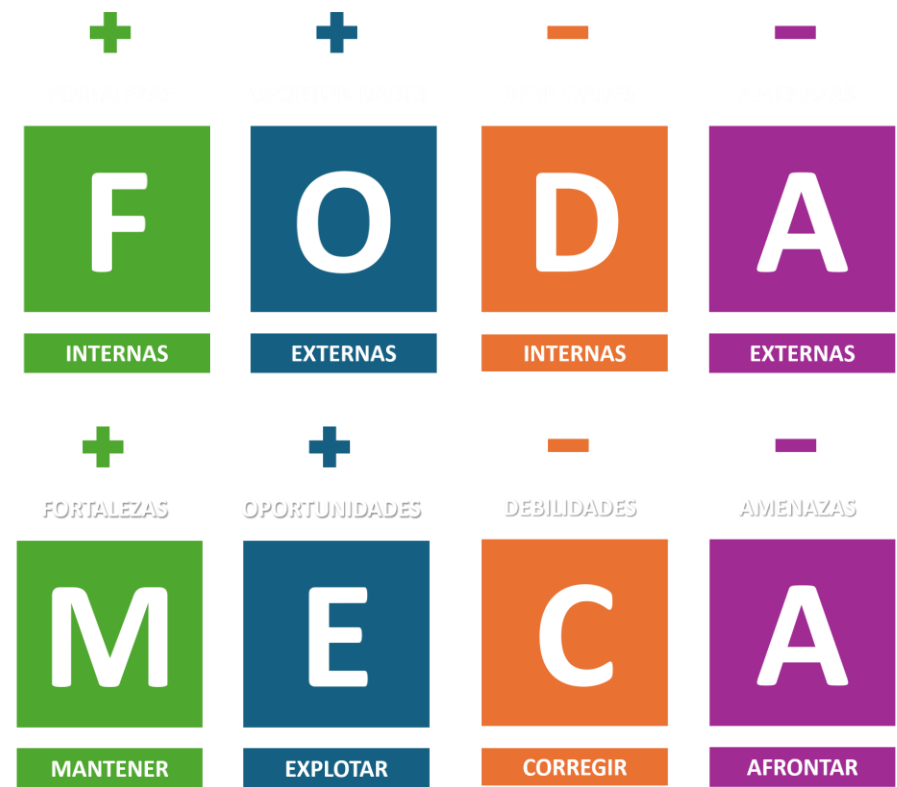


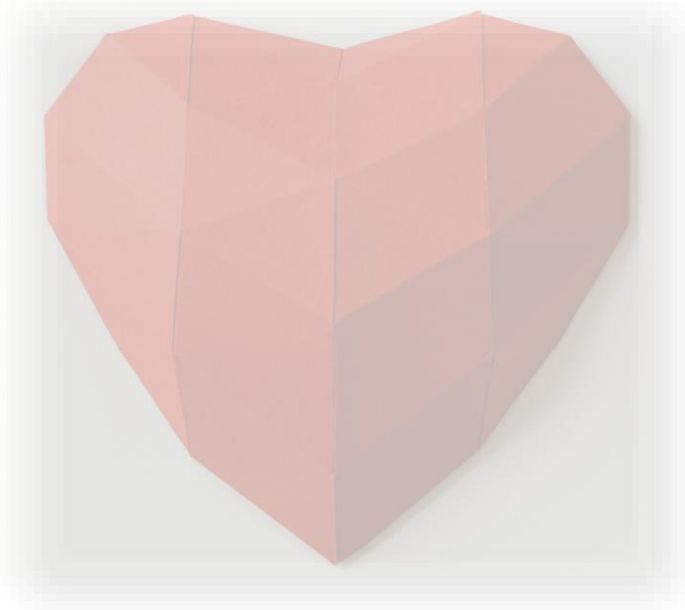
Desarrollo de asesores comerciales

MBA Guillermo Ramírez Amézquita
Junio, julio 2026





Corazón alineado



5 conductas comerciales con valor alineadas a la filosofía	5 conductas comerciales con valor no alineadas a la filosofía
--	--

