

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

TRABAJO FINAL PROGRAMA DE COACHING GERENCIAL

GERSON ANDRES VILLAMIZAR SANTIAGO

Código: 201314595

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

INSTITUTO DE POSTGRADO FORUM

ESPECIALIZACION EN GERENCIA COMERCIAL CON ENFASIS EN VENTAS

SAN JOSE DE CUCUTA, 1 DE JULIO DEL 2015

TRABAJO FINAL PROGRAMA DE COACHING GERENCIAL

GERSON ANDRES VILLAMIZAR SANTIAGO

Código: 201314595

Presentado a :

OLGA TIBADUIZA

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

INSTITUTO DE POSTGRADO FORUM

ESPECIALIZACION EN GERENCIA COMERCIAL CON ENFASIS EN VENTAS

SAN JOSE DE CUCUTA, 1 DE JULIO DEL 2015

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	4
1. SITUACION ACTUAL – MODULO I.	5 – 8
2. MÓDULO II. Coaching organizacional	8
3. MÓDULO III El Poder de la conversación/ Preguntas Inteligentes y poderosas.	9
4. MÓDULO IV. Modelos Mentales Creencias y Paradigmas	10
5. MÓDULO V Gerentes a Coaches	11
6. MÓDULO VI Coaching de equipos	13
7. MÓDULO VII Coaching comercial	14
8. CONCLUSIONES	15
BIBLIOGRAFIA	16

INTRODUCCION

La Casa del Carpintero es una empresa dedicada a la comercialización de materia prima para la industria del mueble y la madera fundada en 1999 del está compuesta por el Gerente General, Gerente de Mercadeo, Gerente Comercial, Los Jefes de Áreas Maderas y herrajes, vendedores y auxiliares de bodega.

La empresa cuenta con proveedores nacionales como Tablemac, Pizano e internacionales como Arauco del cual se le entrega al cliente las láminas moduladas con su respectivo enchape de cantos y perforación de bisagras para su respectiva instalación de los clientes potenciales que son carpinteros, arquitectos e ingenieros.

Las ventas en la ciudad se han visto en una cambio inmediato con la entrada de multinacionales con estrategias de ventas bastante competitivas del cual ha hecho que el mostrador de afecte.

1. Seleccione una situación laboral (de carácter ejecutivo) de la empresa para la que trabaja u otra que conozca bien, en la que considere que se puede aplicar el proceso de *Coaching* como una herramienta, basado en esa situación, a medida que avanza el programa responda en el entregable final las siguientes preguntas:

R\ En la empresa **LA CASA DEL CARPINTERO** desde finales del año 2014 la asesoría de mostrador han decaído.

MÓDULO I

Competencias Básicas del Coach

1. Según la situación seleccionada, describa las características o competencias necesarias para que un coach pueda intervenir positivamente en el proceso de *Coaching*, justificando esta necesidad dentro de la situación específica.

ESTABLECER CIMIENTOS

Fortalecer más los valores de responsabilidad, honestidad, respeto y compromiso.

ESTABLECER ACUERDOS

Dar a conocer que es un proceso que lleva tiempo y que requiere de varias etapas de supervisión para que no haya abandono.

ESTABLECER CONFIANZA E INTIMIDAD

Asegurar que va a tener apoyo durante todo el proceso hasta el cumplimiento del objetivo

CAPACIDAD DE CREAR UNA RELACION

Es muy importante para que las personas involucradas se sientan cómodas y puedan dar toda la información que sea necesaria.

ESCUCHA ACTIVA

Prestarle atención con detenimiento a lo que la persona está dando a conocer no solamente con sus palabras sino el lenguaje no verbal para que sea interpretado el mensaje que cualquier manera e identificar la certeza de la información.

CUESTIONAR CON FUERZA

Ir más allá del ámbito de la venta y revisar otros escenarios u otras variables externas que puedan estar afectando las ventas en el mostrador.

COMUNICACIÓN DIRECTA Y EFICAZ

Utilizar ampliamente la comunicación con la verdad para que los asesores se sientan comprometidos con lo que se está haciendo.

CAPACIDAD DE INTEGRAR Y EVALUAR

Interpretar adecuadamente la información brindada por los asesores y gerente comercial para generar conciencia y halla el aumento de las ventas.

DISEÑAR LAS ACCIONES

Comprometer a las personas involucradas en el proceso a explorar ideas y soluciones alternativas, a evaluar opciones y a tomar decisiones relevantes.

PLANIFICAR Y DEFINIR LOS OBJETIVOS

Crea un plan con resultados que son alcanzables, medibles, específicos y con fechas determinadas.

GESTIONAR EL PROGRESO Y LA RESPONSABILIDAD.

Prepara, organiza y repasa eficazmente con el cliente la información obtenida a lo largo de las sesiones.

MÓDULO II

Coaching organizacional

Según lo visto en clase responda:

1. ¿Cuáles son los objetivos principales al incluir *Coaching Organizacional* en la situación laboral de referencia?
R\
 - Involucrar a los integrantes del área comercial para incrementar las ventas.
 - Generar compromiso y ser más creativos
 - Estrategia de seguimiento de coaching

2. ¿Cómo cree que el proceso de *Coaching* facilitará o aportará a este proceso?
R\
 - Darme las herramientas necesarias para poder encontrar la solución.

3. Describa los resultados que desea encontrar aplicando *Coaching Organizacional* a la situación laboral de referencia.
R\
 - Incrementar las ventas en el mostrador de la empresa LA CASA DEL CARPINTERO.
 - Mayor organización de los vendedores.
 - Mejorar la sala de exhibición

MÓDULO III
El Poder de la conversación/ Preguntas Inteligentes y poderosas.

