



AXELERATE

WORKBOOK PARA EQUIPOS

**Mira. Practica. Entrega.
Revisa con tu líder.**

Tres días de aprendizaje convertidos en actividades para atender mejor,
coordinar el trabajo y resolver con más autonomía.

Complemento de la guía ejecutiva de los tres días

Ricardo Salguero / Vende+

PDF rellenable e imprimible · Incluye acceso a las grabaciones

Aprender debe cambiar algo en tu trabajo.

Este cuaderno es para colaboradores, administradores y líderes que quieren aplicar lo aprendido a su función. Trabaja con un caso real de tu área y responde con hechos, ejemplos y propuestas breves. No necesitas escribir ensayos.

01 Mira con una pregunta

Antes de abrir el video, lee el objetivo de la actividad. Toma una idea que puedas explicar con tus palabras y un ejemplo que reconozcas en tu trabajo.

02 Practica y entrega

Completa las hojas del día. Usa casos sin nombres de clientes ni datos sensibles. Si no tienes una cifra, escribe qué necesitas y quién puede facilitarla.

03 Conversa y prueba

Revisa la entrega con tu líder. Acuerden qué puedes ejecutar, qué necesita autorización y cómo comprobarán si la mejora funciona.

Cómo organizar el entrenamiento

Reserva bloques de 25-40 minutos para las actividades, además del tiempo de video. Al terminar cada día, dedica 20 minutos a revisar la entrega con tu líder. Puedes repartir las grabaciones y ejercicios durante varias semanas.

Cómo responder

Escribe en los recuadros desde un lector de PDF compatible o imprime el cuaderno. Usa respuestas cortas; si necesitas más espacio, adjunta una hoja. Guarda una copia con tu nombre y verifica que tus respuestas sigan visibles al abrirla de nuevo.

Decidir dentro de tu función

Propón mejoras. Acuerda con tu líder los cambios de precios, promesas, herramientas, presupuestos o políticas antes de aplicarlos. En clínicas, trabaja aquí los procesos administrativos y deriva las decisiones clínicas al profesional responsable.

Tres días. Tres entregas concretas.

Elige tu día desde esta página. Al final encontrarás casos para practicar, un proyecto de mejora y las hojas de revisión del líder.

01 Día 1 · Entender al cliente y aportar valor

Entregarás una explicación del problema del cliente y de cómo tu trabajo contribuye a resolverlo. Practicarás una respuesta clara, sin prometer lo que no controlas.

[IR AL DÍA 1](#)

02 Día 2 · Hacer visible el proceso

Entregarás una mejora en un paso del proceso, con responsable, información necesaria y criterio de cierre. Practicarás una conversación de coordinación.

[IR AL DÍA 2](#)

03 Día 3 · Coordinar y mejorar con evidencia

Entregarás una prioridad semanal y una prueba pequeña, autorizada, para mejorar un resultado de tu área.

[IR AL DÍA 3](#)

[CASOS, PROYECTO Y REVISIÓN DEL LÍDER](#)

Abre la sesión que vas a trabajar.

Los botones llevan a los videos de la playlist de Ricardo Salguero. Sigue el orden por día de este cuaderno. Tu líder puede asignar los temas más relacionados con tu función; no necesitas ver todas las grabaciones antes de empezar a practicar.

Día 1 · Valor y ventaja

[VER DÍA 1 · PARTE 1](#)[VER DÍA 1 · PARTE 2 · PROPUESTA RELEVANTE Y URGENTE](#)[VER DÍA 1 · PARTE 3 · SER ÚNICO Y VENDER MÁS VALOR](#)[VER DÍA 1 · PARTE 4 · DEL VALOR A LA VENTAJA](#)

Día 2 · Decisiones, ventas y equipo

[VER DÍA 2 · MAÑANA](#)[VER DÍA 2 · TARDE · PARTE 2](#)[VER DÍA 2 · TARDE · PARTE 3](#)

Si Loom solicita acceso, consulta al responsable de tu capacitación.

Organización, cultura y mejora del trabajo.

[VER DÍA 3 · MAÑANA](#)[VER DÍA 3 · TARDE](#)[ABRIR LA PLAYLIST COMPLETA](#)

Para usar la grabación con intención

01 Antes de mirar

Escribe qué problema quieres comprender. Por ejemplo: “¿Por qué otra área recibe incompleta la información que enviamos?”.

