



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

# NEGOCIACIÓN INTELIGENTE Y MANEJO DE CONFLICTOS

BASADO EN EL MÉTODO DE LA UNIVERSIDAD DE HARVARD

## OBJETIVO

El taller busca desarrollar las habilidades de un negociador creativo y eficaz, capaz de cerrar acuerdos en situaciones colaborativas y competitivas, donde todas las partes se sientan satisfechas e implicadas. A lo largo del programa, se pretende profundizar en la dinámica del proceso de negociación y colaborar en el desarrollo de un estilo de negociación propio, potenciándolo y dotándolo de cierta estructura; a través de role-plays se orientará cómo negociar en situaciones muy diversas, aplicando el método de negociación desarrollado por la Universidad de Harvard.

## A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que lideran procesos y/o equipos de trabajo en el interior de su organización.

## CARGA HORARIA

12 horas reloj, 4 sesiones on-line de 2 horas y 4 horas de trabajo individual.

## METODOLOGÍA

El desarrollo de competencias se llevará adelante a través de metodologías 100% prácticas. Cada sesión se realizará mensualmente según el siguiente esquema:

### -Actividades previas al taller

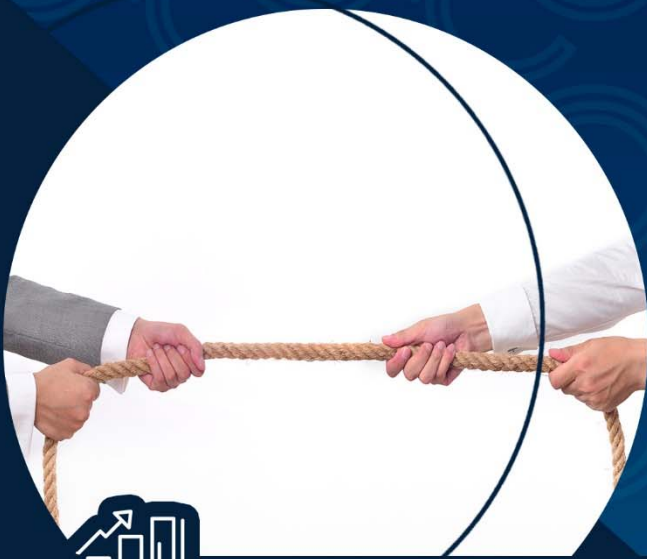
Envío de material de estudio por correo electrónico, incluyendo lecturas y actividades que serán empleadas en las sesiones en línea.

### -Sesiones online en vivo

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

### -Actividades posterior a las Sesiones online

Evaluaciones. Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Auto-diagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.


**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CURSO ONLINE:**  
**NEGOCIACIÓN  
 INTELIGENTE  
 Y MANEJO DE CONFLICTOS**

## CERTIFICACIÓN

Se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia y presentación de los trabajos del 80%.

## CONTENIDO

### NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

- “Negociación Inteligente” y “Manejo de Conflictos ¿Cuál es el objetivo que persiguen en común? ¿Cómo no perderlo de vista?
- Dinámica para visualizar el proceso de “Negociación Inteligente” comprendiendo todos y cada uno de sus componentes.
- Relaciones de corto vs. largo plazo.
- Variables Críticas para una Negociación Exitosa:
- INFORMACIÓN, ¿Cómo manejarla? TIEMPO. PODER ¿Qué HACER y qué NO HACER con él?
- ¿Cómo somos a la hora de negociar?
- El Dilema del Negociador: Ser suave o duro

### ETAPAS Y ESTILOS DE LA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

- Marco en el que se da la Negociación
- Estilos de Negociación.
- La Negociación posicional vs. la negociación en base a intereses.
- Los siete elementos de la negociación en base a intereses.
- ¿Cómo medimos el éxito en nuestras negociaciones?
- Dinámica para clarificar como manejar POSICIONES e INTERESES en el marco de una Negociación Inteligente.
- Negociación competitiva vs negociación inteligente

### PREPARACIÓN Y PROCESO DE UNA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

- Clarificar objetivos que “creen valor” en la negociación.

