

# LOS BENEFICIOS DEL MODELO VIRTUAL DE CAPACITACIÓN

Programa Transelling EVLI



## LOS BENEFICIOS DEL MODELO VIRTUAL DE CAPACITACIÓN

De acuerdo a la *Global Business Travel Association*, el gasto anual global en viajes de negocios ronda los \$1.5 billones de dólares, representando al mismo tiempo el 55% de los ingresos de las aerolíneas. Este nivel de gastos sugiere que las organizaciones de ventas han estado operando bajo la idea de que los costos asociados a viajes forman parte natural de su estructura de costos. Dicho de otro modo, son un mal necesario, lo asumen y se han acostumbrado a eso.

Sin embargo, los líderes empresariales más innovadores están cambiando ese paradigma sin esperar a eventos disruptivos en su entorno. Se están dando cuenta de que las nuevas tecnologías permiten cerrar la brecha que separa a los vendedores de sus instructores y coaches **sin sacrificar la calidad**, al mismo tiempo que reducen costos significativamente.

Este nuevo enfoque llega en el momento en que más se lo necesita. Las organizaciones están cada vez más distribuidas alrededor del mundo, los profesionales de venta están presionados por el tiempo, y limitados por obstáculos logísticos. En otras palabras, **los costos y las circunstancias actuales están motivando a los líderes a considerar con firmeza soluciones virtuales de entrenamiento y actualización.**

En esta transición al mundo virtual, las capacitaciones remotas lideradas por un instructor son cada vez más fáciles de llevar a cabo en un ambiente en el que el trabajo remoto y las reuniones mediante videoconferencia son habituales. A pesar de esta tendencia, hay una ausencia visible de entrenamientos virtuales en ventas que sean realmente efectivos, pues muchos proveedores de soluciones han sido incapaces de **cohesionar tecnología con una experiencia de aprendizaje significativa** y atractiva.

**Hasta ahora.**



---

Transelling dispone de herramientas de tecnología y prácticas metodológicas para acompañar a las empresas en el perfeccionamiento de sus vendedores y gerentes a través de entrenamientos y coaching online.

El diseño instruccional de los programas remotos a cargo de facilitadores certificados, abreviados **EVLI (Entrenamiento Virtual Liderado por Instructor)**, reproduce la dinámica del aula presencial combinando contenidos, recursos tecnológicos, prácticas individuales y grupales, simulación (*role-playing*), trabajo sobre casos reales, alta interactividad, construcción de herramientas y un uso racional del video para un aprendizaje centrado en el hacer, en lugar de escuchar. Es la diferencia entre workshop y webinar.

---

## 1 – NUESTRO ESPACIO DE TRABAJO ONLINE

Nuestros programas de capacitación están liderados por un facilitador certificado y se realizan a través de la plataforma de videoconferencia Zoom. Esto permite, en contraste con las capacitaciones presenciales de dos o tres jornadas de 8 horas cada una, realizar sesiones de aprendizaje de 3 o 4 horas. Este intervalo es efectivo en dos aspectos:

a. Espaciar la experiencia de entrenamiento a través de un mayor número de sesiones de periodos más cortos, coincide con un modo de aprendizaje llamado “**práctica distribuida**”. Este estilo se caracteriza por espaciar las lecciones. Los espacios entre estas son críticos para una buena retención de los contenidos, según investigaciones de la **Asociación para las Ciencias Psicológicas**.

Un estudio demostró que los estudiantes retienen conceptos más fácilmente cuando tienen intervalos entre sesiones.

Hay múltiples teorías sobre porqué la práctica distribuida funciona. Algunos investigadores sugieren que cuando separamos nuestras sesiones de aprendizaje, tenemos que esforzarnos más en recuperar las memorias de la sesión anterior. Las sesiones de aprendizaje más cercanas entre sí hacen creer a los estudiantes que saben el material simplemente porque es más fácil para ellos recordarlo.



En realidad, esa rapidez al recordar no es consecuencia de grandes destrezas de su parte, sino de que el conocimiento está fresco en su mente.

