

SOLUCIONES

# Fundamentos de negociación comercial



COMT069PO



Servicios  
socioculturales y  
a la comunidad



14 horas de  
formación

editorial **cep**





**SOLUCIONES  
TEST**



# Soluciones Tema 1

## La negociación comercial

1. b) Podemos dar por terminada nosotros la negociación cuando nos vayamos
2. b) Cada parte posee un rol diferente
3. c) Ambas partes tienen que dar y recibir algo
4. a) Los plazos
5. c) Lo correcto sería no intentar finalizarla lo antes posible por urgencia, ni demorarla demasiado
6. a) Podemos conocer mejor a la otra parte
7. b) En la negociación se asume un único rol
8. c) Es mejor utilizar el despacho propio para ganar ventaja
9. a) Podemos negarnos a negociar
10. b) Implica que ninguna de las partes cuente con todos los recursos necesarios



# Soluciones Tema 2

## La comunicación

1. b) El código
2. d) Queda registrada
3. b) Superioridad
4. a) Si es presencial, deben compartir espacio y tiempo emisor y receptor
5. b) Externa
6. c) Adaptadores
7. a) 60-70% del tiempo
8. a) No se puede tener feedback de forma inmediata (en general)
9. d) El mensaje
10. c) Del emisor



# Soluciones Tema 3

## Principios de la negociación

1. c) Deben hacerse cuando tengan mayor impacto
2. a) Ambas partes se benefician
3. a) Tiene como principal objetivo cerrar la venta
4. b) Es muy importante el protocolo
5. a) Se busca un acuerdo rápido
6. d) Puede aparentar ser blando para la otra parte
7. a) Exponen sus problemas y diferencias con naturalidad y para resolverlos los plantean en formas de subtemas y van resolviéndolos de forma secuencial
8. a) Considerando que ninguna de las partes tiene más poder que la otra
9. b) Las metas son intereses más globales que los objetivos y más a largo plazo
10. c) Es preciso realizar concesiones que tengan un menor coste para nosotros y más valor para la otra parte

