

Con el patrocinio de:



Te sienta cerca

Con el aval académico de:



CAPA CÍ TATE

PROGRAMA DE NEGOCIACIÓN EFECTIVA

EL UNIVERSO

MÓDULO VI

Coaching COMERCIAL

NAVEGA GRATIS POR UN AÑO Llegó lo mejor de esta navidad



Te sienta cerca Revisa condiciones en www.porta.net

A. INTRODUCCIÓN AL COACHING: DE LOS PLANES DE ACCIÓN A LOS RESULTADOS

B. COACHING PERSONAL: LAS HERRAMIENTAS FUNDAMENTALES

C. COACHING PARA EQUIPOS DE VENTAS: ¡POTENCIANDO SU EQUIPO!

D. DESARROLLE SU PLAN DE COACHING COMERCIAL

Objetivo general:

Desarrollar a través del coaching prácticas de gestión que incrementen constantemente los niveles de aprendizaje y desempeño de individuos y equipos con metodologías y procesos que guíen de una manera más efectiva la labor comercial.

Objetivos específicos:

- Analizar, desde las propuestas del coaching de equipos, la dinámica que forma a un equipo de ventas a fin desarrollar un alto desempeño.
- Identificar los elementos fundamentales que dan soporte al desarrollo de los equipos de ventas y las formas de potenciarlo.



Coaching para equipos de ventas ¡POTENCIANDO SU EQUIPO!

1 Plantearle al equipo preguntas desafiantes para impulsarlo hacia respuestas del futuro.

2 Diseñarles tareas desafiantes para concentrar la energía del equipo en las actividades presentes.

3 Redactar y compartir visiones desafiantes como motor y tracción hacia los resultados futuros.

Dinámica dentro del proceso de coaching de equipos

La conectividad del equipo: se refiere a la forma como nos comunicamos y a los grados de conexión, rapidez y efectividad de las conversaciones dentro de un grupo.

Marcial Losada, en su estudio, "El papel de la positividad y la conectividad en el desempeño de los equipos de las organizaciones" dice que: Los equipos de alto rendimiento se caracterizan por ser capaces de crear un gran número de nexos, sinergias y conectividad, es decir, de refuerzo mutuo y de crecimiento. Esta conectividad puede cambiar la organización.

Esta misma conectividad, explica Losada, depende a su vez de la forma como un equipo codifica la comunicación. Lo ideal es que en el equipo se mantengan siempre conversaciones positivas, que se abra la posibilidad de indagar y explorar otros puntos de vista y finalmente que se aprenda de referentes o modelos externos, actitudes que nos llevarán a un nivel más alto de rendimiento.

Positividad vs. Negatividad:

Un acto comunicativo se codifica como "positivo" si en el equipo, quien habla muestra apoyo, aliento o comprensión.

Por ejemplo:

- Es una buena idea.
- Estoy seguro que lo lograremos.
- Nosotros podemos.

Por el contrario, se codifica como "negativo" si la persona que habla demuestra desaprobación, sarcasmo o cinismo.

Por ejemplo:

- Es lo más tonto que he escuchado en mi vida.
- Si me hubieran consultado lo habríamos hecho mejor.
- De nada vale el esfuerzo.

Indagación vs. Persuasión:

Un acto comunicativo se codifica como "indagación" si se relaciona con una pregunta con el objeto de explorar y examinar una posición.

Ejemplo:

- ¿Nos podrías ampliar tu punto de vista?
- ¿Qué otras opciones tendríamos como equipo para lograr el presupuesto?

Por su parte, la comunicación es codificada como "persuasión" si se relaciona con discutir a favor del punto de vista de quien habla.

Ejemplo:

- Tienes que hacerme caso.
- Si no haces lo que te digo no lo lograremos.
- Pierdo tiempo al hablar contigo.

Orientación Externa vs Interna:

La comunicación en un equipo se codifica como "de orientación externa" si la referencia es hacia una persona o grupo fuera del equipo que se muestre como un ejemplo para el equipo o como una buena práctica organizacional a imitar, y que no sea parte del área o departamento a la que pertenece la persona que habla.

- Ejemplo:** Si le prestamos atención al proceso ejecutado por el Departamento de Servicio al Cliente, podremos incorporar una estrategia parecida al nuestro.

La orientación interna de la comunicación, por su parte, cierra el espectro de posibilidades o soluciones, ya que el equipo basa su búsqueda y sus conversaciones sobre sí mismo.

- Ejemplo:** No hay por qué mirar lo que han hecho otros, ya tenemos una mejor estrategia.

