

''' # Documentación para el Alumno: Ejercicio Práctico 2 - Role-Play con IA para Manejo de Objeciones

Nombre del Alumno: _____

Fecha: _____

1. Objetivo del Ejercicio

El objetivo de este ejercicio es desarrollar y perfeccionar tus habilidades de manejo de objeciones en un entorno seguro y controlado. Utilizarás un asistente de Inteligencia Artificial (IA) como tu *sparring* de negociación, simulando una conversación de ventas real. Esta práctica te permitirá experimentar con diferentes estrategias de respuesta sin el riesgo de perder un cliente real.

2. Escenario

Eres un comercial de alto rendimiento en “**ConnectSphere CRM**”, una empresa que ha desarrollado un software de gestión de relaciones con clientes (CRM) de gama alta. Tu solución es extremadamente potente, integra IA para el análisis predictivo y ofrece un nivel de personalización y soporte técnico muy superior al de la competencia.

Acabas de terminar una demostración del software a un cliente potencial: el director de ventas de una PYME en crecimiento con 50 empleados. El cliente ha visto el potencial, pero es consciente de que el precio de ConnectSphere CRM es un 30% más alto que el de otras soluciones más conocidas en el mercado.

3. Tu Tarea

Tu misión es iniciar una sesión de *role-playing* con un asistente de IA. Primero, le darás instrucciones para que adopte el rol del cliente potencial. Luego, iniciarás la conversación para discutir los siguientes pasos tras la demostración. El cliente (la IA) te planteará una objeción compleja que combina precio y complejidad. Tu objetivo es manejar esta objeción de manera efectiva, sin ofrecer un descuento, y reorientando la conversación hacia el valor, el retorno de la inversión (ROI) y los beneficios a largo plazo.

4. Instrucciones Paso a Paso

1. **Prepara tu Estrategia:** Antes de hablar con la IA, piensa en los argumentos de valor de ConnectSphere CRM. ¿Cómo justifica su precio? (Ej: mayor productividad del equipo, mejores tasas de conversión, menor pérdida de clientes, soporte premium incluido, etc.).
2. **Configura a la IA (Prompt Inicial):** Copia y pega el siguiente prompt en tu asistente de IA para que asuma su rol. Es crucial que la IA entienda bien su personaje y su principal preocupación.

3. **Inicia la Conversación:** Una vez que la IA haya confirmado que ha entendido su rol, empieza tú la conversación. Por ejemplo: *“Gracias por tu tiempo en la demostración de ayer. ¿Qué te pareció ConnectSphere CRM? ¿Crees que podría encajar en tu equipo?”*
4. **Maneja la Objeción:** La IA te presentará la objeción que le has programado. Escucha (lee) atentamente y aplica las técnicas de manejo de objeciones que conozcas. Algunas ideas:
 - **Empatiza y Valida:** “Entiendo perfectamente tu preocupación por el precio y la adopción por parte del equipo...”
 - **Pregunta para Profundizar:** “¿Podrías contarme un poco más sobre las otras opciones que estáis considerando y qué es lo que más os preocupa de la complejidad?”
 - **Reformula hacia el Valor:** “Más que un coste, nos gusta verlo como una inversión en la eficiencia de tu equipo. ¿Qué pasaría si pudieras aumentar la productividad de cada vendedor en un 20%?”
 - **Calcula el ROI:** “Si con nuestro CRM cada vendedor cierra solo un 5% más de tratos al mes, ¿cuánto supondría eso en ingresos anuales para la empresa?”
5. **Documenta la Interacción:** Mientras conversas, o justo después, anota los puntos clave del diálogo en la sección “5. Entregable”.

Prompt para Configurar a la IA

Copia y pega este texto en tu asistente de IA:

Rol: A partir de ahora, vas a actuar como el director de ventas de una PYME española de 50 empleados. Tu nombre es Javier. Eres una persona pragmática, muy orientada a resultados y con un presupuesto ajustado. Te preocupa la eficiencia de tu equipo de ventas, pero también eres escéptico con las soluciones tecnológicas demasiado complejas porque has tenido malas experiencias en el pasado.

Contexto: Acabo de hacerte una demostración de mi software, “ConnectSphere CRM”. Me has dicho que te parece potente, pero tienes dudas.

Tu Objeción Principal: Cuando yo inicie la conversación sobre los siguientes pasos, en algún momento me plantearás la siguiente objeción, combinando ambas preocupaciones en una sola frase: **“Mira, vuestro software parece muy completo, pero sinceramente, el precio es significativamente más alto que otras opciones que estamos considerando, y no estoy seguro de que mi equipo, que no es especialmente tecnológico, vaya a utilizar ni la mitad de esas funcionalidades. Me preocupa pagar un sobre coste por algo que no vamos a aprovechar.”**

Tu Comportamiento: Mantente en el rol. Si te presento buenos argumentos de valor, puedes mostrarte un poco más abierto, pero no aceptes fácilmente. Haz preguntas de seguimiento como “¿Y cómo me garantizas esa adopción?” o “¿Puedes darme un caso de éxito de una empresa similar a la mía?”. Tu objetivo no es ser imposible, sino representar

a un cliente realista y exigente.

Instrucción Final: No empieces tú la conversación. Espera a que yo te hable primero. Confirma que has entendido tu rol.

5. Entregable

Documenta aquí tu interacción con la IA.

1. La objeción exacta planteada por la IA (Javier):

Escribe aquí la objeción tal y como te la dijo la IA.

2. Tu respuesta inicial a la objeción:

Escribe aquí tu primera respuesta textual a la objeción.

3. Resumen del desarrollo de la conversación:

Describe brevemente cómo continuó el diálogo. ¿Qué preguntas hiciste? ¿Qué argumentos de valor utilizaste? ¿Cómo reaccionó la IA?

4. Resultado final de la negociación:

¿Cuál fue el resultado? (Ej: “Conseguí que aceptara una reunión de 30 minutos la próxima semana con un especialista de producto para calcular el ROI potencial.”, o “No logré convencerle, pero acordamos volver a hablar en 3 meses.”).

6. Reflexión

- ¿Qué parte de tu argumentación pareció tener más impacto en la IA?
- ¿Qué respuesta o pregunta podrías haber formulado de manera diferente para ser más efectivo?
- ¿Te sentiste más seguro practicando con la IA que en una situación real? ¿Por qué? ”