

Técnicas de mediación y negociación

Mediar y negociar es como unir piezas que parecen no encajar. A través de la empatía y la estrategia, es posible crear una imagen completa que beneficie tanto al cliente como a la empresa.



Unlock Your Potential.

synergy
solutions

¿Por qué usar mediación y negociación?

Estas técnicas permiten:

- Resolver conflictos de forma efectiva.
- Fortalecer relaciones cliente-empresa.
- Reducir tensiones y fomentar la colaboración.



Reducción de costos

Evita reclamos legales, devoluciones o pérdida de ventas.



Ambiente laboral positivo

Disminuye el estrés interno y mejora la colaboración entre equipos.



Mayor retención de clientes

Un cliente que se siente escuchado y respetado es más leal.

Técnicas de mediación más efectivas



Neutralidad

El mediador no toma partido. Se enfoca en escuchar activamente y generar confianza entre las partes.



Despersonalización del conflicto

Se separa el problema de las emociones. Esto reduce la tensión y permite enfocarse en la solución.



Técnica del "tiempo fuera"

Cuando hay mucha carga emocional, se hace una pausa para calmar la situación antes de continuar.

Técnicas de negociación con clientes difíciles

Negociación "ganar-ganar"

Ambas partes obtienen beneficios. Se priorizan acuerdos duraderos sobre "ganar a toda costa".

Negociación por principios

Basada en 4 pilares:

- Separar personas del problema.
- Enfocarse en intereses, no posiciones.
- Buscar beneficios mutuos.
- Usar criterios objetivos.

Cierre alternativo

Se presentan dos opciones viables para que el cliente elija, sintiéndose con control y confianza.

Conclusión

Aplicar técnicas de mediación y negociación:

- Reduce la hostilidad.
- Facilita acuerdos constructivos.
- Transforma conflictos en oportunidades de fidelización.

📌 Estas habilidades mejoran tanto la experiencia del cliente como el clima laboral y los resultados del negocio.

