

Respuestas al cuestionario

1. ¿El negociador experto invierte más tiempo en preparar una negociación que el negociador medio?

Falso. Emplea el mismo tiempo. No hemos observado diferencias significativas entre uno y otro. Lo que ocurre es que el experto utiliza ese tiempo de otra manera, pues rellena la hoja de preparación en cinco pasos. Busca variables que añaden valor al acuerdo en vez de preparar durante horas una lista interminable de razones para salirse con la suya y convencer al otro. Tiene incentivos y sanciones. Utiliza los comportamientos correctos en las cinco fases.

2. ¿Emplea el experto más argumentos para defender su propuesta?

Falso. Cuantos más argumentos das a la otra parte, más aumenta el riesgo. Si tienes una razón para hacer algo, la dices y punto. No quieras añadir más razones para fortalecer tu argumento, lo debilitarás, pues sonará a justificación. Parece que, como no te sientes seguro, añades razones. Cada razón es más débil que la anterior. Cuantas menos razones des al otro, menos abrirás el ángulo para que te “ataquen”.

3. ¿El experto oculta información al otro sobre lo que realmente quiere?

Falso. El experto dice lo que quiere. Pide lo que pretende conseguir porque sabe que así aumenta sus posibilidades de obtener lo que desea. Piénsalo, si no le dices al otro lo que quieres, no te lo darán. El niño que quiere un helado, lo pide, no le dice a su madre: “Siento sequedad en la garganta y un producto refrigerado me podría ayudar”. Se lo dice directamente, sin explicaciones.

4. ¿El experto resalta más las áreas de desacuerdo que las de acuerdo?

Falso. El experto busca lo que le une al otro, no lo que le separa. Busca las áreas que le unen al otro tres veces más que el negociador medio. Huye del antagonismo, destaca los puntos de acuerdo, los asuntos que le acercan. No inicia su conversación con la palabra *pero*, para dárselas de importante. Ni siquiera dice “no estoy de acuerdo”, porque no necesita decirle al otro que no está de acuerdo, le basta con dar su opinión.

5. ¿Es acertado poner cara de póker cuando negociamos?

Falso. Eso sólo funciona en las películas. Si te ofrecen un trabajo por el que has luchado durante meses, ¿pones cara de póker o se te ilumina la cara? Lo humano es alegrarse. Si no te alegras, el otro desconfiará.

El experto hace exactamente el doble de comentarios sobre lo que siente que el negociador medio. Revela sentimientos internos que expresa con frases como “No sé qué hacer con ese asunto, ¿puedes comprobar de nuevo el cálculo?”. Aunque desvela sentimientos, ocurre lo contrario con la información sobre hechos o datos porque el experto ofrece exactamente la mitad de información que el negociador medio.

6. ¿Es acertado acudir a una negociación para “ver por dónde respiran”?

Falso. A una negociación se va preparado con la hoja de preparación en cinco pasos y con la lista de incentivos y sanciones. La buena suerte favorece a los que se preparan, sólo tendrás suerte si estás preparado.

7. ¿Es correcto pedir el doble de lo que quieres para tener más espacio para moverte?

Falso. Si pides el doble de lo que necesitas, bloquearás la negociación. Además, creas un segundo problema, ¿cómo bajas sin perder credibilidad? Nadie querrá negociar contigo.

8. ¿Existe una relación entre lo que esperas obtener y lo que obtienes al final?

Verdadero. Hoy sabemos que, si aspiras alto, siendo realista, obtendrás mejores acuerdos, pues ese empujón hace que suba tu termostato interno. Está demostrado que los que aspiran alto obtienen mejores acuerdos que los que aspiran bajo.

9. *¿Debes evitar que la otra parte te diga “no”?*

Falso. Aprende a amar el no, como los niños. Prepárate para cuando el otro te diga “no”. A un niño, el “no” le entra por un oído y le sale por el otro. Un “no” es el inicio de la negociación, un “sí” es el final.

10. *¿Es acertado hacer una pequeña concesión inicial para “ganarte” al otro?*

Falso. Una pequeña concesión incondicional es una muestra de debilidad que provocará que el otro aumente sus expectativas, y volverá a por más concesiones. Un negociador no hace concesiones, intercambia.

11. *¿Es aconsejable aceptar la propuesta del otro de “dividir por la mitad” para ser equitativos?*

Falso. Dividir por la mitad parece equitativo, y no lo es. Lo equitativo es lo que las partes acuerden. Aceptar la primera oferta no es negociar, es ceder. Si aceptas la primera oferta, la próxima vez te apretarán más.

12. *¿Es mejor pedirle al otro que plantee la primera propuesta?*

Falso. Si sabes tu precio, avanza con tu propuesta. Así elegirás el mejor momento y marcarás el ritmo de la negociación. Si dejas que sea el otro, tendrás que reaccionar a su propuesta, en vez de provocar que él reaccione a la tuya.

13. *Cuando te quejas, ¿es bueno pedirle al otro que te dé una solución?*

Falso. La solución que te dé el otro será peor que la que tú propongas. Nadie sabe lo que quieres mejor que tú. El que se queja debe proponer su solución.

14. *¿Es mejor mantener todos los asuntos enlazados y tratarlos globalmente que dar respuesta a un asunto y después a otro?*

Verdadero. Si te piden una cosa tras otra, ten paciencia. Escúchalo todo y trátalo al final de forma global. No llegues a acuerdos individuales sobre cada asunto. No cierres acuerdos individuales hasta que no tengas un acuerdo global.

15. Si la otra parte te propone cerrar un acuerdo que consideras un buen trato, ¿le contestas “sí”?

Falso. Eso es aceptar la primera oferta. Un negociador no dice sí con acento, dice: “Si es de esta manera, acepto cerrar el trato”. Al poner precio a tu sí, demuestras al otro que tú no cedes, que intercambias. Aunque te interese la propuesta de cierre del otro no puedes decir “sí”, sería gratuito. Tienes que darle un “si” condicional, y así pones precio al cierre.

16. Cuando te encuentras con un negociador agresivo, ¿te ayudará hacer una pequeña concesión para favorecer la relación y aliviar la presión?

Falso. Una concesión es un filete de bisonite. El coyote vendrá a por otro. Por más filetes de bisonite que le des a un coyote, no conseguirás que se convierta en un animal vegetariano.

17. ¿Es acertado contestar rápidamente a las preguntas del otro?

Falso. Muchas respuestas pueden llevar una concesión. Antes debes comprender la necesidad que hay detrás de esa pregunta.

18. ¿Es acertado contraproponer de inmediato a las propuestas del otro?

Falso. Una contrapropuesta inmediata es ineficaz porque el otro la percibe como una defensa o como que estás en desacuerdo. Antes de responder, resume y busca información. Después, propón teniendo en cuenta la propuesta del otro.

19. ¿Al experto se le reconoce porque dice “Eso no es negociable”?

Falso. Un “no” molesta, bloquea. Es como darle con la puerta en las narices. Un negociador no cierra puertas, las abre tendiendo al otro un puente de oro. Después de un “no”, añade un “sí”.

20. ¿Es acertado decirle al otro que deje de pedirte cosas?

Falso. Si te piden algo, di: “¡Aleluya!”. Ahora tienes algo que el otro quiere y puedes negociar. Si no tienes nada que quiera el otro, no podrás intercambiar.