

NEGOCIAR POR TELÉFONO por Antonio Valls

Sin darnos cuenta del *cómo* ni el *porqué*, en nuestro diario afán por ser más y más efectivos en nuestro trabajo nos encontramos de pronto y sin razón aparente, actuando con rapidez. Nos hemos ido acelerando. Hay ocupaciones que toleran bien la velocidad; pero la negociación no es una de ellas... si se lleva a cabo en un *tempo* descontrolado. Negociar con efectividad requiere un gran sentido del momento en el tiempo en que hay que dar cada paso, a lo largo del a veces difícil proceso de llegar a un acuerdo con un cliente, proveedor o empleado.

Negociar con rapidez es peligroso porque puede perderse ese sentido de la oportunidad, y dar como resultado un "ganador" y un "perdedor". Ir rápido puede trabajar a favor o en contra nuestro. Pero todo lo que no sea un acuerdo "gano/ganas" quizás nunca llegue a cumplirse, o tenga malas consecuencias para nosotros después.

Antes de iniciar una negociación hay que preguntarse: ¿Cuál es el límite de tiempo de que dispone mi oponente? ¿Qué plazo me he (o me han) impuesto que debilite mi postura en la negociación? ¿Pueden cambiarse esos plazos? Y evitar verse en la necesidad de negociar con urgencias... si no es lo que nos conviene.

La negociación rápida más frecuente, difícil y tentadora es la telefónica, aunque hay que admitir que a veces es necesaria. Por definición, negociar por teléfono constriñe el tiempo de negociación: no podemos estar indefinidamente colgados al teléfono... Y esa falta de tiempo ejerce una fuerte presión por decidir, en ambos oponentes.

Cosas a "HACER" en NEGOCIACIÓN TELEFÓNICA

- **Hablar poco. Que el otro hable más !!**
- **Prepararla muy bien.**
- **Tener toda la información a mano** ...calculadora, etc.
- **Tomar notas.**
- **Tener una excusa preparada para cortar.**
- **Hacer de forma que la llamada no parezca un signo de debilidad.**

Sin embargo es cierto que al hablarle a una persona por teléfono es más fácil decir "no", que decírselo a la cara. Pero en una conversación telefónica pueden deslizarse malentendidos e interpretaciones erróneas, que perjudiquen la marcha del negocio. Las palabras y el tono de voz no son los únicos vehículos de comunicación que las personas utilizamos. La expresión de la cara, la mirada, los gestos y movimientos, la postura del cuerpo... pueden decir a veces mucho más que

las simples palabras. Y todo este potencial de información, comunicación y persuasión, se pierde en la negociación telefónica.

Es cierto sin embargo que el negociar por teléfono ayuda a aparentar calma, firmeza y resolución. También permite cortar una discusión con más facilidad limitando así el flujo de información en un sentido o en otro. Otra evidente ventaja de negociar por teléfono es que se minimizan las diferencias de posición social, prestigio profesional o rango dentro de una organización, que pueden darse entre dos interlocutores. Todos los signos externos que tan elocuentemente hablan de estas cosas, quedan silenciados por el arte del teléfono.

El teléfono también es fantástico para hablar sin escuchar, y permite interrumpir constantemente la conversación de nuestro oponente de manera casi impune... algo impensable en una conversación de tu a tu. Además el teléfono ayuda a captar la atención de personas que de otro modo, sería muy difícil contactar. Y por fin, quizás la mayor ventaja del teléfono en una negociación sea que permite jugar el factor sorpresa. El que recibe la llamada puede no estar esperándola, y por lo mismo ser llevado a negociar en inferioridad de condiciones.

SI SOY YO EL QUE LLAMO: ¿DARÉ UNA SEÑAL DE DEBILIDAD?

Hay ocasiones en que mostrarse demasiado ávido de cerrar una operación, transmite a nuestro oponente que estamos muy necesitados de ella, circunstancia que puede ser aprovechada en nuestra contra. Oscar Wilde dijo hace años que en nuestras relaciones, "...un poco de sinceridad es peligrosa, pero mucha es fatal..."

Esto no quiere decir que tengamos que sentarnos angustiados al lado del teléfono, esperando que nuestro cliente preferido nos llame. En negociación, hay mil formas de mantener un alto nivel de persistencia y empuje, sin dar señales de debilidad. Podemos llamar a nuestro oponente para hablar ostensiblemente de un tema, y luego sondearle sutilmente respecto al negocio que de verdad nos interesa.

Negociar por teléfono presenta pues unos riesgos, pero también unas oportunidades que bien jugadas, pueden rendir beneficios.

¿Cómo maximizar el resultado al negociar por teléfono?

El primer paso será prepararse muy bien; la negociación telefónica es poco productiva con improvisación. Tengo que tener muy claro y diferenciado lo que tengo que conseguir, lo que pretendo conseguir y lo que me gustaría lograr. Si el objeto es obtener información de nuestro oponente, será mejor hablar poco y dejar que el otro hable más.... Si lo que pretendemos es hacer llegar a nuestro oponente una cantidad limitada de datos, hagámoslo... pero con una excusa preparada para cortar la conversación si esta se enrarece, se transforma en discusión, o nuestro interlocutor trata de arrinconarnos verbalmente para hacernos decir lo que no queremos decirle.

Antes de efectuar una llamada telefónica que sabemos que nos llevará a tomar posiciones, hacer concesiones o tal vez a cerrar un acuerdo, será conveniente reunir toda la documentación relevante sobre el caso, y mantenerla a mano para poder acceder a ella con prontitud en caso necesario. Quizás usará una calculadora, y papel -que deberé tener también cerca- para tomar muchas notas. Nuestro interlocutor no puede ver que estamos escribiendo hasta el mínimo detalle de lo que hablamos, detalle que examinado después con calma, puede ser decisivo en una negociación.

En unos tiempos como los actuales, en que utilizamos el móvil hasta para informar de que *"en este momento ya estoy aquí abajo buscando aparcamiento y enseguida subo"*, conviene no dejar que esta magnífica herramienta que es el teléfono se convierta en un fin que estropee nuestros mejores tratos, y tratar de aprovechar todo su potencial para hacer más y mejores negocios.