Anexo 4:

DESCRIPCIÓN DE CADA ESTILO PARA LAS NEGOCIACIONES

ESTILO AMIGABLE

- Trate de apoyar los sentimientos de las personas de este tipo.
- Proyecte el interés en su cliente como persona.
- Tómese el tiempo necesario para lograr que el cliente exponga sus objetivos personales. Asegúrese de lograr que éste establezca la diferencia entre lo que desea y lo que piensa que usted quiere escuchar.
- Cuando surja un desacuerdo con un amigable, no use la lógica y los hechos en el debate, exponga opiniones personales y sentimientos.
- Si usted y la persona amigable establecen rápidamente un objetivo y llegan a una rápida decisión, explore las áreas potenciales para evitar el surgimiento de posibles malentendidos o insatisfacciones en el futuro.
- Sea agradable con estas personas, procurando moverse de una manera lenta e informal de un lado a otro.
- Muestre a la persona que usted la escucha de manera "activa" y que está "abierto" al debate.
- El individua amigable garantiza que las acciones a tomar implican un mínimo de riesgo. Dé muestras personales de apoyo y seguridad; no obstante, evite extralimitarse en las garantías que ofrece para no perder la confianza de su cliente.

ESTILO ANALÍTICO

- Trate de apoyar el enfoque sensato y organizado de la persona analítica. Cualquier contribución que pueda hacer en dirección a los objetivos del analítico deberá ser demostrada a través de acciones más que de palabras (envíe literatura, folletos, diagramas, etcétera).
- Sea sistemático, exacto, organizado y esté preparado con este tipo de personas.
- Haga una lista de las ventajas y las desventajas de cualquier plan que le proponga y tenga a la mano alternativas viables para contra restar las desventajas.
- Dé tiempo suficiente al individuo analítico para que verifique sus palabras y sus acciones (porque el cliente se lo tomará de cualquier manera). Al cliente le gusta tener las propuestas por escrito, así que asegúrese de enviarle cartas de seguimiento posteriores a sus visitas personales.
- Suministre información sólida, tangible y objetiva (nunca la opinión de otros) que apoye la veracidad y exactitud de lo que usted afirma.
- No apresure el proceso de toma de decisiones.
- Al sujeto analítico le gustan las garantías que eviten que sus decisiones tengan un resultado contrario al previsto.
- Evite usar trucos que le pudieran ayudar a lograr una decisión rápida (la persona analítica pensará que algo anda mal con su plan).

ESTILO EXPRESIVO

- Consiga que sus clientes hablen acerca de sus opciones, ideas y sueños; luego trate de apoyarlos.
- No apresure el debate. Trate de desarrollar junto con él ideas estimulantes para ambos.
- Al individuo expresivo no le gusta perder; así que evite las discusiones. Por el contrario, explore soluciones opcionales que ambos puedan compartir con entusiasmo.
- Cuando llegue a un acuerdo, trate de allanar los detalles específicos con respecto a qué, cuándo, quién y cómo. Asegúrese de que ambos puedan compartir con entusiasmo.
- Haga una síntesis por escrito sobre los acuerdos tomados, aunque aparentemente no sea necesario (no pida permiso, sólo hágalo).
- Sea entretenido y efectúe movimientos rápidos.

ESTILO DINÁMICO

- Trate de apoyar las metas y objetivos de su cliente.
- Plantee las preguntas de tal manera que permita a su cliente descubrir por sí mismo lo que necesita en vez que usted se lo diga.
- Mantenga su trato en términos de negocio; no intente establecer una relación personal, a menos que éste sea uno de los objetivos del cliente.
- Si usted no está de acuerdo con un individuo dinámico, discuta objetivamente los hechos, nunca los sentimientos personales.
- Otorgue el reconocimiento a las ideas de la persona dinámica, nunca a ella en lo personal.
- Para tener influencia sobre las decisiones de este tipo de personas, debe suministrar acciones opcionales con probabilidades de éxito (debidamente apoyadas con hechos, si cuenta con pruebas al respecto).
- Sea preciso, disciplinado con el tiempo y bien organizado.