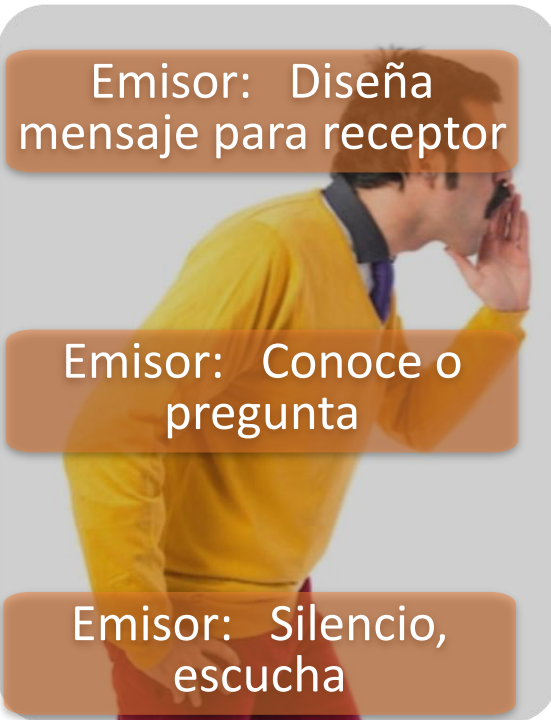


Desarrollar habilidades
de relación

De la calidad de tus conversaciones
es la calidad de tus relaciones,
es la calidad de tus resultados...

Rafael Echeverría





Contexto

Lenguaje

Mensaje

Ruidos

Disminuye

Sincroniza



Contexto

Lenguaje

Comunicando consciente-mente

Escuchar

¡Alto! Shhh
Resume
Parafrasea
Valida



Indaga

¿Qué?
¿Por qué?
¿Qué importa
HAATYY?
¿Qué propones?



Expresa

Honesta y
Respetuosa

Escuchar activamente

Contacto visual,
dirección
corporal

Evita
distracciones e
impaciencia

Comprende, no
solo respuestas

Evita
interrumpir,
toma nota

Lenguajes y
discursos
positivos

Da acuse de
recibido

Indagar inteligentemente

¿Por qué?

¿Qué?

¿Quién?

¿Cuándo?

¿Cuánto?

¿Cómo?

¿Dónde?

¿Para
qué?

Indagar inteligentemente

Cerradas:

Permiten que el cliente responda sí, no, o elija alternativas.

Nos permiten guiar la conversación, y son útiles para confirmar la información como paso previo a ofrecer una solución.

Generalmente comienzan con un verbo.

Abiertas

Permiten que nuestro interlocutor responda libremente.

Facilitan obtener información que nos facilite ofrecer una solución.

Neutrales:

Son aquellas que no condicionan la respuesta del cliente.

Son útiles para recabar información que nos facilite ofrecer la solución.

Influencia:

Motivan al cliente a responder como deseamos que lo haga.

Son útiles para el manejo de objeciones y para que el cliente exprese su conformidad con el servicio o solución ofrecida.

Expresión asertiva



Coordinar acciones

Condiciones de satisfacción
CdS



La **confianza** es el pegamento de la vida.
Es el ingrediente más esencial en la **comunicación efectiva**.
Hoy es el principio fundamental que sostiene todas las **relaciones**.

STEPHEN COVEY



Depósitos y retiros de la cuenta bancaria emocional: Confianza

Romper promesas

Escuchar retroalimentación

Cumplir promesas

Agredir, ofender

Honestidad y respeto

Aclarar expectativas

Manipular, chantajear

Mensajes Yo

Primero comprender

Lealtad a los ausentes

Amabilidad y cortesía

Primero ser entendido

Pedir perdón

Deslealtad, duplicidad

No escuchar retroalimentación

Violar expectativas

Pensar G-p

Orgullo, soberbia, arrogancia

Pensar G-G

Mensajes Tú



Olas de la confianza

Confianza en la Sociedad: **Lealtad**

Confianza Institucional: **Reputación**

Confianza organización: **Credibilidad**

Confianza en la relación: **Confianza**

Confianza en uno mismo: **Autoestima**



CONFIANZA Y RAPPORT

El rapport es una conexión profunda y armoniosa entre personas basada en la confianza, la empatía y la comprensión mutua

No se trata solo de hablar, sino de generar un vínculo que facilite la comunicación fluida y efectiva



Evitar

Implementar

Nuestras
conversaciones



85% de nuestras decisiones
Tienen influencia emocional

DANIEL GOLEMAN



¿CÓMO DESARROLLO UN “GUIÓN” O DISCURSO EFECTIVO?