02 Durante el video

Anota una idea, un ejemplo y una pregunta. Si una historia no corresponde a tu puesto, busca el principio que sí puedes aplicar.

03 Después de mirar

Completa una actividad antes de seguir viendo. Explica qué cambiarías en tu trabajo y qué necesitarías acordar con otra persona.



Acceso a la playlist

Escanea el QR si estás usando el workbook impreso.

Elige un problema real que puedas ayudar a resolver.

Nombre, puesto, área y fecha

Líder con quien revisarás el trabajo y fecha de la primera reunión

1. ¿Qué situación se repite y dificulta tu trabajo o la atención al cliente?

2. Describe la última vez que ocurrió: qué pasó y qué consecuencia tuvo.

3. ¿Qué resultado observable te gustaría mejorar?

4. ¿Qué puedes cambiar tú y qué requiere autorización?

Tu trabajo forma parte del valor que recibe el cliente.

Objetivo: explicar qué necesita el cliente, qué diferencia importa y cómo tu función ayuda a cumplir la promesa de la empresa.

VALOR = RELEVANTE × DISTINTO × PERSUASIVO

01 Relevante

Conecta con una necesidad importante en una situación concreta. Para quien necesita llegar a su trabajo a tiempo, saber cuánto dura una cita puede importar tanto como conseguir un horario.

02 Distinto

Señala una forma de resolver que el cliente puede reconocer. “Buena atención” es general; “confirmamos los requisitos antes de tu visita” describe una práctica concreta.

03 Persuasivo

Ayuda a comprender y confiar. Explica el beneficio, responde con información verificable y acuerda el siguiente paso. No significa presionar ni inventar urgencia.

Para mirar

VER DÍA 1 · PARTE 2 · PROPUESTA RELEVANTE Y URGENTE

VER DÍA 1 · PARTE 3 · SER ÚNICO Y VENDER MÁS VALOR

VER DÍA 1 · PARTE 4 · DEL VALOR A LA VENTAJA

Entrega del día: ficha de valor para un caso real y una respuesta practicada con un compañero.

Comprende la situación antes de ofrecer la solución.

Elige una interacción real. Si no atiendes al cliente final, trabaja con el área que recibe tu trabajo. Separa lo que observaste de lo que todavía estás suponiendo.

Ejemplo administrativo

Una persona pide el primer horario disponible, pero no sabe qué documentos necesita. La tarea es orientar y confirmar requisitos. El resultado buscado es que pueda prepararse y completar su visita sin una segunda vuelta.

¿Quién necesita el resultado y en qué situación está?

¿Qué necesita resolver? ¿Qué observaste o escuchaste que lo demuestra?

¿Qué le preocupa del tiempo, el costo o la experiencia?

¿Qué pregunta harías para confirmar que entendiste?

Revisa: ¿describiste un problema del cliente o solo el producto que vendemos?

Explica la diferencia con un beneficio concreto.

Transforma una frase general en una explicación útil. Trabaja únicamente con una práctica que la empresa pueda cumplir.

Frase general	Explicación concreta
"Tenemos excelente atención".	"Antes de la visita confirmamos los requisitos para que puedas llegar preparado".
"Entregamos rápido".	"Te confirmamos la fecha disponible antes de cerrar el pedido y te avisamos si cambia".

1. ¿Qué frase general usamos hoy?

2. ¿Qué práctica real respalda esa frase y qué beneficio produce?

3. Escribe una explicación de dos o tres frases para un cliente.

4. ¿Qué dato o límite debes confirmar antes de decirlo?

Pide a un compañero que explique qué entendió. Si necesita que traduzcas tu vocabulario, simplifica la respuesta.

La ventaja también se sostiene en tu puesto.

RENUNCIAS + CAPACIDADES DISTINTIVAS + BENEFICIOS

Una decisión de la empresa permite desarrollar una capacidad y entregar un beneficio. Tu trabajo puede fortalecer esa cadena o interrumpirla. No necesitas cambiar la estrategia para reconocer tu contribución.