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:

# NEGOCIACIÓN INTELIGENTE Y MANEJO DE CONFLICTOS

- Preparación: Delimitar posiciones e indagar en los intereses, propios y de la otra parte.
- La estrategia y táctica preconcebida ¿Cómo hacerla realidad?
- Inteligencia emocional para la resolución de conflictos.
- ¿Cómo encarar una negociación creativa?
- Conductas constructivas y destructivas de diálogo en un proceso de negociación.
- Disciplinas para hablar de temas difíciles
- Importancia de las observaciones en torno al comportamiento no verbal en las etapas de la negociación.
- Tips para tratar con negociadores difíciles.
- Análisis y práctica con distintos casos de negociación/manejo de conflictos dentro de un equipo de trabajo, con clientes internos /externos y con proveedores

## INSTRUCTOR

### Lic. Pablo A. Velásquez Servia

Licenciado en Administración de Empresas, con una Maestría en Dirección de Marketing y diplomados en Marketing Estratégico, Gestión de Marketing y Aplicaciones de Marketing de la Unidad de Postgrado de la UAGRM. Consultor certificado en Neurociencias aplicadas al Liderazgo en México D.F. COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Certificado como Customer Experience Management Expert por IZO (España) y por el Service Quality Institute (Estados Unidos) como entrenador para el desarrollo de una cultura enfocada en la experiencia del cliente. Practitioner en PNL (Programación Neuro-lingüística) certificado por la Universidad de California - EEUU. Entrenador certificado en la metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Buenos Aires, Argentina.

Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, experiencia del cliente e innovación. Actualmente se encuentra liderando la “Escuela de Líderes” para sus clientes TIGO, IMCRUZ (GRUPO DERCO), AZZORTI, TERBOL, UPSA y SOBOCE; llegando a trabajar aproximadamente con un total de 425 líderes. De igual manera, se encuentra vinculado a procesos orientados a potenciar una “Cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE” en empresas como TIGO, BANCO BISA, IMCRUZ, GLADYMAR, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, DISMATEC, MAINTER, UDI, BANCO ECONÓMICO, UTEPSA y COTAS. Ha

**GESTIÓN EMPRESARIAL****CURSO ONLINE:**

# NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

## Y MANEJO DE CONFLICTOS

estado involucrado en distintos programas de transformación cultural en organizaciones como: BANCO GANADERO, GRUPO GEO, INDUSTRIAS FERROTODD, ALICORP, YFB REFINACIÓN, KIMBERLY, SOBOCE, RANSA BOLIVIA, YPFB ANDINA y HOTEL CORTEZ.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a generar cambios culturales donde principalmente destacan: Escuela de Líderes®, Programa de transformación cultural enfocado en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE®, Programa de gestión de la Innovación.

Conferencista y facilitador con más de 10 años de experiencia en temas relacionados a transformación cultural, liderazgo, experiencia del cliente e innovación; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 14.500 personas en empresas como: SOBOCE, TIGO (MILICOM), REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, KIMBERLY-CLARK, BELCORP, CAINCO, PETROBRAS, ALICORP, YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ (GRUPO DERCO), BANCO UNIÓN, GLADYMAR, ADUANA NACIONAL, RANSA BOLIVIA (GRUPO ROMERO), BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, HP MEDICAL, BANCO FASSIL, MAINTER, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, PETREX, BANCO ECONÓMICO, AZZORTI, CRECER, IFD, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTODD, TECNOPOR, FAMOSA, DHL, GRUPO GEO, FORTALEZA SEGUROS, BATEBOL, SAGUAPAC, COTAS, PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, UTEPSA, TERBOL, CONSTRUCTORA SANCHEZ TRIPOLONI, AGRIPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO, OPTICENTRO y otras.