**3. Diseño y contenido del blog**

Un artículo inicial: **“¿Qué es la gestión del conocimiento y por qué impulsa las ventas?”**

La gestión del conocimiento es un proceso sistemático que busca identificar, capturar, distribuir y aplicar el conocimiento dentro de una organización. Esta perspectiva no se enfoca únicamente en la información concreta, como bases de datos y documentos, sino que también incluye el conocimiento tácito que vive en las personas. Las compañías pueden optimizar la toma de decisiones, promover la innovación y elevar la eficiencia operacional cuando llevan a cabo una estrategia efectiva para gestionar el conocimiento.

“Se demostró que las prácticas de gestión del conocimiento tienen éxito cuando cuentan con respaldo fuerte del liderazgo, una cultura organizacional que favorezca el compartir información, y una infraestructura tecnológica adecuada. Estos factores contribuyen a una mejora en la innovación, productividad, satisfacción del cliente y los resultados financieros.” (Abiola, 2023)

El manejo del conocimiento fomenta las ventas al posibilitar el intercambio de información, prevenir la duplicación de esfuerzos y reducir errores, lo cual resulta en una productividad más alta. La gestión del conocimiento no solo contribuye a que las compañías se mantengan actualizadas con las tendencias de su sector, sino que además les posibilita prever los cambios, garantizándoles estar siempre un paso adelante.

Como ejecutivo de ventas responde las siguientes preguntas:

* Cómo un vendedor con buena gestión del conocimiento puede cerrar más ventas al aprovechar experiencias previas o datos de clientes.
* Puedes compartir tus conocimientos, habilidades y experiencias con compañeros de nuevo ingreso.
* Que estrategias o conocimientos te diferencian de tus compañeros en el área de ventas

Luego de respondes estas preguntas. Análisis la importancia de la gestión del conocimiento y recuerda lo siguiente….

“En ventas, el conocimiento compartido es poder multiplicado.”

**HERRAMIENTAS DIGITALES CLAVES**

Las siguientes herramientas facilitan, capturan y organizan compartir el conocimiento dentro del área comercial de Bienes Mopal S,A.

CRM DE LA EMPRESA

CRM: <https://youtu.be/YSb7wuel69A?si=cBfRAmDPey8yYzGv>

<https://youtu.be/HlcFSXXQcZ0?si=i_iYNvwVQsljf_kG>

* Embudo de ventas
* Registro de todos los msj de redes sociales en una sola plataforma
* Historiales de conversaciones
* Etapas donde el cliente se encuentra (consulta, negociación, pago y compra, no se realiza compra o queda en consulta)

Plataformas colaborativas:

WhatsApp Business APPI

# **WhatsApp – Wikipedia**

# <https://youtu.be/IjyXIYtxesA?si=5pwCEOtK2ym3el9z>

# <https://youtu.be/icBIjF226vI?si=YpVapz6NFkVe9xH9>

# https://youtu.be/m3R-tncB28Y?si=DR3nXbGlF8HGx8mQ

Beneficios:

* Método de comunicación accesible y rápido.
* En este los vendedores comparten dudas de algún producto o situaciones con clientes de manera rápida en grupo de WhatsApp Business

(https://chat.whatsapp.com/DSayhm5nEJMFl7m3COEdfV?mode=wwc)

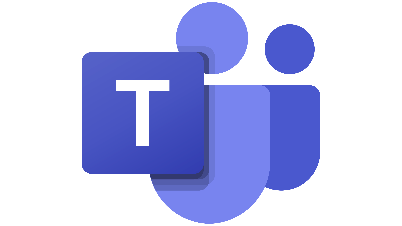
* Accesibilidad a videollamadas, mensajes en tiempo real, mandar ubicación.

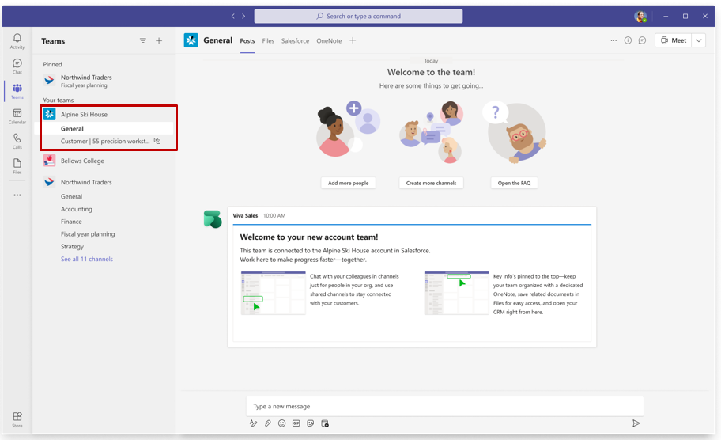
MicrosoftTeams- <https://youtube.com/playlist?list=PLXGiIOZSsdzu1gVpqdLacKfYdM6v6ZtB6&si=5Ah5iLtlJlyp9V_I>

En Bienes Mopal la herramienta de Teams es la plataforma de comunicación número 1 oficializada por la organización.

