

Resumen Ejecutivo:

MASTERCLASS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA VENDEDORES

Ponente: **Jesús Salas Navarro (16+ años de experiencia en comportamiento humano).**

Organización: **AMDETUR**

Objetivo:

Desarrollar **inteligencia emocional (IE)** en vendedores de alto rendimiento para mantener el bienestar emocional ante adversidades, mejorar la actitud frente al rechazo y potenciar resultados.

Puntos Clave:

1. **Éxito Integral:**

- Se destacan tres tipos de éxito: **profesional, financiero y emocional.**
- El **éxito emocional** es la base para sostener los otros dos, evitando vacío existencial a pesar de logros externos.
- Ejemplo: Casos de personas con éxito profesional/financiero pero infelices por falta de equilibrio emocional.

2. **Obstáculos Emocionales:**

- Los mayores impedimentos para el éxito no son externos (rechazos, clima laboral), sino **internos** (frustración, miedo, culpa).
- La **falta de educación emocional** en la formación tradicional dificulta gestionar estas reacciones.

3. **Herramientas Clave:**

- **PEPO (Predisposición Emocional Positiva):**
 - **Autoconciencia:** Identificar las 5 fases del episodio emocional (disparador, experiencia, conducta, etc.).
 - **Botones disparadores:** Reconocer factores externos (clientes, entorno) e internos (fatiga, estrés) que activan emociones negativas.
 - **Menos "pan" (pensamientos automáticos negativos), más "pepino" (pensamientos positivos intencionales).**
- **Filosofía de Resiliencia:**

4. *"No importa cuán fuerte golpees, sino cuántos golpes puedas recibir y seguir adelante"* (Sylvester Stallone).

5. **Caso Práctico:**

- El expositor compartió su experiencia personal tras un **fraude financiero** que lo sumió en depresión. La lectura de "*Inteligencia Emocional*" de Goleman y la acción (trabajar en ventas) lo ayudaron a recuperarse y dedicarse a enseñar IE.

6. **Aplicación en Ventas:**

- **Gestión del rechazo:** Usar PEPO para transformar respuestas ante el "no" de clientes.
- **Clima laboral:** Regular emociones en entornos desafiantes (ej.: conflictos entre equipos).

Conclusión:

La inteligencia emocional es un "**superpoder**" que permite convertir adversidades en crecimiento. Su dominio requiere:

1. **Autoconocimiento** (identificar emociones y sus detonadores).
2. **Autocontrol** (regular intensidad y duración de emociones).
3. **Acción proactiva** (reemplazar patrones negativos por respuestas constructivas).

Frase final:

"No controlas lo que sucede afuera, pero sí cómo reaccionas internamente"
(Wayne Dyer).