Según lo visto en clase:

1. Realice una lista de los actores principales a intervenir en este proceso de *Coaching*.

R\

- Asesores de mostrador.

2. Frente a cada actor, piense en cuáles son las preguntas y temas más relevantes sobre los que considera que se debe trabajar con cada actor:

R\

ASESORES DE MOSTRADOR

- a. *¿Cuáles son sus funciones?*
- b. *¿Tiene claro el plan comercial de la empresa?*
- c. *¿Sus habilidades si son las necesarias para el cargo?*
- d. *¿Cuál es su principal estrategia comercial en el mostrador?*
- e. *¿Qué capacitación en ventas tiene?*
- f. *¿Se siente motivado con los incentivos?*
- g. *¿Cómo se ve a largo plazo?*
- h. *¿Con el salario que tiene si cree que pueda llegar a donde quiere?*

MÓDULO IV

Modelos Mentales Creencias y Paradigmas

Según lo visto en clase responda:

1. ¿Cuáles cree que son las principales creencias o paradigmas a los que se ven enfrentados los actores de la situación Laboral Seleccionada?

R

- Los clientes llegan solos.
- Los asesores suponen que los clientes saben todo.
- No hay trabajo para los carpinteros.
- El venezolano no viene.
- El paso de mercancía para Venezuela está difícil.
- La tasa de cambio está muy baja.
- El contrabando nos está afectando.

2. ¿qué imágenes u Holografías cree que es importante enriquecer o cambiar en los actores de la Situación Laboral Seleccionada?

R\

- Crisis
- Fidelidad por parte de los clientes.
- Conformismo.

MÓDULO V

Gerentes a Coaches

Según lo visto en clase responda:

1. ¿Qué cree actitudes o competencias necesitan tener los líderes con personas a cargo vinculados en la situación Laboral seleccionada?
 - **Gerenciamiento de la Motivación del Personal:** Capacidad de poder hacer que los demás mantengan un ritmo de trabajo intenso, teniendo una conducta autodirigida hacia las metas importantes.
 - **Conducción de Grupos de Trabajo:** Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo alentando a sus miembros a trabajar con autonomía y responsabilidad.
 - **Liderazgo:** Habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada. Inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. Establecer objetivos, darles adecuado seguimiento y retroalimentación, integrando las opiniones de los otros.
 - **Comunicación Eficaz:** Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Capacidad de dar reconocimiento verbal, expresando emociones positivas, lo que fortalece la motivación de las personas y el equipo de trabajo.
 - **Dirección de Personas:** Esfuerzo por mejorar la formación y desarrollo, preocupándose tanto por la propia como por la de los demás, a partir de un apropiado análisis previo de las necesidades de las personas y de la organización.
 - **Gestión del Cambio y Desarrollo de la Organización:** Habilidad para manejar el cambio para asegurar la competitividad y efectividad a un largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos, manejarlos efectivamente en búsqueda de soluciones, para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización.

2. ¿Cómo, por medio del *Coaching*, los líderes podrían mejorar las relaciones laborales y/o la cercanía con sus equipos para el éxito en esta situación?

R\

- Fortaleciendo las relaciones entre el líder y las personas a cargo ya por medio de esto se genera confianza para poder

3. ¿Qué cambiaría en el estilo de conversación actual de los líderes con personas a cargo pensando en un modelo de conversación orientado al *Coaching*?

R\

- Estratégica: el intercambio está concentrado en el análisis del entorno, el rumbo que debe seguir la empresa, el tipo de organización que se requiere para crecer, proyectos que deben impulsarse, la orientación del negocio, entre otros aspectos.

MÓDULO VI

Coaching de equipos

Según lo visto en clase responda:

1. Seleccione los equipos que intervienen en esta situación laboral seleccionada.

R\

- *Departamento comercial.*

2. ¿Cómo intervendría, por medio del Coaching, a los equipos y en qué momentos?

R\

- El manejo de temáticas(negociación, liderazgo, poder de convencimiento, servicio al cliente) para la consolidación de los equipos.

MÓDULO VII

Coaching comercial

Según lo visto en clase responda:

1. ¿Hay algún actor de la situación actual seleccionada al que se requiera fidelizar o vincular de una manera propositiva para conseguir el objetivo?

R\

- Asesores comerciales externos.

2. Ejemplifique cómo, desde el coaching comercial, trabajaría para que quienes aún no se han vinculado con el proceso puedan hacerlo viendo en él beneficios y ventajas.

R\

- Ellos mediante su visión desde un lado diferente al mostrador y estando en contacto más directo con los clientes puedan dar opiniones acerca de las necesidades que tienen los clientes y así se pueda contribuir al establecimiento de metas.

CONCLUSIONES

1. El Coaching es una manera de buscar liderazgo, movilización hacia el éxito de equipos ganadores.
2. Entre los beneficios del coaching efectivo podemos citar: desarrollo de las habilidades de los empleados, facilita el diagnóstico y la corrección de problemas de desempeño, fomenta relaciones laborales productivas, mejora el desempeño y la actitud, entre otras.
3. Me permite hacer que las personas descubran habilidades existentes en ellos y que ellos mismos interpongan metas a corto y largo plazo.

BIBLIOGRAFIA

COMPETENCIAS DEL COACH

<http://www.icf-es.com/mwsicf/ser-coach-de-icf/competencias-coaching-icf-espana>

<http://alonsodelosangeles.com/mi-biblioteca/>

<https://books.google.com.co/books?id=rPUhPdxTz1sC&printsec=frontcover&hl=es-419#v=onepage&q&f=false>