

## INDICE

Prólogo	XI
Reconocimientos	XIII
Introducción	XV
Del cacique Nemqueteba	XVII
<b>Parte 1.</b> <b>El Entorno de Coaching</b>	1
La fascinante experiencia del coaching	2
<b>Capítulo 1.</b> <b>Escenario y Protagonistas de Coaching</b>	3
Coaching: ¿qué significa?	3
Algunos protagonistas del Coaching	6
¿Qué se obtiene con el Coaching?	8
Los escenarios deportivos	9
El escenario empresarial	11
Otros escenarios	12
La mujer coach	12
Qué sucede cuando alguien tiene Coaching en su desarrollo personal	13
<b>Capítulo 2.</b> <b>Coaching Empresarial</b>	15
Coaching para la competitividad	15
Los secretos de Don Shula para la victoria	17
Coaching en los equipos triunfadores	17
Cruyff partió la historia	19
Herramientas	21
Puntos clave de la parte 1	22
<b>Parte 2.</b> <b>Modelo Conceptual para el Coaching</b>	
<b>Capítulo 3.</b> <b>Plataforma, Estilo de Liderazgo y Dirección de Equipos Triunfadores</b>	27
Estructuras para el Coaching	28
Proceso, sistemas, herramientas e instrumentos de seguimiento y medición	28
Gente	28
Coaching, un estilo de liderazgo en ventas y de dirección de equipos triunfadores	29
1. Visión inspiradora, ganadora y trascendente	30
2. Sentido de planeación continua y semanal	30
3. Liderazgo mediante el ejemplo	32
4. Selección y desarrollo de talentos	32
5. Entrenamiento diario	33
6. Acompañamiento total en el terreno	33
7. Motivación individualizada y de desarrollo personal	34
8. Disciplina y compromiso	34
9. Sentido de trabajo en equipo	35
Coaching, la estrategia de dirección de equipos triunfadores en ventas	36
Puntos clave de la parte 2	38

<b>Parte 3.</b>	
<b>Las Nuevas Funciones y Herramientas del Coach de Ventas</b>	
<b>Capítulo 4.</b> <b>El Liderazgo Visionario Inspirador del Coach de ventas</b>	45
Coaching, el nuevo liderazgo	46
<b>Capítulo 5.</b> <b>El Coaching en la Selección de Talentos en Ventas: Técnicas y Herramientas</b>	48
Coaching para la selección de talentos en ventas	48
1. Resultados del vendedor: Las competencias del vendedor	50
2. Los resultados del vendedor: Las influencias externas	52
Perfil de un vendedor talentoso	54
El proceso de selección de vendedores talentosos	55
Técnicas a utilizar en la selección de estrellas	56
Reclutamiento	56
Pruebas en la selección de vendedores triunfadores	58
Beneficios de una exitosa selección	59
¿Quién selecciona a las estrellas?	60
<b>Capítulo 6.</b> <b>Coaching en el Entrenamiento de Vendedores: Técnicas y Herramientas</b>	61
Capacitación, entrenamiento y desarrollo	61
¿Qué debe conocer el coach de ventas?	62
Áreas de capacitación y entrenamiento de vendedores para el triunfo	64
Conocimientos	64
Desarrollo de habilidades	66
Actitudes y aspectos de personalidad	67
¿Cómo desarrollar autoestima en los integrantes y en el equipo?	68
El comportamiento ético	70
¿Cómo diseñar el entrenamiento en la empresa?	72
¿Quién hace el entrenamiento?	72
La sesión de entrenamiento	72
Entrenamiento como política para la inducción al equipo de ventas	74
Entrenamiento como sistema continuo de desarrollo para el crecimiento en el desempeño	75
Indicadores de gestión y resultados, scorecard del vendedor, hoja de marcador de resultados y efectividad	77
Evaluación hacia el trabajo de vendedores y líderes de ventas	80
<b>Capítulo 7.</b> <b>Coaching en Acompañamiento en el Terreno: Técnica y Herramientas</b>	81
Cómo hacer el acompañamiento en el terreno	82
Acompañamiento y visitas conjuntas al terreno	82
Hoja de Coaching para el acompañamiento a vendedores	82
El día de trabajo con el vendedor	84
La sesión final de acompañamiento	86
Las reuniones de ventas	87
La retroalimentación equilibrada	88
La confrontación para el desempeño	89

<b>Capítulo 9.</b>	97
<b>Coaching para el Trabajo en Equipos: Técnicas y Herramientas</b>	
1. Visión de ganar	99
2. Objetivos y metas comunes de alto rendimiento	100
3. Estrategias y tácticas multivariadas de muy corto plazo con empowerment hacia los integrantes del equipo	100
4. Cultura del equipo basado en valores	101
5. Compromiso	102
6. Innovación	103
7. Direccionamiento y movilización hacia logros individualizados y de conjunto	103
Etapas de funcionamiento dentro de un equipo de trabajo	103
<b>Capítulo 10.</b>	107
<b>El Coach Estrategia Innovador</b>	
El pensamiento innovador	108
Puntos clave de la parte 3	110
<b>Parte 4.</b>	115
<b>El Coach de Ventas y las Lecciones de Coaching</b>	
Líder y liderazgo	116
<b>Capítulo 11.</b>	117
<b>El Perfil del Coach de Ventas</b>	
Las competencias del coach de ventas	118
Perfil del coach de ventas	121
Cómo hacer el seguimiento a sus habilidades de Coaching	122
La senda de desarrollo del coach de ventas	123
<b>Capítulo 12.</b>	125
<b>Las Lecciones del Coaching</b>	
11 lecciones de liderazgo para el gerente de ventas	125
Lecciones para la dirección de equipos ganadores	129
Puntos clave de la parte 4	131
<b>Parte 5.</b>	133
<b>Casos de la Realidad Empresarial</b>	
Cuando sí se puede	134
<b>Capítulo 13.</b>	135
<b>Un Caso de “Ligas Mayores” en la Competitividad Empresarial Mundial</b>	
Coaching en McDonald’s	135
Coaching en Credencial – Banco de Occidente	143
Puntos clave de la parte 5	150
Bibliografía	153