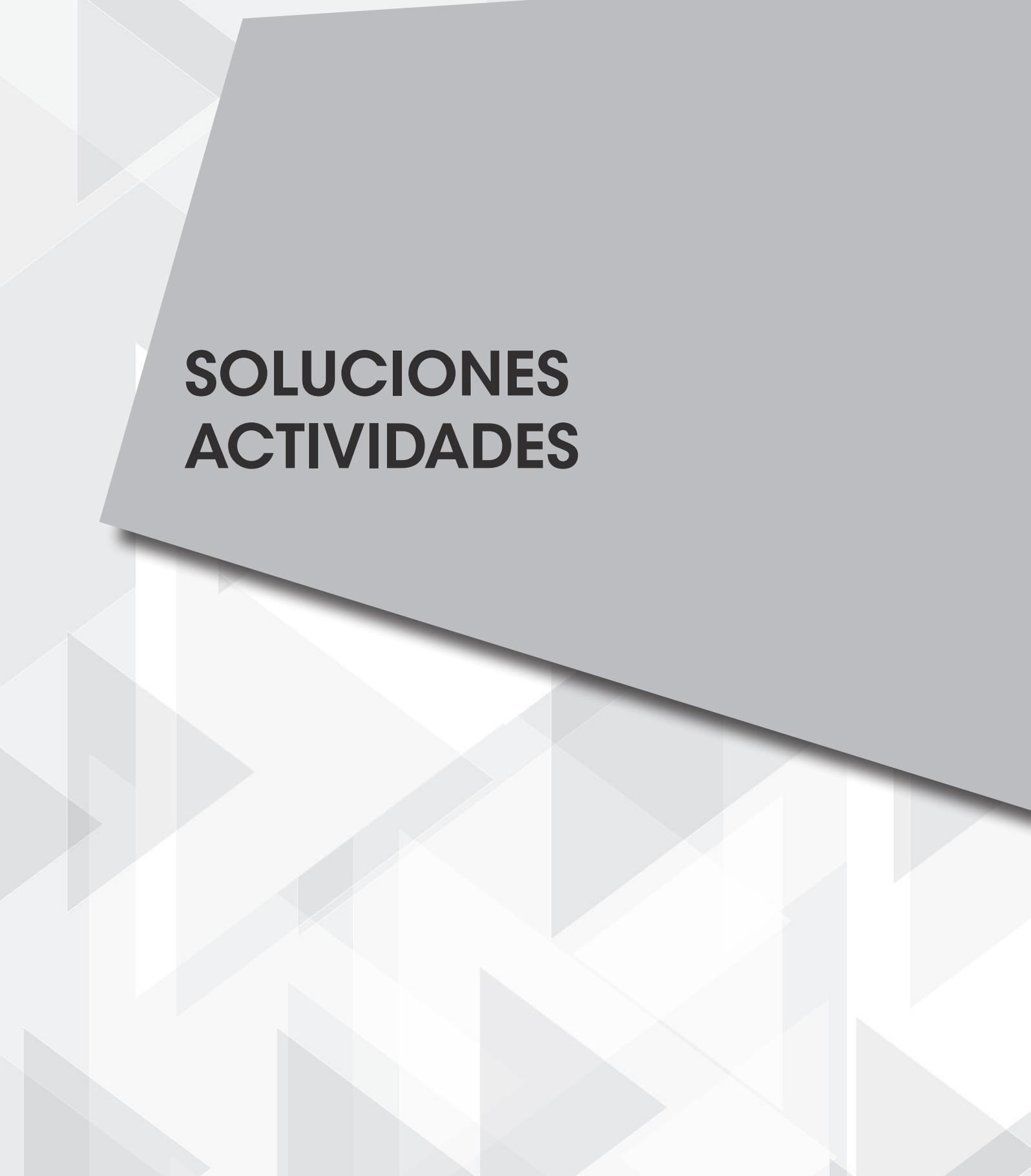


# Soluciones Tema 4

## El proceso de la negociación comercial

1. b) Con señales verbales y no verbales
2. a) Condición
3. a) Hacerlas con seguridad
4. c) Claridad, convicción y precisión
5. c) Cierre con ultimátum
6. b) La explicación
7. a) En la fase de desarrollo
8. c) Mantener la calma
9. b) Repitiendo lo que el cliente nos ha contado con nuestras palabras para demostrarle que lo hemos entendido
10. b) Se puede buscar un acuerdo con menos implicación, siempre que pueda revisarse en el futuro





**SOLUCIONES  
ACTIVIDADES**



# Soluciones Tema 1

## La negociación comercial

1.

1. Intervienen dos personas con el mismo rol: negociación
2. Es anterior: venta
3. Se tratan aspectos racionales: negociación
4. Se acercan posturas: negociación
5. Dos roles diferenciados: venta

2.

Elegiría la sala de reuniones porque es un sitio más neutral que nuestro propio despacho. De esta forma, podemos estar en igualdad de condiciones, en el sentido de que el otro no se puede sentir en inferioridad.

3.

La 1 y la 4 son características de la negociación en terreno propio.

4.

1, 3 y 4



# Tema 2

## La comunicación

1.

1. Emisor
2. Receptor
3. Canal
4. Código
5. Feedback

2.

- Emisor: cliente que consulta sobre la cómo le llevarán producto.
- Receptor: empresa que le responde haciéndole una consulta. Así, se produce el Feedback porque la empresa se convierte en Emisor ahora. Posteriormente, el cliente le responde y pasa a ser emisor.
- Canal: Internet (Facebook)
- Mensaje: lo que dice el emisor y después la empresa: cómo harán para entregarle el colchón; cuál es el número de pedido; le manda un mensaje privado...
- Código: la lengua española.

3.

La principal barrera se produce por parte del emisor, por el uso de un lenguaje o vocabulario no adaptado al receptor. Sin embargo, son los conocimientos de Daniel (o la falta de ellos), los que impiden que sepa interpretar el mensaje. Así, podemos decir que se produce una barrera por las dos partes: emisor y receptor.

El vendedor para superar esta barrera lo que debería hacer es utilizar un lenguaje adaptado al cliente.

4.

Son características de la comunicación oral: 1,2 y 3

5.

Es un tipo de comunicación escrita.

Su ventaja: el receptor puede volver a leerla cuando lo desee, porque si no la eliminado, queda registrada. Podría recurrir a ella si ha olvidado el día en que llega el paquete.

Inconvenientes:

- No se puede producir feedback
- Se tienen que conocer las normas de ortografía para escribir con corrección.
- Es más formal y no se puede adaptar al receptor.

6.

1. Debe ser sincera, no debe ser forzada sino natural.
2. No demasiado rápido ni demasiado lento
3. No mantener una mirada prolongada con el otro, durante el 60-70%.

# Tema 3

## Principios de la negociación

1.

Debemos escoger la opción 2.

2.

Falso

3.

1. Estratega
2. Información
3. Sociable
4. Empatía
5. Flexible
6. Paciente

4.

Las características 2 y 3



# Tema 4

## El proceso de la negociación comercial

1.

Las recomendaciones 2 y 3 son las correctas.

2.

Solución: 2, 3 y 4

3.

1. Excusas
2. Interés
3. Interrumpir
4. Información
5. Breves
6. Positivos
7. Personal

4.

1. Técnica de las preguntas
2. Técnica del boomerang
3. Técnica de la negación

5.

1. Disyuntivo
2. Con descanso
3. Con concesión
4. Con resumen
5. Con ultimátum