Metodología 30/3/15

30/3/15

“El tiempo es más valioso
que el dinero”

30 segundos

para captar la atención

3 minutos

para mantener el interés y demostrar
que sabemos el problema o necesidad,

15 minutos

para entregar una propuesta de valor
hacer CTA.



Ética,



Positiva,



Autenticamente

DESPIERTA AL REPTIL

FRASE MATONA EXORDIOS

30 segundos para
llamar la atención



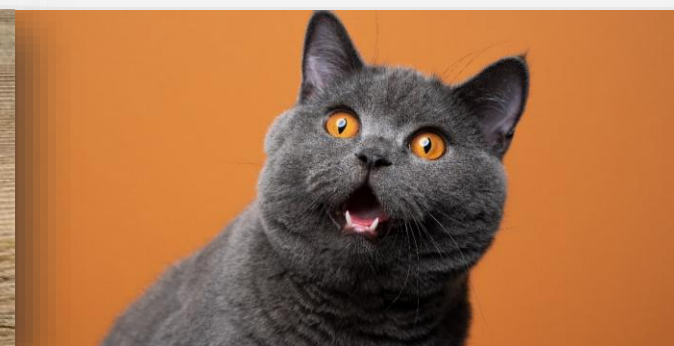
Pregunta retórica



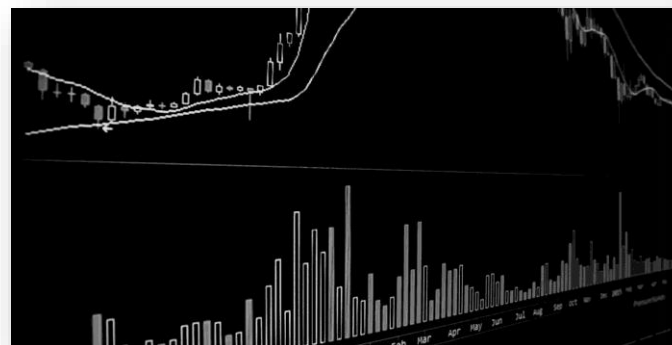
Frase



Imaginación e interés



Dato perturbador Objeto



Valor de la historia



Mostrar objeto

13 PALABRAS DE INFLUENCIA

Tu
Acercamiento

Nuevo
Curiosidad

Ahora
Urgencia, CTA

¿Te imaginas?
Diseña escenarios

¿Te lo vas a perder?
Escasez, oportunidad

Garantizado
Seguridad

¿Te gustaría?
Aspiracional

Siente...
Vive la experiencia reptil

Método
Tranquilidad, probado, facilita

Descubre
Aventura, desafío

Exclusivo
Limitado, importante, VIP

Te lo mereces
Ayúdale al reptil

Inclusive
Incluye algo más

Inicia tu propuesta de valor

1

Beneficios

Inicia exponiendo que ganan o solucionan al tomar una decisión con tu presentación

2

Ventajas

Define comparativos temporales, financieros, de recursos, de la competencia, entre sistemas

3

Características

Describe y traduce las especificaciones técnicas

DISCURSO DE ELEVADOR

3 minutos para
mantener el
interés



DISCURSO DE ELEVADOR

1

Conocer la
piedra en el
zapato

2

Agregar
valor con
solución

3

Interesar
¿Quieres
más?