Ejemplo de un equipo de instalaciones

Renuncia: no confirma fechas antes de revisar capacidad. Capacidad: coordina agenda, materiales y personal. Beneficio: el cliente recibe un compromiso que el equipo puede cumplir. Contribución del colaborador: registrar datos completos y confirmar disponibilidad.

¿Qué límite o decisión de nuestra empresa protege la calidad del servicio?

¿Qué capacidad permite desarrollar y qué beneficio recibe el cliente?

¿Qué haces tú para sostenerla? ¿Qué error la debilitaría?

¿Qué necesitas aclarar con tu líder sobre ese límite?

Escucha, explica y acuerda el siguiente paso.

Una persona hace de cliente y otra de colaborador. Usen el caso de la actividad 1. Practiquen durante tres minutos, cambien de rol y repitan después de recibir comentarios.

01 Pregunta y confirma

Haz una pregunta que ayude a entender la situación. Resume lo que la persona necesita antes de ofrecer una respuesta.

02 Explica con precisión

Relaciona la práctica de la empresa con el beneficio. Si falta un dato, di cómo lo confirmarás y cuándo responderás.

03 Cierra con un acuerdo

Define el siguiente paso, quién lo realizará y cuándo. Evita dejar la conversación en “cualquier cosa te aviso”.

El observador revisa	Sí / Por mejorar
Hizo una pregunta antes de proponer.	_____
Explicó el beneficio con palabras comprensibles.	_____
Respetó los límites de su función.	_____
Acordó responsable y siguiente paso.	_____

Comentario del compañero: una conducta que funcionó y una que ajustarás.

Ficha de valor aplicada a mi trabajo.

ENTREGA LAS ACTIVIDADES 1-3 Y ESTA FICHA. REVISIÓN: 20 MINUTOS.

Cliente o área que atiendo y problema que necesita resolver

Práctica que nos diferencia y beneficio que puedo explicar

Conducta que voy a mantener o cambiar para cumplir mejor

Duda que necesito resolver con mi líder

Acuerdo de revisión: acción, responsable y fecha

Criterio de avance: puedes explicar el valor con un ejemplo real y una conducta dentro de tu función. Si la promesa no está confirmada, queda pendiente de validación.

Haz visible dónde se detiene el trabajo.

Objetivo: identificar un obstáculo del proceso, mejorar la entrega entre personas y conversar sobre hechos sin convertir el problema en un ataque personal.

01 Mira el proceso completo

Una oportunidad pasa por varias manos. El cliente nota el resultado conjunto, aunque cada persona haya completado su tarea.

02 Distingue actividad de resultado

Enviar un mensaje es una actividad. Conseguir una confirmación o dejar un próximo paso claro es un resultado. Ambos necesitan definiciones comprensibles.

03 Revisa antes de culpar

Un retraso puede depender de información incompleta, capacidad, prioridades o responsabilidades poco claras. Investiga qué ocurrió antes de atribuir una intención.

Para mirar

VER DÍA 2 · MAÑANA

VER DÍA 2 · TARDE · PARTE 2

VER DÍA 2 · TARDE · PARTE 3

En la tarde, trabaja especialmente los casos de ventas, formación del equipo y cumplimiento de proveedores.

ENTREGA: Un paso del proceso documentado y una mejora acordada con tu líder.

Sigue un caso de principio a fin.

Elige una solicitud reciente: consulta, cotización, cita, pedido o requerimiento interno. Describe el recorrido real, incluido el momento en que alguien espera información o una decisión.

Caso elegido y resultado que debía recibir la persona

Escribe 4-6 pasos: qué ocurre, quién interviene y qué entrega.

¿En qué paso se detuvo, repitió o perdió información? Describe un hecho.

¿Qué consecuencia tuvo para el cliente o la siguiente área?

Ejemplo: la cotización fue enviada, pero nadie tenía asignada la fecha de seguimiento. El obstáculo está en la responsabilidad del próximo paso, no necesariamente en conseguir más contactos.

Entrega trabajo que otro pueda continuar.

Escoge un traspaso entre personas o áreas. Define qué necesita recibir la siguiente persona para actuar sin tener que reconstruir la conversación.

¿Qué recibes, de quién y cómo compruebas que está completo?

¿Qué debes entregar, a quién y en qué plazo acordado?

