

Técnicas de Negociación Basada en el Método de Harvard

Ficha Técnica del Curso — Programa de Formación ENFA

DIPLOMA DE CERTIFICACIÓN

40 HORAS CRONOLÓGICAS

E-LEARNING ASINCRÓNICO



Cada día más profesionales con futuro

Organismo Técnico de Capacitación OTEC acreditado por SENCE. Certificación de calidad NCH2728

Av. Bellavista 0379, Providencia, Santiago.

+569 944 19258 - 562 2732 5394 - admission@enfa.cl www.enfa.cl

Descripción del Curso

Este programa de capacitación, impartido por **ENFA**, está diseñado bajo una modalidad **e-learning asincrónica**. El curso tiene una duración total de **40 horas cronológicas** y busca que los participantes gestionen su propio aprendizaje a su ritmo, contando con el apoyo constante de un tutor experto.

El curso está dirigido especialmente a **ejecutivos de servicio al cliente**. Su metodología se basa en el estudio guiado, utilizando recursos como presentaciones multimedia, videos interactivos con avatares digitales y actividades de aprendizaje activo.

Para asegurar la calidad del aprendizaje, se emplea el modelo de **Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)**, donde los estudiantes deben resolver desafíos prácticos y casos de estudio reales.



Requisitos Técnicos

Computador con conexión a internet y competencias digitales básicas: correo, Word y navegación web.

Aprendizajes Esperados

La competencia principal que los alumnos desarrollarán es la capacidad de **aplicar técnicas de negociación colaborativa** siguiendo los principios fundamentales del Método Harvard.



Principios del Método Harvard

Comprender y diferenciar los principios y fundamentos del Método Harvard para negociar de forma colaborativa.



Análisis de Intereses

Identificar y analizar los intereses subyacentes de las partes, permitiendo alcanzar acuerdos beneficiosos.



Opciones Creativas

Generar opciones de mutuo beneficio mediante técnicas de lluvia de ideas estructuradas.



Criterios Objetivos

Aplicar criterios objetivos y estándares de la industria para la toma de decisiones justas.



Comunicación Efectiva

Fortalecer la escucha activa y el manejo de emociones durante procesos complejos de negociación.



Preparación con BATNA

Implementar un proceso estructurado de preparación utilizando la herramienta BATNA.

Resultados Laborales

Al finalizar, el participante estará capacitado para enfrentar negociaciones en el ámbito de atención al cliente de manera profesional, transformando conflictos en oportunidades de colaboración.

Profesionalismo

Enfrentar negociaciones en atención al cliente con herramientas y metodología probada.

Transformación

Convertir conflictos en oportunidades reales de colaboración y entendimiento mutuo.

Eficiencia

Lograr cierres de acuerdos más eficientes y sostenibles en el tiempo.



Índice de Contenidos por Módulo

El contenido se distribuye en **6 módulos** (Unidades de Aprendizaje), cada uno con una carga horaria específica, sumando un total de **40 horas cronológicas**.

Nº	Módulo	Contenidos Destacados	Horas
1	Introducción al Método Harvard	Antecedentes, evolución y los 4 principios fundamentales: Personas, Intereses, Opciones y Criterios.	7 h
2	Intereses vs. Posiciones	Técnicas para descubrir intereses subyacentes y estrategias para gestionar intereses opuestos.	7 h
3	Generación de Opciones	Lluvia de ideas, criterios de evaluación de opciones y análisis de casos prácticos innovadores.	7 h
4	Criterios Objetivos	Uso de estándares de la industria y normativa legal para decisiones justas en negociaciones reales.	6 h
5	Comunicación y Emociones	Escucha activa, preguntas poderosas, reencuadre de objeciones y manejo de emociones propias y ajenas.	6 h
6	Preparación y BATNA	Herramientas de planificación, análisis de alternativas (BATNA) y simulaciones finales de negociación.	7 h

Los 4 Principios del Método Harvard

El Método Harvard se sustenta en cuatro principios fundamentales que guían todo el proceso de negociación colaborativa.



Personas

Separar a las personas del problema para mantener relaciones sanas.



Intereses

Centrarse en los intereses subyacentes, no en las posiciones declaradas.



Opciones

Generar múltiples opciones de mutuo beneficio antes de decidir.



Criterios

Usar estándares objetivos e independientes para evaluar acuerdos.



Metodología del Curso

El curso está diseñado para ofrecerte la máxima flexibilidad en tu aprendizaje, con una modalidad **completamente online**. La formación se organiza en módulos disponibles en el moderno **Campus Virtual de ENFA**, brindándote acceso a todo el contenido desde cualquier lugar y en el momento que prefieras.

1

Diploma de Certificación

Al finalizar el curso podrás descargar tu Diploma personalizado de certificación.

2

Acceso 24/7

Aprende a tu propio ritmo con contenidos siempre disponibles para avanzar según tu tiempo y necesidades.

3

Organización Modular

El programa está dividido en módulos bien estructurados para comprender y dominar cada etapa del proceso.

4

Autonomía Total

Diseñado para quienes buscan gestionar su aprendizaje de manera independiente, sin depender de horarios.



Herramientas de Aprendizaje Dinámicas



Dispondrás de una amplia variedad de recursos diseñados para aplicar tus conocimientos de forma práctica e interactiva:

→ Videos Explicativos

Contenido audiovisual con avatares digitales para una experiencia de aprendizaje inmersiva.

→ Microclases y PodCast

Formatos breves y accesibles para reforzar conceptos clave en cualquier momento del día.

→ Guías Prácticas

Materiales descargables con casos de estudio reales y ejercicios de aplicación directa.

→ Actividades Interactivas

Ejercicios de Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) para resolver desafíos prácticos reales.

Comienza Tu Camino en la Negociación Profesional

Transforma cada conversación difícil en una oportunidad de colaboración. El Método Harvard te da las herramientas para lograrlo.

Modalidad E-Learning 100% asincrónico	Duración 40 horas cronológicas
Dirigido a Ejecutivos de servicio al cliente y toda persona que busque mejorar sus habilidades negociadoras.	Certificación Diploma personalizado ENFA