Otras corrientes, sugieren que la práctica distribuida funciona gracias a la consolidación, que es el proceso a través del cual se convierten recuerdos de corto plazo en recuerdos de largo plazo. **Consolidar memorias es como construir una casa: al principio, la estructura es débil, inestable, y fácil de alterar. Con el tiempo, la casa se vuelve fuerte, la estructura se vuelve duradera y logra vencer el paso del tiempo.**

**Los profesionales de venta pueden volver con un entendimiento de cómo los conceptos vistos funcionan en escenarios reales.**

b. En segundo lugar, el aprendizaje espaciado permite una aplicación más inmediata. Esto significa que los alumnos tienen la oportunidad de **aplicar lo que han aprendido más temprano** que en la experiencia de entrenamiento tradicional en la cual los conceptos no son aplicados hasta después de completar las lecciones. La aplicación en el trabajo significa que los profesionales de venta pueden volver a la próxima sesión con un entendimiento de cómo los conceptos vistos funcionan en escenarios reales del mundo de las ventas.

Hemos establecido este beneficio en nuestra metodología al incorporar **“tareas de campo”**, en las cuales los aprendices tienen la responsabilidad de aplicar los conceptos y nuevas ideas en sus interacciones de la vida real con clientes, y luego reportar los resultados en la próxima sesión **EVLI**.

Esta velocidad (o *time to market*) para vender importa mucho en un ambiente competitivo en el cual los profesionales de venta de mayor performance pasan “4 horas más a la semana que otros representantes comunicándose con clientes”, según un estudio de la consultora **Bain**. Encontrar esas 4 horas extras es más simple cuando los aprendices pueden **transicionar inmediatamente del salón de clases al campo**, sin retrasos.



## 2- CARACTERÍSTICAS INTERACTIVAS INTEGRADAS

Nuestra solución **EVLI** prioriza la interacción. Este aspecto es crítico para el éxito del estudiante en un programa virtual porque evita el desinterés que precede al modo tradicional de enseñar “escuchar/mirar y aprender”.

Hemos incluido múltiples herramientas interactivas en nuestra metodología, incluyendo encuestas, chats y grupos de trabajo. Estos elementos no sólo exponen a los alumnos a los aportes de otros participantes, sino que también crea un ambiente de aprendizaje cooperativo. Esta cooperación es lo que hace que nuestra solución **EVLI** sea efectiva. Los aprendices interactúan a través de video en lugar de chat exclusivamente, el cual puede reducir la interacción si se usa en demasía. La función del chat es efectiva pero sólo cuando se utiliza en su justa medida.

El aprendizaje cooperativo busca desarrollar las habilidades del individuo a través del compromiso grupal. La efectividad de este tipo de aprendizaje reside en que los participantes comparten conocimiento y trabajan juntos para hacer más completo el entendimiento del material para los demás.

Así, los estudiantes se vuelven participantes activos en el proceso de aprendizaje, en lugar de depender totalmente del instructor.

La **teoría de la interdependencia social** forma las bases del aprendizaje cooperativo. Esta teoría sugiere que, en grupo, los logros de cada uno están influenciados por otros miembros del equipo. De hecho, “la teoría de la interdependencia social está validada por cientos de investigaciones que indican que la cooperación, en comparación a los esfuerzos competitivos e individualistas, tiende a resultar en hazañas mayores”, según un estudio publicado en ***Computer-Supported Collaborative Learning***.

Nuestro programa **EVLI** pone estas recomendaciones en práctica adoptando el aprendizaje cooperativo vía discusiones grupales, encuestas, y grupos de trabajo reducidos.



### 3 – CONECTIVIDAD DE VIDEO QUE REPLICA LA ESPONTANEIDAD DEL SALÓN DE CLASES

**EVLI** utiliza el video para hacer que los participantes se vean entre sí, en lugar de simplemente actuar como un espejo de dos caras en el cual los aprendices sólo ven al instructor.

Este enfoque ayuda a replicar la experiencia del salón de clases. De hecho, los estudiantes son alentados a levantar la mano, como lo harían presencialmente, haciendo click en un botón. Con frecuencia el facilitador detiene la función de compartir pantalla de forma que los participantes tengan un vistazo de sus colegas. Así, se recuerda al grupo que están un ambiente cooperativo y que **la participación es parte de la rutina de aprendizaje.**

Para alentar aún más la participación, realizamos clases **EVLI** más reducidas que los entrenamientos presenciales.