Lista de 3-5 datos o comprobaciones indispensables

¿Qué harás si falta información o no puedes cumplir el plazo?

¿Qué evidencia confirma que la otra persona recibió y puede continuar?

Ejemplo de recepción: motivo administrativo, fecha solicitada, requisitos confirmados, responsable y siguiente contacto. Usa solo la información necesaria y los canales autorizados.

Convierte una suposición en algo que puedas comprobar.

La reflexión sobre creencias es útil cuando termina en una conducta observable. Trabaja una idea relacionada con tu función; no necesitas compartir experiencias personales que prefieras mantener privadas.

Suposición	Pregunta que permite actuar
"La otra área nunca ayuda".	¿Qué solicitudes enviamos, con qué información y qué plazo acordamos?
"No puedo resolver sin preguntar".	¿Qué decisiones puedo tomar y qué criterio necesito conocer?

¿Qué idea estás dando por cierta?

¿Qué hechos la apoyan y qué información falta?

¿Qué pregunta o acción pequeña te ayudaría a comprobarla?

¿Qué harás esta semana y cómo reconocerás que lo hiciste?

Habla del problema con claridad y respeto.

Practica con un compañero una conversación sobre un incumplimiento de proceso. Describe una situación concreta; evita etiquetas como “irresponsable” o “no te importa”.

Hecho observado → Efecto → Pregunta → Acuerdo

Ejemplo

“En los últimos dos pedidos faltó la fecha acordada. Tuvimos que volver a llamar al cliente. ¿Qué está dificultando registrarla? Propongo revisar ese dato antes de pasar el pedido. ¿Podemos probarlo esta semana?”.

Hecho y efecto que explicarás

Pregunta para comprender lo ocurrido

Acuerdo propuesto: conducta, responsable y revisión

Después de practicar: ¿qué frase cambiarás y por qué?

El compañero comprueba: describiste hechos, escuchaste la respuesta y cerraste con un acuerdo concreto. Si hay una decisión fuera de tu responsabilidad, llévala al líder.

Una mejora concreta en el proceso de mi área.

ENTREGA LAS ACTIVIDADES 4-6, EL ACUERDO DE CONVERSACIÓN Y ESTA FICHA.

Paso del proceso y problema observado

Cambio propuesto y por qué debería ayudar

Personas que deben participar e información que necesitan

Indicador sencillo: qué contarás o comprobarás antes y después

Decisión del líder: probar, ajustar o reunir más información. Fecha.

Criterio de avance: otra persona puede comprender el paso, ejecutar el acuerdo y comprobar si quedó terminado.

Trabaja con una prioridad y revisa lo que cambia.

Objetivo: conectar tu trabajo con la prioridad del equipo, distinguir qué puedes decidir y proponer una mejora pequeña que pueda evaluarse.

01 Identidad

Comprender a quién sirve la empresa y qué decide no ofrecer ayuda a resolver solicitudes sin prometer excepciones por tu cuenta.

02 Organización y cultura

La prioridad debe llegar al trabajo diario: quién hace qué, qué necesita de otros y cómo sabe que cumplió. La cultura se refleja en esos hábitos.

03 Mutación

Cuando algo deja de funcionar, formula una explicación y propón una prueba. Cambiar todo a la vez dificulta saber qué produjo el resultado.

Para mirar

VER DÍA 3 · MAÑANA

VER DÍA 3 · TARDE

En la mañana: identidad y organización. En la tarde: la reunión semanal, los acuerdos entre áreas y las pruebas de nuevas ideas.

ENTREGA: Una prioridad semanal, una prueba autorizada y una fecha de revisión.

Alinea tu semana con el resultado del equipo.

Confirma la prioridad con tu líder antes de completar la hoja. Si todo parece urgente, pide que aclare qué resultado tiene preferencia y qué puede esperar.

¿Qué debe haber ocurrido al finalizar esta semana?

¿Cuál es tu entregable y cómo sabrás que está completo?

¿Qué necesitas de otra persona y para cuándo?

¿Qué tarea puede esperar? ¿Quién debe confirmar esa decisión?

¿Qué puedes resolver tú y qué situación debes escalar?

Ejemplo: si la prioridad es reducir solicitudes sin respuesta, tu aporte puede ser revisar cada día los casos asignados y registrar el próximo paso; no necesariamente producir más publicaciones.

