Cápsulas de Capacitación

Adaptabilidad a un Nuevo Puesto de Trabajo para Vendedores Consultivos.

***"De la Experiencia a la Reinvención: Cómo Adaptarte y Triunfar en un Nuevo Escenario de Venta Consultiva"**

SALESPITCH
Experience Knowledge Network

1. Tu Experiencia es un Arma de Doble Filo

Objetivo: Entender por qué lo que sabes puede limitarte y cómo resetear tu mentalidad.

Frase clave:

“En un nuevo entorno, lo que te hizo exitoso antes puede no servirte ahora."



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Actividad

"Identifica 3 hábitos de tu antiguo rol que DEBES soltar".

-Acción: Autoevaluación de habilidades transferibles vs. obstáculos.



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

2: Los Primeros Días: Frustración = Combustible



Objetivo: Normalizar la frustración inicial y convertirla en motivación.

Frase clave: "Si no te sientes incómodo, no estás aprendiendo."

SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Datos Duros: Impacto de la Frustración en la Rotación de Vendedores

1. Cifras Clave en Ventas Consultivas (Sector Telecomunicaciones)

•**63% de los vendedores** que abandonan en los primeros 3 meses lo atribuyen a **baja tolerancia a la frustración** (Estudio de Salesforce, 2023).

•**45%** de los nuevos vendedores en telecomunicaciones **no superan el primer mes** si no logran cerrar ventas en sus primeros 15 días (Datos internos de operadoras líderes en LATAM).

•**78%** de los desertores mencionan **"no sentirse preparados para manejar objeciones"** como principal motivo de estrés (Informe Gallup, 2024).



Técnica "Semáforo de Emociones" para Vendedores



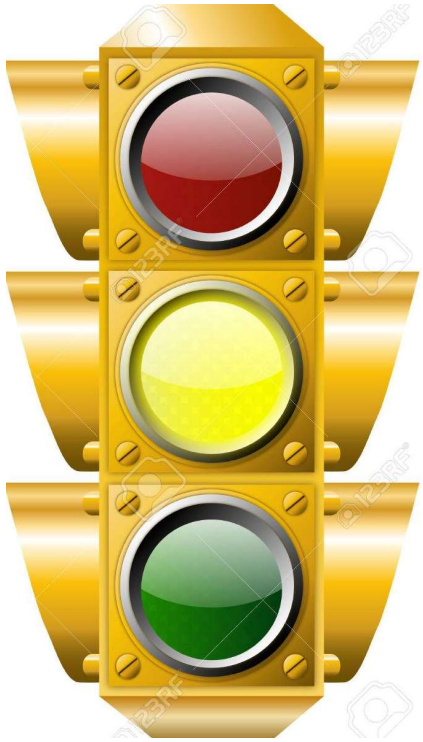
¿Cómo Funciona?

Basado en la inteligencia emocional aplicada a ventas, ayuda a identificar y redirigir estados emocionales que afectan el desempeño:

1. 🔴 ROJO (Bloqueo)

- Emociones: Frustración, ansiedad, impotencia (ej.: después de 5 "no es" seguidos).
- **Señales físicas: Tensión muscular, voz acelerada, pensamientos como "Nunca voy a lograrlo"*.
- Acción inmediata:
  - Detenerse: Respirar 3 veces profundamente.
  - Frase clave: "Esto es temporal. Necesito resetearme".
  - Técnica auxiliar: Tomar 5 minutos para caminar o hidratarse.

AMARILLO (Reflexión)



- Emociones: Confusión, duda, incertidumbre (ej.: No sé cómo abordar esta objeción").

- Señales físicas: Movimientos lentos, silencios prolongados con el cliente.

- Acción inmediata

- Preguntas de autodiagnóstico:

- ¿Qué me está diciendo el cliente realmente?" (ej.: "Es caro" = "No veo el valor").

- ¿Qué recurso (script, técnica) puedo usar ahora?".

- Herramienta: Lista rápida de 3 objeciones frecuentes y sus respuestas (ej.: "Compararé con su gasto actual").