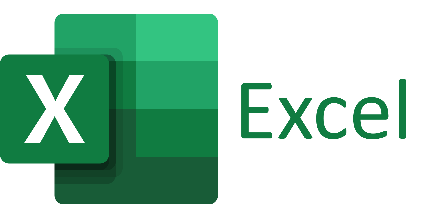
Las funciones utilizadas dentro de la empresa son las siguientes:

* Reuniones semanales sobre resultados en ventas
* Agenda Actualizada (digital)
* Contactos
* Chat en tiempo real
* Blog de notas
* Pizarra de seguimiento o Anotaciones





Herramientas de análisis y aprendizaje automático:



Utilizado en el área de ventas

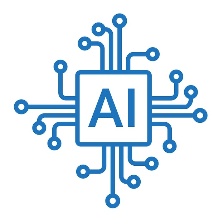
1. Para realización de cotizaciones
2. Manejo de cartelera de clientes
3. Manejo de data o estadística
4. Para la realización de informes de venta semanales
5. Plantilla de control de ventas : [https://rekonise.com/control-de-venta..](https://www.youtube.com/redirect?event=video_description&redir_token=QUFFLUhqa3ZNQXB2TFcwTVN1cUVJTmZSVFFZS2o0V0lTd3xBQ3Jtc0tuenMtR1YxdnRFRUFoamZNZ3dDTUNVSkp4QUt2YmJqSzlmM2p0RkpEb1N4WXFKX2RpLW1EdDRob2dZNVdncGpIZjZLRWVpZnZES0R5SWhEcXRDZFBkNFFXVTZpanlrUVV2eXZUNHl6b0oxNnp6UXppMA&q=https%3A%2F%2Frekonise.com%2Fcontrol-de-ventas-plantillazip-skyrd&v=wVbIskMElrw)
6. Plantilla de Cotizaciones:

<https://www.canva.com/design/DAG1vNnwfFs/tUf2G_XiLS5eQxiPSAEbPw/edit?utm_content=DAG1vNnwfFs&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton>

**Inteligencia Artificial**

Cómo usar IA para entrenar a los vendedores y resolver dudas de clientes en tiempo real

<https://youtu.be/eUGa-ZT9MM8?si=T2Kmaj9ucQWgnVRH>

➡️ Aprende a utilizar la Inteligencia Artificial para potenciar tus habilidades en ventas: [https://clickhubspot.com/ovv](https://www.youtube.com/redirect?event=video_description&redir_token=QUFFLUhqbnhnOHFKYTlkeHdlZWQwcnVKa0M3UDVYMk9LUXxBQ3Jtc0ttQ1ZvM19lX1d6TXR6X19vLVlUb2t2Z0hpcm4xOVdwQUtoQzZSTjdLejFfaFFQS2hrUURKNFZlOHpQVVZ6TjJ1M1ZMZW52a1QxVnVzbjJ4cVhwb056aGhrXzlweHJQQkdjV1J5TlNMbXdRQTFYMmhzVQ&q=https%3A%2F%2Fclickhubspot.com%2Fovv&v=Hy6GfQvP5ok)

1. Utiliza Chat PGT para realizar consultas u obtener textos profesionales
2. Análisis de Datos del Cliente Mediante Inteligencia Artificial IA
3. Personalización de la Experiencia del Cliente mediante Inteligencia Artificial
4. Mejora del Servicio al Cliente mediante Inteligencia Artificial

**BUENAS PRÁCTICAS Y ESTRATEGIAS**

Check list: “10 hábitos de un vendedor que gestiona bien el conocimiento”.

1. Registra sus aprendizajes después de cada visita o negociación.
2. Comparte información útil con su equipo sin temor a perder ventaja.
3. Usa el CRM y mantiene sus datos actualizados.
4. Participa en reuniones de retroalimentación.
5. Aprende de los errores propios y de los demás.
6. Documenta objeciones y cómo las superó.
7. Consulta la base de conocimiento antes de visitar a un cliente.
8. Propone mejoras en procesos o discursos de venta.
9. Aprovecha herramientas digitales (chat interno, intranet, apps móviles).
10. Se mantiene en aprendizaje continuo sobre productos y tendencias.

