

## Conflict Quest → Resolviendo Ventas en Crisis

### Caso de Conflicto

Un equipo de ventas ha experimentado una baja del 20 % en las ventas debido a rivalidad interna, incumplimiento de metas y escaso uso del CRM. La falta de comunicación ha deteriorado el ambiente laboral y afectado la motivación del equipo.

### Checklist de Diagnóstico:

| Causa del Conflicto               | Descripción                                      | Impacto en Ventas             | Estilo de Afrontamiento (TK) |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| <b>Rivalidad entre vendedores</b> | Competencia negativa y falta de cooperación.     | Reducción del 20 % en ventas. | Competitivo / Colaborativo   |
| <b>Incumplimiento de metas</b>    | Falta de planificación individual y apoyo mutuo. | Desorganización y baja moral. | Evasivo / Colaborativo       |
| <b>Uso inadecuado del CRM</b>     | Escaso registro de clientes y seguimiento.       | Pérdida de oportunidades.     | Cooperativo                  |

### Hoja de Plan de Intervención:

| Objetivo                                  | Acción propuesta                                    | Estilo TK    | Justificación                               |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------|
| <b>Mejorar la colaboración del equipo</b> | Reunión de comunicación abierta y acuerdos internos | Colaborativo | Fomentar confianza y solución conjunta      |
| <b>Alinear metas individuales</b>         | Establecer objetivos SMART revisados semanalmente   | Competitivo  | Enfocar esfuerzos sin rivalidad destructiva |
| <b>Optimizar uso del CRM</b>              | Capacitación breve con ejemplos de casos reales     | Cooperativo  | Potenciar eficiencia y seguimiento          |

### Mini Quiz Reflexivo:

1. ¿Cuál fue la principal causa del conflicto?

2. ¿Qué estilo Thomas-Kilmann elegiste y por qué?
3. ¿Qué aprendizaje personal obtuviste al analizar este caso?
4. Evalúa (de 1 a 5) tu nivel de confianza para resolver conflictos comerciales.