Em coachment
Commercial Performance & Talent

Define una sola conducta

PREPARACIÓN

Registra una situación reciente y separa la evidencia de la interpretación. En quince minutos conviene trabajar una conducta específica, observable y entrenable.

Distribuidor / empresa

Gerente / coach

Asesor

Fecha

Etapa del proceso

Situación observada - ¿qué ocurrió y en qué momento?

Evidencia disponible - frase, acción, registro o señal del cliente

Conducta prioritaria - una sola y expresada con un verbo

Rúbrica inicial

- ○ NO OBSERVADO
- ○ REQUIERE APOYO
- ○ CONSISTENTE
- ○ PUEDE MODELAR

Em coachment
Commercial Performance & Talent

Pregunta antes de explicar

CONVERSACIÓN

Reconstruye la situación con el asesor. Describe lo observado sin juzgar a la persona y conecta la conducta con su impacto en el cliente o en el proceso.

1. ¿Qué buscabas lograr en ese momento?

2. ¿Qué señal recibiste del cliente?

3. ¿Qué harías diferente si repitieras la conversación?

RETROALIMENTACIÓN SBI

Situación ¿Cuándo y dónde ocurrió?

Conducta ¿Qué hizo o dijo la persona?

Impacto - ¿qué produjo en el cliente, el proceso o el resultado?

Em coachment
Commercial Performance & Talent

Convierte la conversación en ejecución

PRÁCTICA Y SEGUIMIENTO

Practica la frase, pregunta o transición en dos intentos breves. Cierra con una oportunidad real de aplicación y una evidencia que permita comprobar el avance.

Guion breve de la conducta que se practicará

Intento 1 - ¿qué funcionó y qué ajustar?

Intento 2 - ¿qué cambió?

Acuerdo observable - ¿qué hará el asesor?

Oportunidad real de aplicación

Fecha de revisión

Evidencia de seguimiento - CRM, observación o conversación

Rúbrica de seguimiento

○	○	○	○
NO OBSERVADO	REQUIERE APOYO	CONSISTENTE	PUEDE MODELAR

Siguiente sesión / observación