4

Concretar
cita

DISCURSO DE ELEVADOR



10 PAUTAS DE INFLUENCIA

Órdenes
sucesivas...y

El “o”
arrastrado

Porqué
(causa-efecto)

Déjame
contarte un
secreto

Escasez y
retirada

El sonido más
dulce

El poder del
NO, “A-Q”

Suponer lo
obvio

Interrogadores
(C/C/C)

Doble
alternativa

- I. Reciprocidad
- II. Simpatía
- III. Solución social
- IV. Compromiso y coherencia
- V. Autoridad
- VI. Escasez
- VII. Unidad



RECIPROCIDAD

La gente dice sí a quien cree que le debe algo

Responder en especie a quienes nos dan, obligación social

Tendencia a relaciones de intercambio y respeto



SIMPATÍA

Atractivo físico: Estética,
imagen, LNV, LV, sonrisa,
“educación”

Semejanza: Opinión,
carácter, educación,
estilo de vida

Elogios: Nos gusta sentir
halagos auténticos



PRUEBA SOCIAL

Vemos la acciones de los demás para determinar lo que está bien.

Preferimos lo que prefiere la mayoría.

Somos seres sociales nos interesa ser aceptados, en comunidad, no excluidos.



COMPROMISO Y COHERENCIA

Ser consistente con lo que
decimos y hacemos...

Compromiso público
mayor impacto

Mayor disposición a lo que
se ha afirmado en el
pasado



AUTORIDAD

Accesorios,
comportamiento, imagen,
posturas

Disponibilidad de adultos a
seguir órdenes de quien
creemos con
conocimiento, experiencia,
títulos, vestimenta,
posición.

Líderes de opinión,
famosos, especialistas.



ESCASEZ

Las cosas más difíciles de conseguir son las más valiosas

Valoramos lo escaso, limitado, exclusivo

Presión para no perder oportunidad, solo hoy.



UNIDAD

Identidad compartida que nos une, ser parte de algo.

Somos iguales, mismo equipo, misma consciencia.

Decir lo que de “debe” hacer no cambia el comportamiento, necesita existir una razón.

