

## INDICE

Introducción	IX
<b>1. Tipos de Negociación</b>	1
Muchos Caminos hacia un Acuerdo	
Negociación distributiva	2
Negociación integradora	5
Fases múltiples y partes múltiples	10
Resumen	12
<b>2. Cuatro Conceptos Clave</b>	15
El Punto de Partida	
Saber cuál es nuestra BATNA	17
Precio de reserva	26
ZOPA	27
Creación de valor mediante intercambios	29
Resumen	31
<b>3. Preparación</b>	33
Nueve Pasos para un Acuerdo	
<b>Paso 1:</b> Considerar cuál sería un buen para nosotros y para la parte contraria	35
<b>Paso 2:</b> Identificar oportunidades potenciales de creación de valor	37
<b>Paso 3:</b> Identificar la BATNA y el precio de reserva para nosotros y hacer lo mismo para la otra parte	39
<b>Paso 4:</b> Apuntalar nuestra BATNA	40
<b>Paso 5:</b> Prever el problema de autoridad	41
<b>Paso 6:</b> Averiguar todo lo posible sobre las personas de la otra parte, su cultura, sus objetivos y cómo enmarcan la cuestión	44
<b>Paso 7:</b> Preparase para que haya flexibilidad en el procesos; no encerrase en una secuencia rígida	45
<b>Paso 8:</b> Reunir y criterio externos relevantes para una situación justa	46
<b>Paso 9:</b> Alternar el proceso a nuestro favor	46
Resumen	48
<b>4. Tácticas de Mesa Negociadora</b>	51
Cómo Jugar bien la Partida	
Llevar a la parte contraria a la mesa negociadora	52
Comenzar bien	54
Tácticas para negocios ganar – perder	56
Tácticas para negociaciones integradoras	65
Tácticas generales: situar y evaluar continuamente	71
Resumen	76
<b>5. Preguntas Tácticas más Frecuentes</b>	79
Respuestas Necesarias	
PMF sobre precio	80
PMF sobre proceso	82
Preguntas más frecuentes sobre problemas con personas	85
<b>6. Barreras para el Acuerdo</b>	91
Cómo reconocerlas y Superarlas	
Negociadores intransigentes	92
Falta de confianza	95

Vacíos informativos y el dilema del negociador	96
Impedimentos estructurales	99
Opositores	100
Diferencias de género y cultura	102
Dificultades de comunicación	104
El poder del diálogo	104
Resumen	106
<b>7. Errores Mentales</b>	109
Cómo Reconocerlos y Evitarlos	
Escalada	110
Percepciones partidistas	113
Expectativas irracionales	114
Exceso de confianza	117
Emociones no controladas	118
Resumen	121
<b>8. Cuando las Relaciones Importan</b>	123
Una Noción Distinta de Ganar	
Por qué las relaciones	124
Cómo afectan a las negociaciones las percepciones del valor de las relaciones	126
Hacerlo bien	129
Resumen	133
<b>9. Negociar en Nombre de Otros</b>	135
¿Qué Interese están Primero?	
Agentes independientes	136
Agentes no independientes	138
Problemas de las agencias	138
Resumen	142
<b>10. Habilidades de Negociación</b>	145
Crear Competencia Empresarial	
Mejoras continuas	146
La negociación como capacidad empresarial	149
¿Qué cualidades distinguen a un buen negociador?	155
Resumen	157
<b>Apéndice: Herramientas Útiles para la Implementación</b>	159
<b>Notas</b>	167
<b>Glosario</b>	171
<b>Más bibliografía</b>	175
<b>Datos sobre el asesor del tema</b>	181
<b>Datos sobre el autor</b>	182