3. 🟢 VERDE (Acción):

- Emociones: Enfoque, seguridad, fluidez.

- **Señales físicas: Postura erguida, tono claro, preguntas precisas.

- Acción inmediata:

- Reenganchar al cliente: "Entiendo su preocupación. ¿Le parece si revisamos juntos cómo este plan resuelve [dolor mencionado]?.

-Técnica de cierre consultivo: "Basado en lo que me compartió, ¿qué opción le hace más sentido?"*.



Ejemplo Real en Venta de Planes Móviles

Situación:** Cliente dice "Ya tengo un plan, no necesito cambiar“.

Situación:** Cliente dice "Ya tengo un plan, no necesito cambiar".

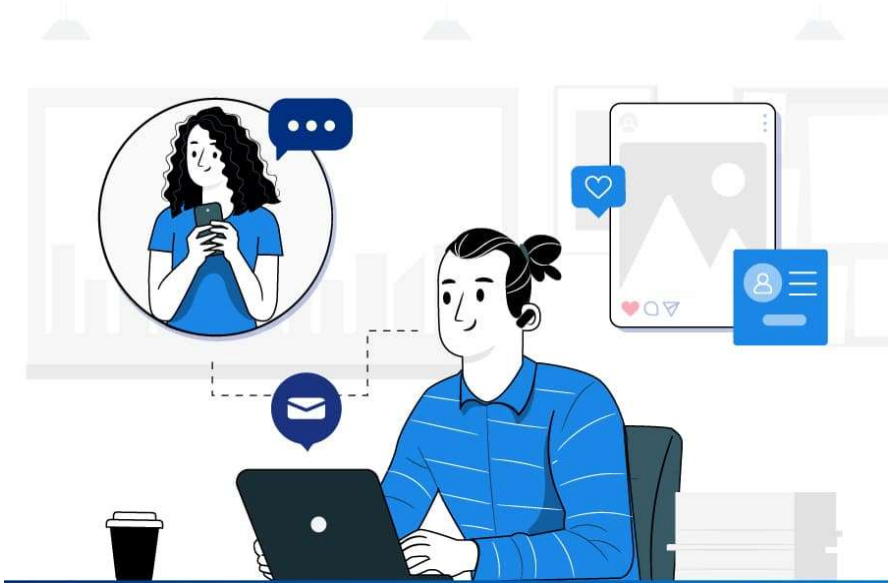
Ejemplo de Objeción Clásica y Respuesta Consultiva



Cliente: “Ya tengo un plan, no necesito cambiar.”

Respuesta sugerida: “Entiendo, muchos de nuestros clientes estaban conformes hasta que vieron cómo este plan mejora su cobertura y reduce el costo mensual y le entrega un equipo con un descuento excepcional . ¿Le parece si lo revisamos juntos y ve si tiene sentido para usted?”

BLOQUE 3: Adaptar tu Lenguaje al Nuevo Cliente



"El cliente de hoy no quiere que le vendan, quiere que lo entiendan."

Subobjetivo

Desarrollar habilidades para escuchar activamente y personalizar el discurso comercial.

Actividad: "Traduce tu Oferta"

- Toma una frase técnica común de tu producto y reescríbela con palabras que un cliente no técnico usaría.
- Practica frente a un compañero cómo presentar tu oferta de forma más conversacional y empática.

Acción clave: Enfocarse en necesidades, emociones y lenguaje cotidiano del cliente.

BLOQUE 4: Micro hábitos de Éxito Diario



“Tu constancia diaria construye tu confianza futura.”

Subobjetivo

Adoptar pequeñas acciones repetidas que refuercen mentalidad, conocimiento del producto y técnicas de venta.

Sugerencias de Micro hábitos:

- Escuchar 5 minutos diarios de un podcast de ventas.
- Registrar una objeción superada cada día.
- Practicar una técnica de cierre frente al espejo cada mañana.

Acción clave: Convertir la disciplina diaria en progreso acumulativo.