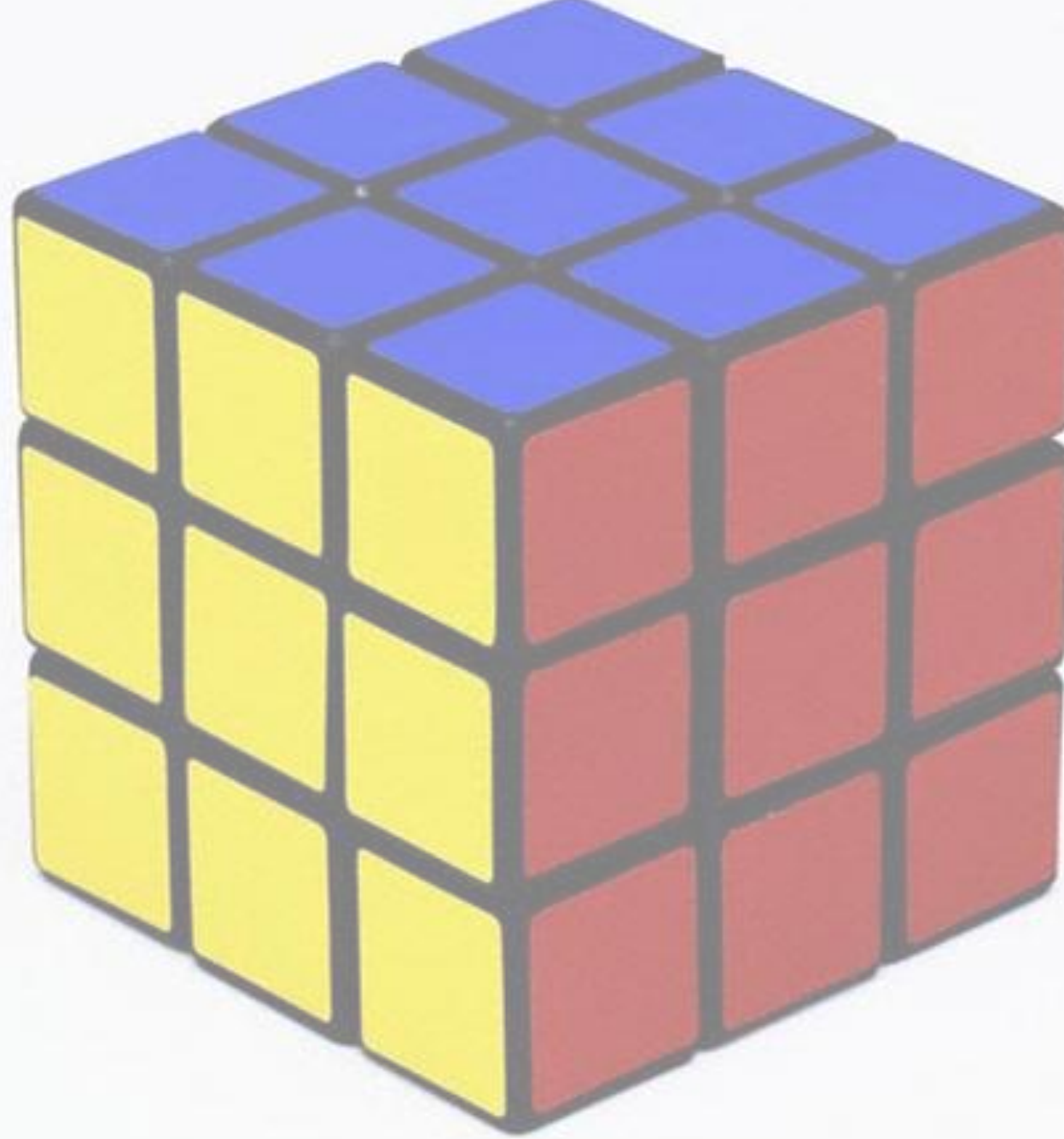


Scattergories

Letra	Producto	Beneficio	Ventaja	Característica	Exordio	Palabra persuasiva	Pauta verbal	Principio