Desde nuestra experiencia en el manejo de equipos, el proceso de conectividad debe complementarse en función de lo que llamamos las Triadas de la Efectividad, elementos que permiten potenciar y alcanzar un mejor nivel de desempeño.

TRIADAS DE LA EFECTIVIDAD

Las 3 "C" Creación de Valor, Coordinación, Colaboración.

Las 3 "N" Nuevas Habilidades, Nuevas Prácticas, Nuevos Escenarios.

Las 3 "I" Inteligencia Emocional, Inteligencia Social, Inteligencia Práctica.

Las 3 "C"

Creación de Valor: Desarrollar la creatividad y flexibilidad necesarias para entender cómo piensa el equipo y desarrollar así nuevas estrategias para implementar en la cadena de valor de su organización.

Coordinación: Reconocer la efectividad individual y la sabiduría del equipo para responder con acciones conjuntas a los desafíos.

Colaboración: Escuchar y respetar la inteligencia del equipo, y brindarles constantemente el apoyo necesario para el logro de sus responsabilidades.

Las 3 "N"

Nuevas Habilidades: Desarrollo de nuevas competencias a través de la capacitación constante, la autoformación y el aprendizaje en equipo.

Nuevas Prácticas: Desde aquellas actividades que tienen que ver con los procesos en los que está inmerso el equipo, hasta las nuevas actitudes que se incorporan y que impactan en la forma como se comunican y se gestionan las actividades del grupo.

Nuevos Escenarios: La orientación hacia la búsqueda de nuevos mercados, nuevas redes -inclusive- nuevos canales tecnológicos de comunicación para ventas o servicios.

Las 3 "I"

Basadas en el Modelo de las Triple Intelligencias de Karl Albrecht, este autor menciona que los equipos deben dominar tres inteligencias básicas:

Inteligencia Emocional, estar conscientes y dominar nuestra experiencia interior.

Inteligencia Social: llevarse bien con los otros y atraerlos a cooperar dentro del equipo.

Inteligencia Práctica: resolver problemas y acoplarse efectivamente a los desafíos.

Analizando así las dinámicas y los elementos que potencian los equipos y recordando que al igual que en las sesiones individuales de coaching, con los equipos se debe trabajar conjuntamente con los objetivos y con las herramientas fundamentales, se estará en capacidad de abocarse a la tarea de elaborar el Plan de Coaching Comercial, el que se desarrollará en la próxima clase.



Juan Carlos Sáenz Martínez

- ✓ Director del Área de Coaching de Business Life Training
- ✓ Coach Miembro de la International Coach Federation
- ✓ International Coach, Certificado por la International Coaching Community
- ✓ Coach Ejecutivo, Certificado por The International Society of Neurosemantics
- ✓ Master en PNL y Neurosemántica



Escucha hoy, a las 20:00 en Radio City, a **Jorge Buchelli - Gerente General de Tecniprint**, conducida por Guillermo Maldonado.

89.3 en Guayaquil y 99.7 en la Península

Ingresa a www.eluniverso.com/capacitate y encuentra un glosario de términos, bibliografía de consulta y más del tema. Si tienes dudas sobre esta clase, envíanos tus preguntas a capacitate@eluniverso.com

Paquita Calderón - Editora de textos y diseñadora de la estructura pedagógica.

Llegó lo mejor de esta navidad NAVEGA GRATIS POR UN AÑO

RECIBE EL DOBLE DE MEGAS GRATIS POR UN AÑO

CONTRATA UN PLAN INTERNET BANDA ANCHA MÓVIL

DESDE \$19 P.Final:\$21.28

ANTES 1.000 MB, AHORA 2.000 MB



Te sienta cerca

Válido del 6 de diciembre de 2010 al 6 de enero de 2011 o hasta agotar stock. Equipo incluido sujeto a la permanencia del cliente dentro del plazo del Plan Contratado; en caso de terminación anticipada el cliente deberá pagar el valor pendiente del equipo. Precio Final del MB adicional \$0.112. Promoción doble de MB aplica desde el primer mes completo de facturación de manera consecutiva. A partir del 13vo. mes, aplica la cantidad regular de MB incluidos en el Plan. Navegación y servicio 3.5G aplica en zonas de cobertura. Disponible en Centros de Atención a Clientes PORTA y Distribuidores Autorizados a nivel nacional. Plazo del Plan 18 meses. Sujeto a condiciones de la promoción. Revisa condiciones y cobertura 3.5G en www.porta.net