Llega a la reunión con algo que permita decidir.

Prepara una actualización breve. Lleva el resultado, un hecho que lo explique y una propuesta o necesidad. Si no cuentas con un indicador, empieza por un registro sencillo acordado con tu líder.

Compromiso anterior: ¿qué quedó terminado y qué sigue pendiente?

Dato o ejemplo que muestra el avance: periodo y qué estás contando

Obstáculo: qué está pasando y qué ayuda necesitas

Compromiso siguiente: entregable, responsable y fecha

Práctica de dos minutos

Explica tu actualización a un compañero. Él debe poder repetir qué ocurrió, qué necesitas y qué harás después. Si se pierde en detalles, elimina lo que no ayude a esa decisión.

Propón una prueba que puedas revisar.

Escoge una mejora pequeña: una lista de comprobación, un formato de traspaso o una rutina de revisión. Antes de comenzar, acuerda el alcance con tu líder. Mantén las políticas, herramientas y canales autorizados.

Problema observado e hipótesis: “Si hacemos..., esperamos que...”

Qué cambiarás, en qué casos y durante cuánto tiempo

Qué medirás antes y después. Usa la misma definición y periodo comparable.

Quién autoriza, quién participa y qué condiciones obligan a detener

Fecha de revisión y criterio para mantener, ajustar o detener

Ejemplo: probar una lista de requisitos en diez solicitudes y contar cuántas llegan completas a la siguiente área. Anota si los casos son distintos antes de comparar.

Construye relaciones que faciliten el trabajo.

Las conexiones también importan dentro de la empresa. Elige dos personas o áreas con las que necesitas coordinar mejor. Piensa qué necesitan de ti y qué podrías aprender de ellas.

Persona o área 1: qué necesita de mí, qué necesito y qué acordaremos

Persona o área 2: qué necesita de mí, qué necesito y qué acordaremos

Una conversación que debo iniciar y una pregunta que llevaré

Qué compromiso de seguimiento asumiré

Apertura práctica

No llegues solo a pedir. Comparte contexto, ofrece información útil y cumple lo acordado. Si identificas un contacto externo que podría ayudar, consulta cómo debe gestionarse desde tu función.

Mi prioridad y mi prueba de mejora.

ENTREGA LAS ACTIVIDADES 7-10 Y ESTA FICHA. REVISIÓN: 20 MINUTOS.

Prioridad del equipo y mi contribución concreta

Prueba propuesta y evidencia que espero observar

Recursos o coordinación que necesito

Autorización y límites acordados con mi líder

Fecha de inicio, fecha de revisión y siguiente paso

Criterio de avance: puedes explicar qué probarás, quién lo autorizó y qué resultado te hará mantener o ajustar la propuesta.

Recepción de una clínica: una cita que termina en frustración.

Caso ficticio para practicar procesos administrativos. Una persona solicita una cita antes de entrar a trabajar. Recepción ofrece el primer horario sin confirmar requisitos ni duración estimada. Al llegar, falta un documento y debe regresar otro día. La persona dice: “Me hicieron perder la mañana”.

Datos del caso

No existe una lista común de requisitos. Cada colaborador explica algo distinto. La agenda registra la hora, pero no si los requisitos fueron confirmados. El equipo quiere resolverlo diciendo a todos que lleguen treinta minutos antes.

1. ¿Qué necesidad importante se ignoró y qué práctica aportaría valor?

2. ¿En qué paso del proceso aparece el fallo? ¿Qué información falta?

3. Escribe una respuesta breve al cliente sin prometer una solución no confirmada.

4. Propón una prueba y explica qué contarías para saber si ayuda.

Un pedido prometido antes de confirmar capacidad.

Caso ficticio. Ventas ofrece entregar un pedido el viernes porque el cliente lo necesita para una apertura. Operaciones recibe el pedido el jueves sin cantidad final ni lugar de entrega. Un material no está disponible. Ambas áreas dicen que hicieron su parte y el dueño termina resolviendo todo.

El equipo propone dos soluciones

A: contratar a otra persona para atender urgencias. B: acordar los datos y la comprobación de capacidad antes de confirmar la entrega. No hay todavía un registro de cuántos pedidos llegan incompletos.

