

## NEGOCIACION TELEFONICA<sup>1</sup>:

Ayudas para la preparación en una negociación por medio del teléfono.

### Introducción:

El teléfono representa una vinculación verbal que es vital en la vida moderna. Es posible que usted utilice el teléfono con mayor frecuencia que un cuchillo, un tenedor o una cuchara.

Ahora bien, dado que el célebre aparato de comunicación inventado por Graham Bell resulta suave al tacto y posee una forma atractiva, la pregunta que todo negociador debe hacerse es

### *¿Es inofensivo el teléfono?*

Sin ninguna duda que puede provocar más de un malentendido y por supuesto podemos llegar a utilizarlo como herramienta de engaño.

Ejemplo:

*"Jamás pensé que usted quería decir eso..."*

*"El cheque fue enviado por correo, tengo el talón respectivo..."*

Por todo esto podemos asegurar que el teléfono requiere atención.

Existe hasta la premisa que un suicida podría desistir de su actitud al sonar el teléfono ante la pregunta *¿Quién será?*

### Características de la negociación telefónica:

#### ➤ MALENTENDIDO:

Dado que la conversación se realiza sin la posibilidad de un contacto visual, resulta más fácil ser malentendido por teléfono que en persona. Los tonos de voz son siempre interpretados en forma errónea. No solo se puede equivocar en el tono sino también pueden apreciarse indirectas y significados ocultos que quizás no existen, o bien en el caso contrario, que cuando aparecen no sean posibles de detectar.

#### ➤ MAS FACIL PARA NEGAR:

---

1. Todo es negociable  
H. Cohen

Decir que NO por teléfono, no requiere mayor esfuerzo ni presenta complicaciones.

➤ **RAPIDEZ:**

Las negociaciones telefónicas son breves y en general se solucionan en forma rápida.

Ejemplo:

*Si alguien de ustedes me llama para preguntar una duda sobre como encarar la presentación del plan general de la empresa para el 05 de diciembre, la conversación durará de 5 a 10 minutos.*

*Si nos vemos en la oficina, en cambio, podemos hablar del tema al menos una hora.*

➤ **COMPLEJIDAD:**

El terreno de las comunicaciones permite una relativa brevedad en las transacciones. En general no hay tiempo para que se produzca un intercambio de información y experiencias y por ende la satisfacción mutua de intereses es relativa o nula. Finalmente vemos que la negociación transita desde un punto de cooperación inicial hacia un comportamiento de ganar – perder (competitivo).

Por teléfono somos impersonales y nos concentramos hacia lo que queremos decir nosotros y no escuchamos atentamente a la contraparte. La conversación no es espontánea y las fuerzas se concentran en las normas y procedimientos en vigor. Por lo tanto gana la parte que más poder tenga.

Si nosotros tenemos mayor poder o ventaja que la otra parte es oportuno pensar que podremos alcanzar el éxito a través del teléfono. A partir de la necesidad de la otra parte, se podrá realizar un encuentro cara a cara con lo cual cambia todo el espectro ya que nos vemos, saludamos, pasamos al contacto físico. Es decir lo que antes estaba dentro de una norma que impedía tal o cual cosa, ahora tenemos frente a nosotros una persona de carne y hueso y seguramente nosotros no lo veremos como una excepción estadística a la norma general.

➤ **RIESGO:**

Por ser la negociación telefónica más rápida y más competitiva, es necesario aclarar que en estas características exista un ganador y un perdedor, con lo cual, se observa un aumento del riesgo. La celeridad siempre es sinónimo de riesgo.

¿Quién corre más riesgo? La persona que está menos preparada y no puede determinar la equidad.

En consecuencia, si usted no está bien preparado, no puede verificar la información que recibe y no tiene base suficiente para confiar en la otra persona, pida una reunión personal para aclarar el conflicto.

La norma general para este caso es, hacer tiempo y no cerrar por teléfono. Si no sabe que hacer no haga nada. El poder no es constante y quizás por el paso del tiempo pueda fortalecer su posición.

➤ **VENTAJA PARA EL QUE LLAMA:**

Las llamadas telefónicas se hacen por numerosas razones y a veces por ninguna razón en especial. De aquí que el teléfono puede utilizarse como un arma eficaz por su potencial ofensivo o defensivo para la negociación. Esté atento a llamar primero.

Es importante recordar que aunque el objetivo de la negociación no se concrete por teléfono sino en forma personal, es necesario chequear por teléfono todo el proceso preparatorio. De este modo las maniobras preliminares son por teléfono y se cierra el trato en persona. Si se decide a utilizar el *bendito aparato* hágalo en su beneficio.

➤ **SEA QUIEN LLAMA, NO QUIEN RECIBE**

En situaciones potencialmente competitivas, si recibe una llamada y considera que no está preparado para atenderlo, juegue la opción *“permítame que lo llame más tarde o cuando usted me diga porque estoy entrando a una reunión de...”*

De este modo se gana tiempo y se puede preparar con todos los recaudos e inclusive posee una ventaja mayor, es usted quien llama ahora. Aquí deja usted de recibir una llamada.

➤ **DISCIPLINA PARA ESCUCHAR BIEN**

En el teléfono, se da la particularidad de que uno habla y el otro escucha, sin embargo, usted puede incursionar en el silencio cuando le toca hablar o contestar. De este modo, es probable que la otra parte hable en forma compulsiva, brindándole información vital, creyendo que usted necesita más aclaración.

**PREPARÁNDOSE PARA LEVANTAR EL TELEFONO:**

- a) Prepare un lista de asuntos a cubrir en la llamada
- b) Repase mentalmente los pasos de la negociación.
- c) En un encuentro competitivo – anticipe sus tácticas –
- d) Tener toda la información a mano
- e) Si se sorprende por algo no previsto por usted, simplemente dígalos.
- f) Evite interferencias propias, no sea un contorsionista (no tome café – ni coma – ni busque papeles mientras habla)
- g) Tenga una calculadora a mano para verificar operaciones que surjan de la conversación.
- h) Finalmente resuma lo que se ha acordado y luego marque las acciones a emprender para cada parte que interviene.

## NEGOCIACIÓN PROLONGADA: EL USO DEL TELEFONO<sup>2</sup>

La comunicación es la base de la negociación, por lo tanto es necesario que se pregunte:

*¿Estoy preparado para escuchar y hablar eficazmente?*

*¿Cómo se comunica con la otra parte?*

La buena comunicación nos permite eliminar los malos entendidos y hacer que nuestra negociación marche en forma más eficiente construyendo el puente dorado hacia el futuro.

Analice sus suposiciones y las cosas que debe escuchar.

<b>Suposiciones</b> (propias – yo supongo que...)	<b>Cosas que debo tratar de escuchar</b>

Volver a formular para ayudar a la otra parte a comprender.

<b>Su perspectiva</b>	<b>Como puede sonarle a la otra parte</b>	<b>Volver a formular</b>
Manifiestar sus intereses	Para cada frase hacer una lista con posibles respuestas	Frente a dudas intentelo de nuevo

Si la comunicación es buena, tanto telefónica como personal entonces estamos frente a un fortalecimiento de la RELACION, lo cual da pie para entrar en la SUSTANCIA.

---

<sup>2</sup> Sí ...DE ACUERDO! En la práctica  
R. Fisher – D. Ertel –