

Cómo, cuánto y cuándo hacer concesiones por Antonio Valls

Hoy más que nunca el mediador de seguros tropieza a diario, en su continuo negociar con clientes y compañías aseguradoras, con esta insidiosa pregunta: ¿Ha llegado el momento de ceder? Y si la respuesta es afirmativa, ¿cuánto ceder? La negociación efectiva implica la correcta gestión de diversos elementos de la relación mediador-oponente; pero sin duda que uno de los más importantes es el **cómo, cuánto y cuándo** hacer concesiones.

Pero si se tiene poco margen para negociar, hablar de hacer concesiones no tiene mucho sentido, por más que lo exija la negociación en la que estamos inmersos. A menudo, por imprevisión, nos encontramos atrapados en nuestras propias cifras de salida. Si ofertamos un nuevo producto y vemos que genera un nivel de demanda interesante, retirémonos del mercado y volvamos a salir más tarde con un precio más alto. La primera cosa que es esencial, es empezar con -y tratar de mantener en todo momento- un amplio margen para negociar.

Pero aunque dispongamos de este margen, no hagamos uso del mismo al azar. Planifiquemos nuestras concesiones. El precio afecta a la percepción de valor de lo que se oferta o pide. Un precio demasiado bajo o demasiado elevado incita a pensar que aquel producto o servicio no vale nada o que allí hay gato encerrado.

Si el precio de salida es el oportuno, es importante a partir de este momento resistirse a hacer concesiones. Valoramos lo que nos cuesta. Pero si tenemos margen en la negociación, tampoco hay que dejar que esta se bloquee. Con frecuencia, romper el estancamiento que a veces se produce en una negociación, es complicado y costoso.

Reglas para hacer concesiones, en una NEGOCIACIÓN

- **Mantener un amplio margen para negociar.**
- **Planificar las concesiones** (El precio afecta a la percepción de valor).
- **Resistirse a hacer concesiones** (Se valora lo que cuesta)
- **Si se hace una concesión, hacerla pequeña y observar el asombro del oponente....**
- **No ser el primero en hacer dos concesiones seguidas.**
- **No sucumbir a la presión del plazo.**
- **Antes de cerrar.... tomarse un tiempo más...**

Ha llegado el momento de ceder. Lo vemos claro. Estamos bien posicionados para ello, y habíamos previsto que llegaría este momento. Hagamos pues una concesión. Pero cuidado, muy importante: hagámosla pequeña -sin ser ridículos-... y observemos el grado de asombro que esta provoca en nuestro oponente. *"La prima anual para este seguro después del cuidadoso análisis que hemos realizado asciende a 425.847 pesetas anuales"*. Si el cliente ni tan siquiera pestañea

siempre podemos rápidamente añadir: "... aunque esto sólo es el coste de la suscripción de la póliza básica, y la cobertura complementaria se facturará aparte, claro..." Y esto quizás nos lo callaremos, si encontramos una actitud de inmediato rechazo a nuestra cotización...

Pero aunque nuestro oponente nos lo ponga muy difícil, no suele ser oportuno hacer dos concesiones seguidas, a menos que primero las haya hecho la otra parte. En la arena de la política, tradicionalmente los rusos han sido los grandes expertos en hacer concesiones, pidiendo siempre algo a cambio. Nunca dan nada por nada.

Además, la primera concesión hay que hacerla pensando en que la siguiente -de llegar la necesidad de hacerla-, tendrá que ser más pequeña. Obsérvese que si por ejemplo ofrecemos un seguro a un precio de salida de 1.235.498 ptas., y hacemos una primera concesión de 75.000 ptas., después otra de 48.000 ptas. y finalmente una tercera de 22.000 ptas., probablemente cerraremos la operación, aunque como se ve, parece transmitirse la progresiva impresión de que el margen de negociación existente es cada vez más estrecho. Pero si la primera concesión fuera de 55.000 ptas., la siguiente de 55.000 ptas., y la siguiente de 55.000 ptas.... ¿Cerraremos la negociación? Este último patrón negociador separa a las personas implicadas... Da lugar a pensar: "*¿Me estarán timando?*"... Muchas operaciones llevadas así acaban no haciéndose.

El arte para hacer concesiones en una negociación, que cada uno de nosotros desarrolla paulatinamente con la experiencia y el paso del tiempo, tiene sin embargo un gran enemigo: el plazo para negociar. ¿Cuántas negociaciones hemos malogrado, por haber sucumbido a la presión del plazo para llevar a cabo la operación? Dicho plazo a veces nos lo impone nuestro oponente, o lo que es peor... nosotros mismos. Sucumbir al plazo quiere decir violentar el proceso de toma y daca, y transformarlo en una negociación rápida; y las negociaciones rápidas tienen sus propias reglas y son peligrosísimas: uno de los oponentes suele perder mucho. Y lo más interesante del caso es que si reflexionamos sobre ello, casi siempre llegamos a la conclusión de que el plazo para negociar también era negociable!!!

Hemos iniciado la negociación con amplio margen para el regateo, hemos planificado bien nuestras concesiones y estas se han ido materializando con precisión casi matemática, y no hemos sido víctimas -hasta ahora- de la presión por concluir la negociación que el factor tiempo nos haya podido imponer... Muy bien. Ahora la última regla es: antes de cerrar, tómese un tiempo adicional... No nos precipitemos. Meditemos otra vez sobre todo lo acontecido, y analicemos concienzudamente si todavía nos queda margen de maniobra... Decidámonos a mover ficha de nuevo o concluir el negocio, sólo después de este último respiro.