Un vendedor que gestiona el conocimiento no solo vende más, sino también enseña a vender mejor.

**Caso práctico: Simulación de una empresa que implementó una intranet de ventas.**

#### **Simulación: Empresa “Comercial Solventas, S.A.”**

***Situación inicial:***  
El equipo de ventas de Solventas trabajaba de forma individual, cada vendedor guardaba sus propios contactos y estrategias. Se perdían oportunidades cuando un vendedor se ausentaba o cambiaba de zona.

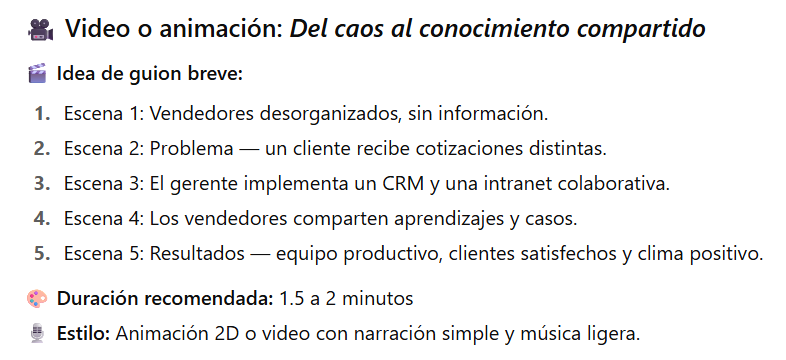
***Solución implementada:***

1. Se creó una **intranet de ventas** en Notion conectada al CRM.
2. Se asignó a un “líder del conocimiento” por región para subir información.
3. Se implementó un repositorio de casos de éxito, argumentos de venta y tips de negociación.

**Resultados:**  
a) Reducción del tiempo de respuesta a clientes en 40%.  
b) Aumento de las ventas cruzadas (cross selling) en 25%.  
c) Mayor satisfacción y colaboración entre los vendedores.

“Cuando el conocimiento se comparte, las ventas se multiplican.”

**Video de colaborador indicando como utiliza las herramientas y lo beneficiosas algunos tips.**



**Tendencias Y Futuro**

***Articulo* El papel de la inteligencia artificial en la gestión del conocimiento de ventas**

La **inteligencia artificial (IA)** se ha convertido en un aliado clave para las áreas comerciales modernas.  
Ya no se trata solo de almacenar datos, sino de **convertirlos en conocimiento útil y estratégico.**

### Aplicaciones principales de la IA en ventas:

1. **Análisis predictivo:** la IA puede anticipar tendencias de compra y sugerir oportunidades de venta cruzada.
2. **Chatbots inteligentes:** responden dudas comunes de clientes o vendedores 24/7, basándose en la base de conocimiento.
3. **Asistentes de conocimiento:** integran información del CRM, correos y documentos para ofrecer respuestas rápidas.
4. **Aprendizaje automático:** detecta patrones de comportamiento en clientes y recomienda estrategias de venta más efectivas.

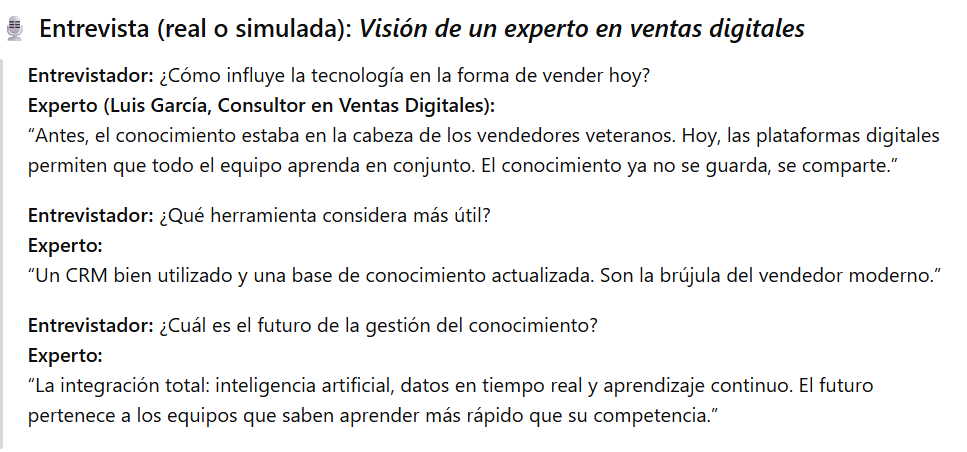
Ejemplo real:  
Una empresa de tecnología utilizó IA para analizar conversaciones con clientes. Descubrió que el 70% de las objeciones estaban relacionadas con el tiempo de entrega. Con ese conocimiento, rediseñaron su proceso logístico y aumentaron sus ventas en 18%.