PROPUESTA DE VALOR

15 minutos para
presentar y
convencer
Hacer CTA



PROPUESTA DE VALOR

Diseña tu discurso en módulos
30/3/15

Combina multimedia y tiempos

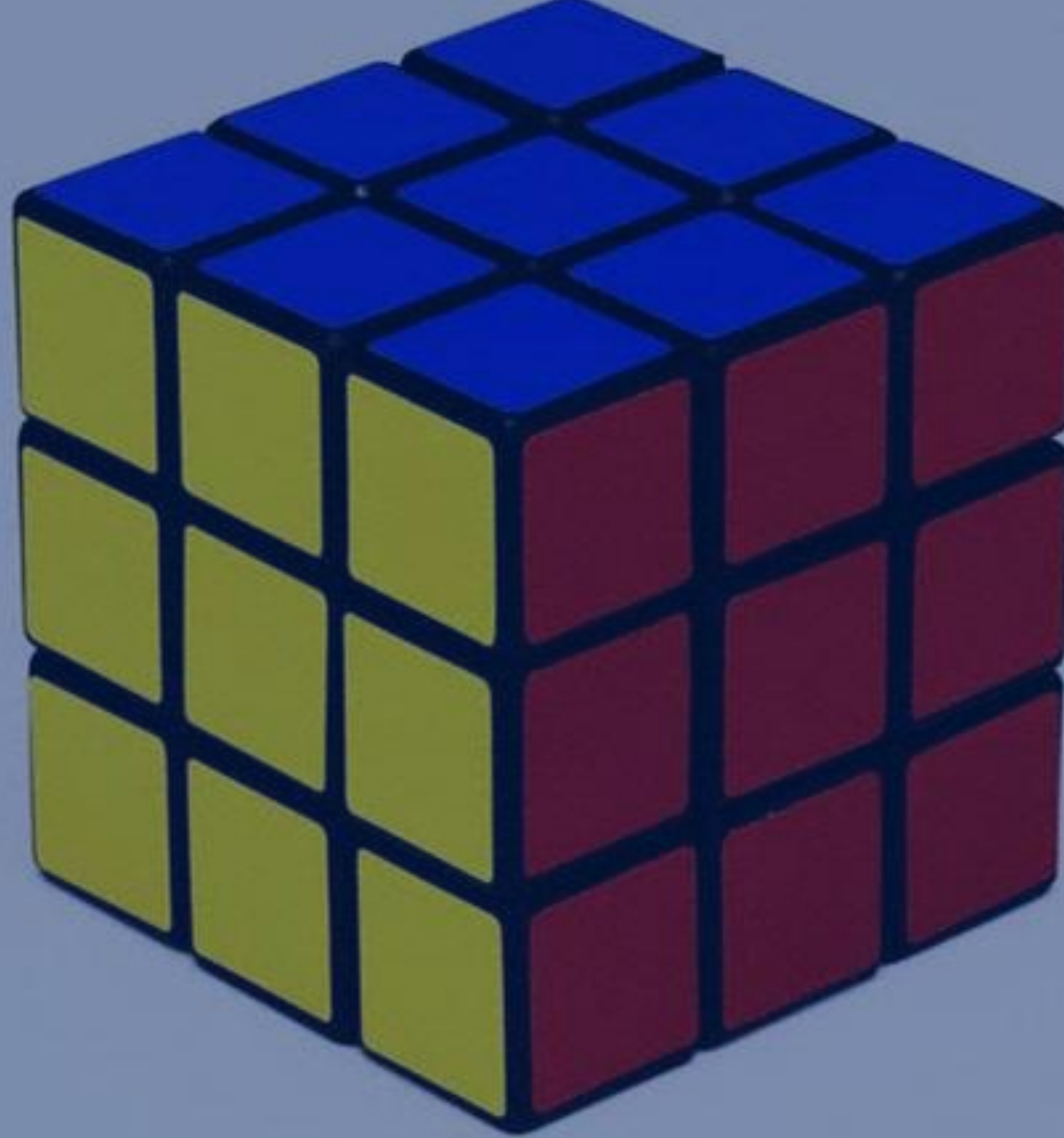
Utiliza los mágicos 3,7,10

Asocia problema, Desarrollo,
solución

Tres repeticiones “clave”

Involucra, pregunta, deja que
identifique su necesidad

Cierra dejando huella



Toca el corazón y la
mente del cliente
Deja huella,
Involucra en plural
Llama a la acción CTA.



La tecnología no solo debe funcionar...
debe entenderse, valorarse y generar acción.

STEVE JOBS



¿Storytelling poderosos?

Historia real Compartir y relacionar con el objetivo	Zoom emocional Describe la sensación Narrativa descriptiva	Problema Desafío a superar
1a victoria Prueba, obstáculo superado	Héroe y acompañantes, no de 0 Lo que hiciste y quienes apoyaron	Problema Nuevo desafío y aprendizaje
2a victoria No me Vuelve a pasar, aprendí	Solución Solución definitiva	Datos GAP con Indicadores objetivos
	CTA Invitación, involucra, reparte	

El Viaje del Héroe en Storytelling



Plane-acción
PCCCC

Para Acciones que no te llevan a los resultados deseados

Continúa Acciones que están funcionando.

Comienza Acciones nuevas, los que no sabías.

Compromiso Fecha y persona para implementar

Consecuencias + y -

Arquetipos de personalidad



Modelo, no es receta. No hay + y –, un poco de todos
Tenemos dominancia

Ideas, creatividad. Visionario futurista ★
Desearía, me gustaría
Quisiera. Crea escenarios
Compite innovación
“Futuro imperfecto”. Presenta ideas

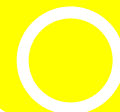


Liderazgo, influencia. Acción, impacto
Quiero, merezco, puedo
Ordena a los demás. Acelerado,
extrovertido
Enojado y con prisa
Energía interior. Cerrador Estridente

Análisis. estructura, procesos, normativa
Pienso, analizo. Deber ser. Preguntón,
duda
Leal Conversaciones descriptivas y
legítimas
Ultraperfeccionista. Negociador □
No discute, tiene la razón



Empatía, relaciones y adaptación
Siento, creo. Sensible
Social, diplomático
Plural, amable. Cede, cosas lindas
Prospecta y abre relaciones



Agua
Emociones, sensibilidad,
empatía. Escucha, comprende
y ayuda.
Incondicional pero... posesivo.