Esta condición conduce a un intercambio mucho más fluido de ideas, escenarios de simulación más específicos, y un nivel de compromiso más intenso. Las clases pequeñas también mantienen a los estudiantes alerta, porque saben que hay una gran posibilidad de que se los llame a participar, una práctica común en los entrenadores **EVLI**.

A los alumnos se les pide que den respuestas elaboradas, que contesten preguntas de seguimiento o que den su opinión sobre la respuesta de otro colega.

Nuestras clases más pequeñas también proveen la oportunidad de indagar detalladamente en las discusiones sobre los desafíos del mundo real de ventas. Cuando un participante ofrece una idea u observación, tiene la libertad de dar detalles expeditivos porque está en un contexto en el cual cuantas menos personas participan, mayor tiempo puede dedicarse a cada una.

Esta dinámica lleva a una **ejecución más personalizada** de las habilidades aprendidas.



## 4 - LA INMEDIATEZ DE UNA SOLUCIÓN REMOTA CONDUCE A RESULTADOS MÁS RÁPIDOS

A pesar de que las restricciones para viajar han limitado ciertos aspectos de la dinámica de negocios habitual, también representa para los líderes una oportunidad fuera de lo común para reafirmar su caso de estudio en favor del entrenamiento virtual.

Están descubriendo que el **ROI** se justifica más fácilmente cuando el costo sustancial de viajes, hoteles, tiempo improductivo y demás actividades que no se relacionan con vender pueden quitarse de la ecuación costo-beneficio.

Un programa de entrenamiento rinde beneficios económicos más rápidamente cuando menor es el desembolso financiero requerido. Además, el entrenamiento virtual se fortalece en el contexto de la **creación de nuevas ventajas competitivas**. Al hacer el cambio al formato virtual tempranamente, una empresa avanzará sobre los competidores que decidieron esperar a que cambien las condiciones externas.

Aquellos que se muevan proactivamente ya estarán logrando resultados que permanecen inalcanzables para los que optarán por “esperar y ver qué pasa”. Alcanzar objetivos hacia el fin del año fiscal significa empezar los esfuerzos de ventas ahora mismo.

### ¿Por qué?

Aprender, adoptar, mantener, y medir nuevas habilidades de venta lleva un tiempo considerable. Además, el ciclo de ventas hoy en día se está extendiendo. Mientras más profesionales de venta posicionan sus soluciones en los mismos prospectos, aumenta el tiempo necesario para impulsar esos productos y servicios y cerrar la venta.

La esfera de partes interesadas y evaluadoras está creciendo. Este hecho, sumado a la creciente influencia de profesionales de compra, resultan en que los ejecutivos de venta tienen una ruta más larga hasta el cierre.

**Llegar al final de este camino antes de fin de año fiscal implica desarrollar el set de habilidades correctas ahora.**



## CONCLUSIONES

Las contingencias actuales presentan una oportunidad única para que las organizaciones proactivas den el salto que se deben al Entrenamiento Virtual Liderado por Instructor (EVLI).

En resumen, este programa permite alcanzar dos tipos de beneficios:

### **Eficiencia:**

- Reducción de costos de capacitación
- Menor tiempo fuera de la acción de ventas (más tiempo para dedicar a clientes)
- Actualización de cada equipo con contenidos específicos

### **Efectividad:**

- Agilidad: se pueden construir rápidamente las diferentes agendas de formación para cada equipo
- Flexibilidad: es posible adecuar los contenidos orientados a diferentes KPIs, funciones o seniority
- Escalabilidad, al no haber restricciones de cantidad de participantes, aún respetando un máximo de participantes por impacto pedagógico
- Aplicación rápida, al espaciar las sesiones

Mientras otros esperan y observan, **los líderes de venta con visión de futuro pueden convertir aparentes inconvenientes en ventajas competitivas inmediatas.**

**Conoce más sobre este nuevo programa y cómo aplicarlo en tu organización contactándote con [info@transelling.com](mailto:info@transelling.com)**

