



Índice

Glosario de conceptos clave	15
Introducción	19
Primera parte	
¿Hay una manera más eficaz de negociar?	21
¿Qué es negociar?	21
¿Hay una manera más eficaz de negociar?	24
La negociación situacional	25
Cuándo negociar de forma competitiva	27
Cuándo negociar de forma colaborativa	29
Cuándo negociar de forma acomodativa	30
En qué circunstancias hay que evitar negociar	32
Cuándo negociar a través del compromiso	34
Segunda parte	
Los caminos de la negociación	37
ESTRATEGIA	41
Preparación táctica	43
¿Qué quiero?	44
¿Qué quieren ellos?	44
¿Qué estilo de negociación voy a utilizar?	45
¿Cuáles son mis asuntos negociables?	46
¿Qué prioridad les asigno?	49
¿Cuál es mi gama en cada asunto?	50
¿Cuáles son mis opciones creativas más importantes?	54
¿Qué criterio/s objetivo/s puede/n ayudar a resolver conflictos?	55
¿Cuál es mi MAPAN? ¿Y el suyo?	56
Un ejemplo práctico. Hospital de la Ilusión	58
Preparación creativa	66
Mapas mentales	67
Brainstorming (Lluvia de ideas)	70
Máscaras	72
Preparación personal	75
Conversación interior	76
Escenario positivo	77
PERSONAS	79
Gestión emocional	82
Inversión de roles	82
Técnicas de gestión de las emociones	83
Impacto e influencia	84
Comunicación no verbal (CNV)	85
Cómo escuchar de forma empática	89
El comportamiento asertivo como estrategia de influencia	91
TÉCNICAS	95
Negociar intereses	96
Cómo desbloquear negociaciones posicionadas: el arte de preguntar	99
El dilema del negociador	101

Generar acuerdos creativos	103
Resolver conflictos	106
Utilizar el MAPAN	111
Articular propuestas	116
Tercera parte	
La negociación en la sociedad del conocimiento	121
Saber negociar en entornos virtuales	122
Saber negociar en equipo	124
Saber negociar con personas de otras culturas	126
Cuarta parte	
Casos prácticos	131
BATTINO-BAUHAUS.	132
NYQUI-URC	138
INDUSTRIAS CASTELLS, S.A	144
CONSTREX, S.A.	151
QUIMIFLUX, S.A	155
FINCAS GABRIEL	160
Test de autodiagnóstico del estilo negociador	165
Bibliografía	171