La IA no reemplaza al vendedor, lo potencia con conocimiento en tiempo real.

**Infografía: Evolución de la gestión del conocimiento en la era digital**

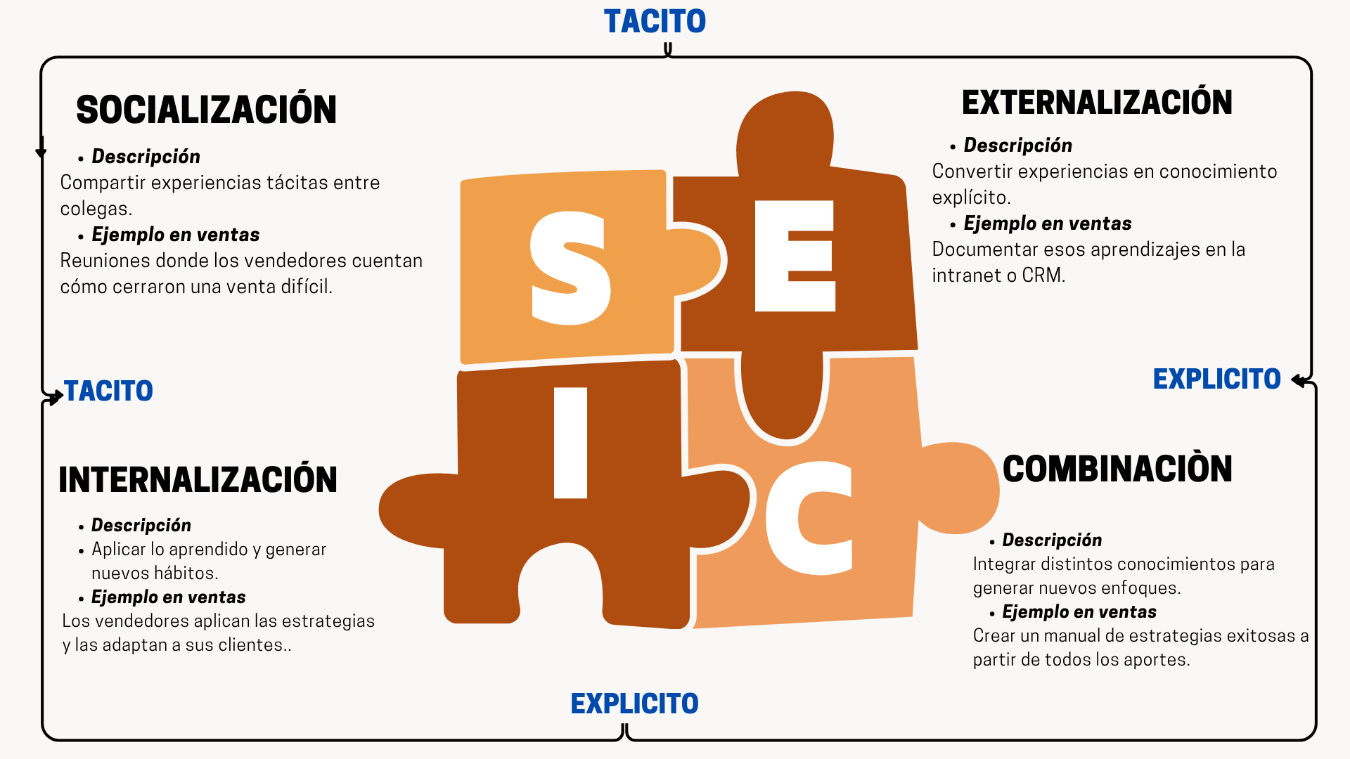


**Entrevista (real o simulada): Visión de un experto en ventas digitales**

****

**Modelo SECI (Nonaka & Takeuchi) “La Espiral del Conocimiento**

El **modelo SECI (**Socialización, Externalización, Combinación e Internalización) explica cómo se crea conocimiento en las organizaciones.

****

**Finaliza con un video de un colaborador que indique como la plataforma le ha servido para enriquecer sus conocimientos y como los ha compartido con sus otros compañeros**