNES.

- 5.3. Ayudar a los empleados a controlar el estrés:
  - 5.3.1. Problemas comunes en el lugar de trabajo que afectan a la productividad.
  - 5.3.2. Cómo puedo ayudar a mis empleados a controlar sus niveles de estrés.
    - 5.3.2.1. Determinar el origen del estrés.
    - 5.3.2.2. Identificar las prioridades del empleado.
    - 5.3.2.3. Reasignar tareas.
    - 5.3.2.4. Fijar objetivos realistas.
    - 5.3.2.5. Incorporar técnicas de administración del tiempo.
- 5.4. Uso del asesoramiento para ayudar a los empleados
  - 5.4.1. Cómo utilizar el asesoramiento para ayudar a un empleado.
    - 5.4.1.1. Eliminar todas las distracciones.
    - 5.4.1.2. Demostrar empatía.
    - 5.4.1.3. Escuchar más que hablar.
    - 5.4.1.4. Formular preguntas abiertas.
    - 5.4.1.5. Parafrasear los mensajes del empleado.
    - 5.4.1.6. Ayudar al empleado a encontrar alternativas.
    - 5.4.1.7. Realizar un seguimiento con el empleado.