1. ¿Qué comprobarías antes de elegir una solución?

2. ¿Qué debería contener el traspaso de ventas a operaciones?

3. Redacta una conversación de coordinación: hecho, efecto, pregunta y acuerdo.

4. ¿Qué podría resolver el equipo y qué decisión debe consultar al líder?

Seis situaciones. Una decisión explicada.

Responde en dos o tres líneas. No basta con nombrar un concepto: explica qué harías y por qué. Tu líder tiene criterios para revisar las respuestas al final del cuaderno.

1. Un cliente dice “me interesa” y no avanza. ¿Qué preguntarías antes de insistir?

2. Tu compañero propone prometer entrega inmediata para diferenciarnos. ¿Qué revisarías?

3. Enviamos veinte mensajes y logramos dos confirmaciones. ¿Qué distingue actividad de resultado?

Coordina, prioriza y revisa con evidencia.

4. Otra área incumple una entrega. ¿Cómo iniciarías la conversación?

5. Tienes tres urgencias de personas distintas. ¿Cómo decides qué hacer primero?

6. Una prueba dio mejor resultado dos días. ¿Qué necesitas antes de recomendar extenderla?

Una mejora pequeña que deje evidencia.

Elige una sola mejora de las actividades anteriores. El objetivo es comprobar una forma de trabajar más clara, no presentar un proyecto grande. El líder acuerda el alcance antes de comenzar.

Problema, ejemplo inicial y resultado que queremos mejorar

Cambio acordado y responsable de ejecutarlo

Días 1-3: registrar la base y preparar la prueba

Días 4-10: realizar la prueba y registrar lo ocurrido

Días 11-14: revisar con el líder y decidir el siguiente paso

Autorización, límites y fecha de revisión

¿Qué cambió y qué aprendimos?

Compara con el mismo criterio. Si faltan datos o el tipo de casos cambió, indícalo. Un resultado que no mejora también sirve si permite corregir la explicación y decidir mejor.

Antes: periodo, número de casos y resultado observado

Durante la prueba: periodo, número de casos y resultado observado

¿Qué funcionó? Incluye un ejemplo concreto.

¿Qué no funcionó o qué efecto no esperabas?

Decisión con el líder: mantener, ajustar o detener. Explica por qué.

Qué documentaremos y quién necesita conocerlo

Asigna un caso. Acompaña la aplicación.

El workbook funciona mejor cuando el colaborador conoce qué se espera de él y cuenta con espacio para practicar. Asigna las grabaciones por tema y función. Evita pedir que vea todo sin una pregunta o entrega definida.

01 Antes de comenzar

Acuerda un problema real, tiempo de trabajo y fechas. Comparte solo los datos necesarios. Explica qué decisiones puede tomar, cuáles debe consultar y quién lo ayudará.

02 En cada revisión de 20 minutos

Pide que explique el caso en tres minutos. Revisa la evidencia y la propuesta. Haz preguntas sobre lo que falta; cierra con una acción, un responsable y una fecha.

03 Durante la prueba

Ayuda a resolver accesos, información y dependencias. Observa conductas y resultados. No confundas una respuesta escrita con capacidad de ejecución: pide una demostración o un caso completado.

Preguntas útiles

- ¿Qué viste que te lleva a esa conclusión?
- ¿Qué necesita el cliente o la siguiente área?
- ¿Qué puedes resolver con tu autoridad actual?
- ¿Qué información te falta?
- ¿Qué resultado nos haría cambiar la propuesta?

Ajusta el acompañamiento

Si la persona no domina un paso, practíquenlo juntos. Si falta claridad de la empresa, resuélvela antes de exigir autonomía. La formación debe construir capacidad y acuerdos, no solo acumular tareas.

Evalúa lo que puede explicar y ejecutar.

Usa tres niveles: 0 = todavía no se observa; 1 = lo realiza con apoyo; 2 = lo explica y demuestra en un caso. La puntuación orienta qué practicar; no sustituye la observación del trabajo.

