



Profundiza más

Recurso de Profundización

Caso práctico de resolución de conflictos en equipos comerciales

- ✓ **Descripción del recurso:** Este recurso presenta un caso práctico en el que un equipo de ventas atraviesa conflictos internos debido a la asignación de clientes clave. A partir de esta situación se ilustra cómo aplicar distintas técnicas de resolución de conflictos, como la mediación y la negociación integradora, para que las partes involucradas puedan exponer sus intereses y buscar soluciones que generen beneficios compartidos.

El material muestra ejemplos de diálogos utilizando comunicación asertiva y no violenta, que ayudan a reducir la tensión y abrir espacios de entendimiento. Además, se resalta el papel de la escucha activa como herramienta clave para identificar las verdaderas necesidades de cada persona y avanzar hacia acuerdos sostenibles.

Finalmente, se destaca que un conflicto bien gestionado puede convertirse en una oportunidad para fortalecer la cohesión del equipo y mejorar los resultados comerciales, siempre que se acompañe de empatía, liderazgo colaborativo y un compromiso genuino por construir relaciones laborales más saludables.

- ✓ **Desarrollo:**

Escenario

En la empresa ficticia de **VentasTech**, un equipo comercial enfrenta conflictos recurrentes debido a la asignación de clientes estratégicos. Dos vendedores, **Ana** y **Carlos**, discuten sobre quién debe encargarse de un cliente corporativo de alto valor. La tensión empieza a afectar la comunicación, coordinación y cumplimiento de metas del equipo.



Profundiza más

Personajes

Ana (Vendedora): Siente que su experiencia y resultados la hacen merecedora del cliente.

Carlos (Vendedor): Considera que ha desarrollado la relación inicial y debe liderar la gestión.

Lucía (Líder del equipo): Actúa como **facilitadora** utilizando técnicas de mediación y negociación integradora.

Escena 1 → Conflicto inicial

Ana: Creo que debería liderar este cliente, llevo meses gestionando sus necesidades.

Carlos: Pero yo lo contacté primero y mi seguimiento inicial es clave.

Equipo: Nota tensiones y disminuye la colaboración en otros proyectos.

Escena 2 → Aplicación de mediación

Lucía (líder): Facilita un espacio de diálogo neutral donde ambos expresan sus intereses y preocupaciones.

Resultado: Cada parte se siente escuchada y comprendida, se identifican intereses comunes.

Escena 3 → Negociación integradora

Lucía: Propone dividir responsabilidades: Carlos lidera la relación estratégica y Ana gestiona soporte operativo.

Resultado: Solución “ganar-ganar”, con satisfacción para ambos y sin deteriorar la relación.

Escena 4 → Comunicación asertiva y escucha activa

Ana: Reformula sus preocupaciones de manera clara y respetuosa, expresando emociones y necesidades.

Carlos: Practica escucha activa, parafrasea lo escuchado y valida los sentimientos de Ana.

Resultado: Se fortalecen la confianza y la cohesión del equipo, evitando malentendidos y resentimientos.