



Profundiza más

Recurso de Profundización

Competencias emocionales y comunicativas en acción.

- ✓ **Descripción del recurso:** Este recurso presenta un caso ficticio en el que Daniela, líder de un equipo de ventas, enfrenta una situación de alta presión comercial: el equipo atraviesa una crisis de desmotivación y estrés debido a cambios abruptos en las metas trimestrales. El análisis del caso permite que los estudiantes observen cómo un líder comercial puede integrar competencias emocionales y comunicativas para gestionar eficazmente estas situaciones.

Daniela demuestra habilidades de inteligencia emocional al identificar el estado emocional de su equipo, ajustar su comunicación según las necesidades individuales y colectivas, y ofrecer espacios de escucha activa que fomenten la confianza y el compromiso. Además, adapta las estrategias de motivación e incentivos para recuperar el entusiasmo y alinear al equipo con los objetivos comerciales.

Este recurso permite a los estudiantes reflexionar sobre buenas prácticas de liderazgo, reconocer errores comunes bajo presión y desarrollar alternativas para fortalecer la resiliencia, la motivación y la cohesión del equipo, mostrando cómo las competencias clave del líder comercial (comunicación asertiva, inteligencia emocional y habilidades de influencia) impactan directamente en el desempeño y bienestar del equipo de ventas.

- ✓ **Desarrollo:**

Escenario

En la empresa ficticia **NovaTech Ventas**, el equipo comercial atraviesa una crisis: la dirección elevó de manera abrupta las metas trimestrales debido a la entrada de un nuevo competidor. El clima laboral se ha deteriorado: los vendedores sienten estrés, frustración y desmotivación. **Daniela**, líder del equipo, debe aplicar sus competencias clave



Profundiza más

(comunicación asertiva, escucha activa, inteligencia emocional y motivación) para recuperar la confianza y alinear al grupo hacia los nuevos objetivos.

Personajes y roles

Daniela (Líder Comercial): Busca mantener el equilibrio entre resultados y bienestar. Practica la comunicación asertiva y la inteligencia emocional.

Sofía (Vendedora experimentada): Muy capaz, pero molesta porque siente que la gerencia no escucha al equipo.

Andrés (Vendedor joven): Inseguro y ansioso, teme no poder alcanzar las nuevas metas.

Martín (Vendedor motivado): Siempre positivo, pero percibe que el ambiente lo está desanimando.

Escena 1 → Oficina de ventas, reunión de emergencia

Daniela (con tono claro y firme): Sé que las nuevas metas han generado tensión. Quiero escucharlos y encontrar soluciones juntos.

Sofía (con enojo contenido): Daniela, es injusto. No se consultó al equipo, y ahora la presión es insostenible.

Daniela (mirando a Sofía, en tono calmado): Entiendo tu frustración, Sofía. Valoro tu compromiso y quiero que nos ayudes a pensar en ajustes realistas.

Escena 2 → Espacio de escucha individual

Andrés (nervioso): Siento que no voy a poder con esta meta. Me está afectando incluso fuera del trabajo.

Daniela (con empatía): Gracias por confiar en mí, Andrés. Vamos a dividir tus objetivos en tramos más pequeños y te asignaré un compañero de apoyo. Lo importante no es solo cumplir, sino que aprendas y crezcas.

Andrés (aliviado): Gracias, necesitaba escucharlo.

Escena 3 → Reunión final con el equipo

Daniela (energética): Propongo que organicemos estrategias conjuntas. Martín, ¿puedes liderar un taller rápido de cierre de ventas? Sofía, me interesa tu experiencia para replantear el enfoque con clientes difíciles.

Martín (positivo): Claro, me encanta la idea.

Sofía (más tranquila): Si contamos con espacios para opinar y ajustar, estoy dispuesta a apoyar.



Profundiza más

Daniela (con convicción): Perfecto. Vamos a superar esta etapa juntos, y cada logro será reconocido.