Criterio	Qué buscar
Comprende al cliente	Describe la situación y la necesidad con un ejemplo.
Explica el valor	Conecta una práctica real con un beneficio comprensible.
Respeto su función	Distingue qué puede decidir y qué necesita consultar.
Entiende el proceso	Identifica responsables, información y criterio de cierre.
Coordina con respeto	Expone hechos, escucha y acuerda un siguiente paso.
Aprende con evidencia	Compara resultados y reconoce qué todavía no sabe.

Fortaleza demostrada y ejemplo observado

Capacidad que necesita practicar y apoyo que recibirá

Qué volveremos a observar y en qué fecha

Respuestas que muestran comprensión del problema.

No hay una única redacción correcta. Revisa que el razonamiento conecte necesidad, proceso, responsabilidad y evidencia.

Caso 1 · Recepción de una clínica

La necesidad incluye poder organizar la visita y cumplir su jornada de trabajo. El fallo aparece antes de la cita: no se verifican ni registran requisitos. Pedir que todos lleguen antes no resuelve necesariamente la causa.

Una respuesta adecuada reconoce la molestia y confirma qué alternativa puede ofrecerse: “Entiendo que organizaste tu mañana para venir. Voy a confirmar con el responsable qué opción tenemos y te explicaré los requisitos y el siguiente paso”. No debe prometer una atención o excepción que no esté autorizada.

Una prueba razonable usa una lista validada de requisitos y registra su confirmación. Puede observar cuántas solicitudes llegan completas y cuántas requieren volver a contactar, con un periodo y volumen definidos.

Caso 2 · Pedido y capacidad

Antes de contratar, conviene registrar cuántos pedidos llegan incompletos, qué datos faltan y cuándo se confirma capacidad. El traspaso debería incluir alcance, cantidad, destino, fecha solicitada, disponibilidad confirmada y responsable.

La conversación describe el pedido recibido tarde y el efecto sobre la entrega, pregunta qué impidió completarlo y acuerda un control previo. La política de promesas, cambios de capacidad y contratación corresponde al líder; el equipo puede documentar y cumplir el proceso acordado.

Una respuesta sólida explica la causa que investiga y la comprobación que propone.

Qué debe aparecer en las seis respuestas.

01 Interés sin avance

Preguntar por la necesidad, el momento y la información que falta. No asumir que la solución es insistir o crear presión.

02 Promesa de entrega inmediata

Comprobar capacidad, condiciones y autorización antes de comunicarla. La diferencia necesita respaldo operativo.

03 Mensajes y confirmaciones

Distinguir acciones realizadas de resultados obtenidos. Revisar definiciones y casos antes de atribuir la diferencia a una persona.

04 Incumplimiento entre áreas

Comenzar con un hecho y su efecto; preguntar qué pasó y acordar una corrección. Evitar etiquetas personales.

05 Tres urgencias

Consultar la prioridad y el impacto, aclarar plazos y comunicar el orden acordado. No prometer cumplir todo sin revisar capacidad.

06 Dos días de mejora

Revisar cantidad y tipo de casos, comparación inicial, calidad y posibles efectos no previstos antes de ampliar.

Si la respuesta es incompleta

Pide un ejemplo o una demostración. Acuerda qué actividad repetir y qué apoyo necesita. El resultado buscado es una conducta mejor ejecutada.

Una ficha para acompañar a cada colaborador.

Colaborador, función y caso asignado

--

Grabaciones y actividades asignadas. Fechas de entrega por día.

--

Revisión Día 1: evidencia, ajuste y acuerdo

--

Revisión Día 2: evidencia, ajuste y acuerdo

--

Revisión Día 3: evidencia, autorización y acuerdo

--

Fecha de revisión del proyecto y apoyo que facilitarás

--

Lo aprendido se demuestra en el siguiente caso.

Una idea que ahora puedo explicar con un ejemplo de mi puesto

Una conducta que cambié y qué ocurrió al hacerlo

Una capacidad que seguiré practicando y con quién la revisaré

Vuelve a las grabaciones cuando necesites profundizar

[ABRIR LA PLAYLIST DE AXELERATE](#)

Para el dueño o líder del negocio

Si las dificultades se repiten en marketing, ventas o seguimiento, el Diagnóstico Empresarial de Vende+ puede ayudarte a identificar fugas y oportunidades. Toma aproximadamente dos minutos.

[IR AL DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL](#)

Ricardo Salguero / Vende+