Su necesidad de aprecio, le puede salir cara

Se vuelve vulnerable cuando no controla sus emociones

Puede ser indeciso o desidioso

Gusta de relaciones interpersonales estrechas afectivas,

No le gustan los conflictos, trabaja en equipo

Escucha y apoya sinceramente,

Prefiere trabajar con gente que, con cosas,

Se esfuerza por hacer y cumplir lo que le piden

Toma decisiones en conjunto

Necesita apoyo para creer que es capaz,

No le gustan las personas que gritan o regañan

Su sensibilidad fomenta la unión

Le gusta pertenecer, no le gusta ser excluido

Le gusta la aceptación

Aire
Creatividad e imaginación.
Visión de futuro y motiva.
El diseño y *presentación*
poderosa de sus proyectos

Actúa, decide y toma la iniciativa espontáneamente,

Es entusiasta, se involucra y es propositivo,

Puede realizar varias actividades simultáneamente

Aunque no siempre termine

Busca ser reconocido por sus ideas, e inteligencia,

Persuasivo, aunque no tenga todos los fundamentos.

Idealista, imaginativo, creativo, inventa

Adaptable a trabajar en equipo siempre y cuando estén de acuerdo con sus ideas

Toma en cuenta las ideas y opinión de otros siempre que sean semejantes a forma de ser y ver

Tierra
Es el elemento de la fuerza
mental;
Del pensamiento analítico,
Negociador objetivo, profundo.
De confiabilidad, estabilidad,
perseverancia y fuerza de
voluntad.

Confía en sus sentidos y en su razón,

Paciente y disciplinado, persistente, hasta lograr la meta,

Cauteloso, premeditado, convencional, muy confiable y estable,

Receloso de los muy extravertidos,

Reservado y cauteloso en sus opiniones,

Organizado, constante y perfeccionista.

Frío, independiente competitivo mental

Poco tolerante con sentimientos y actitudes,

Gusta de trabajar solo; es rápido y preciso,

Excelente administrador,

Observa, escucha y se centra en hechos

Se centra y concentra en el deber ser

Encuentra los errores y tiene la razón.

Fuego
Actúa con decisión para aprovechar todas las oportunidades y **cerrar** acuerdos. Tiene fuerte presencia, personalidad y liderazgo. Demuestra pasión, ambición, envidia y es muy competitivo.

Impaciente con las personas sensibles o que piensan mucho,

Puede ser terco y hasta impositivo,

Su entusiasmo e impulsividad pueden hacer que pierda la empatía y sensibilidad hacia los demás,

Gusta ser líder, desafiar, dirigir las acciones,

Es muy trabajador e incansable y le gusta obtener resultados,

Busca ser reconocido por su personalidad y resultados. Puede ser terco y hasta impositivo

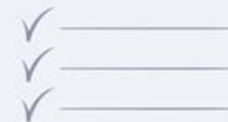
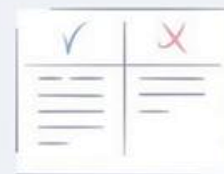
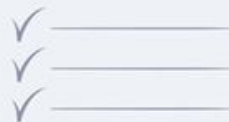
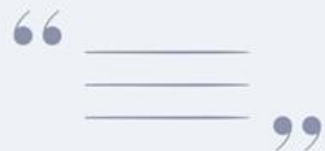
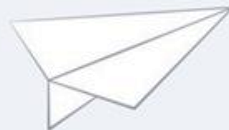
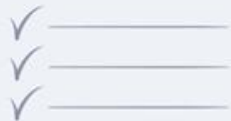
Mucha seguridad y fe en sí mismo, puede resultar impersonal y poco creíble,

Impaciente e impulsivo, toma decisiones rápidas sin pensar,

Para no perder una oportunidad y demostrar su liderazgo, puede correr riesgos no calculados,

Busca ser muy competitivo con tal de lograr el reconocimiento,

Actúa para que suceda, más que analizar.



Pecha Kucha



20x20=6:40

