

MANUAL COMERCIAL RESINDEK



POSICIONAMIENTO, MERCADO Y DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES

INTRODUCCIÓN AL ENFOQUE COMERCIAL RESINDEK

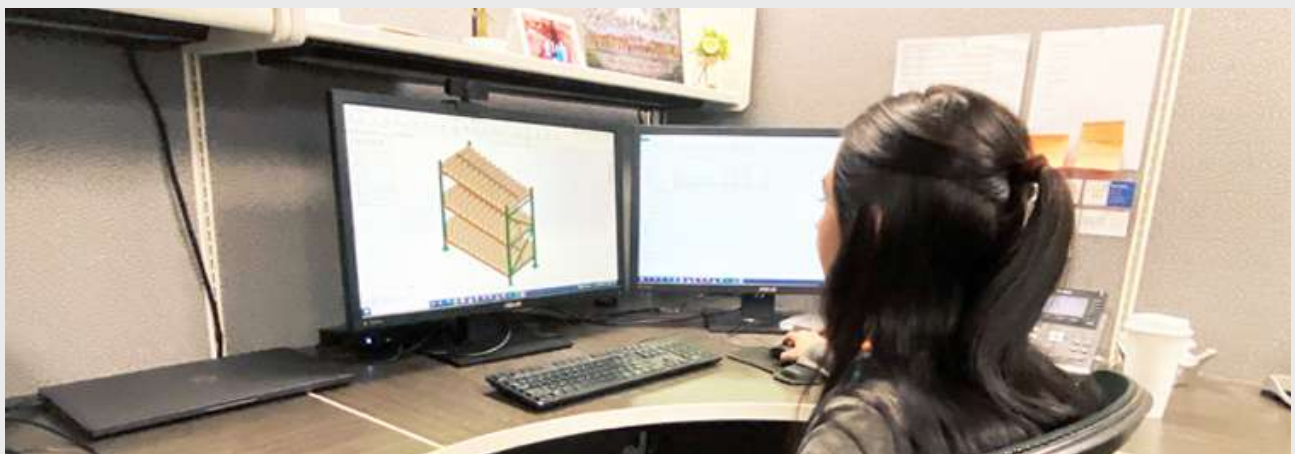
Breve historia de la marca ■

ResinDek es una solución desarrollada en Estados Unidos con un enfoque especializado en aplicaciones industriales y logísticas. Desde su origen, ha evolucionado para responder a las necesidades de centros de distribución y operaciones de alto desempeño, incorporando mejoras en resistencia, durabilidad y adaptación a nuevas tecnologías como la automatización.



Quién es ResinDek y dónde está ubicada la marca

ResinDek es una marca con sede en Estados Unidos, cuya planta de producción se encuentra en Louisville, Kentucky. Está respaldada por procesos de ingeniería, pruebas de laboratorio y experiencia en aplicaciones reales dentro de la industria logística. Actualmente, sus soluciones se encuentran implementadas en múltiples países alrededor del mundo, lo que valida su desempeño en diferentes tipos de operación y niveles de exigencia. En Latinoamérica, su presencia se gestiona a través de **RDK**, quien actúa como canal especializado para su correcta aplicación, comercialización e implementación.



Qué es ResinDek desde el punto de vista comercial

Desde una perspectiva comercial, ResinDek no se entiende como un simple material, sino como un sistema de piso técnico diseñado para formar parte de la operación logística del cliente. Su valor radica en su capacidad de impactar directamente la productividad, seguridad y eficiencia dentro de almacenes y centros de distribución.

Diferencia entre vender producto vs vender sistema

Vender ResinDek como producto implica enfocarse únicamente en el precio por metro cuadrado y compararlo con otras opciones. En cambio, venderlo como sistema requiere entender la operación del cliente, analizar sus necesidades y proponer una solución integral que genere valor a largo plazo en desempeño, durabilidad y eficiencia operativa.

Rol del piso dentro de la operación logística

El piso es un elemento fundamental dentro de la operación, ya que es la superficie donde interactúan personas, equipos y materiales. Su desempeño impacta directamente en la productividad, la seguridad y el flujo operativo, por lo que debe considerarse como parte crítica de la infraestructura y no como un elemento secundario.

Posicionamiento como solución de ingeniería

ResinDek se posiciona como una solución de ingeniería porque su diseño depende de variables como el tipo de carga, el tráfico, el entorno y la estructura del proyecto. No es un producto estándar, sino una solución técnica que se adapta a cada operación, integrándose con otros elementos del sistema para garantizar su correcto funcionamiento.



PROPUESTA DE VALOR Y DIFERENCIADORES

Diferencias vs concreto, madera, laminados y otras soluciones

ResinDek se diferencia de soluciones tradicionales como concreto, madera o laminados al ser un sistema diseñado específicamente para aplicaciones logísticas en mezzanines. A diferencia del concreto, no requiere obra pesada ni largos tiempos de instalación; frente a la madera o laminados, ofrece mayor resistencia al desgaste, impacto y condiciones operativas exigentes. Su diseño está enfocado en desempeño, no en acabado, lo que permite una mejor adaptación a operaciones industriales.



Impacto de los beneficios técnicos traducidos a valor comercial

ResinDek se diferencia de soluciones tradicionales como concreto, madera o laminados al ser un sistema diseñado específicamente para aplicaciones logísticas en mezzanines. A diferencia del concreto, no requiere obra pesada ni largos tiempos de instalación; frente a la madera o laminados, ofrece mayor resistencia al desgaste, impacto y condiciones operativas exigentes. Su diseño está enfocado en desempeño, no en acabado, lo que permite una mejor adaptación a operaciones industriales.

Concepto de desempeño del sistema (performance)

Los beneficios técnicos de ResinDek, como su resistencia, estabilidad y durabilidad, deben traducirse en valor comercial para el cliente. Esto significa explicar cómo estas características impactan directamente en su operación, reduciendo costos de mantenimiento, evitando paros operativos y mejorando la productividad. El enfoque no es hablar de especificaciones, sino de cómo esas especificaciones generan beneficios tangibles para el negocio.

Cómo comunicar durabilidad, seguridad, eficiencia y valor agregado ■

La comunicación comercial debe enfocarse en explicar cómo ResinDek aporta durabilidad al resistir el uso constante, seguridad al mantener estabilidad en la operación, eficiencia al facilitar el flujo de trabajo y valor agregado al reducir costos a largo plazo. Más que describir el producto, se debe conectar cada beneficio con el impacto directo en la operación del cliente, ayudándole a entender por qué es una inversión estratégica y no solo una compra.

MERCADO OBJETIVO Y TIPOS DE CLIENTES

Sectores clave:

ResinDek se diferencia de soluciones tradicionales como concreto, madera o laminados al ser un sistema diseñado específicamente para aplicaciones logísticas en mezzanines. A diferencia del concreto, no requiere obra pesada ni largos tiempos de instalación; frente a la madera o laminados, ofrece mayor resistencia al desgaste, impacto y condiciones operativas exigentes. Su diseño está enfocado en desempeño, no en acabado, lo que permite una mejor adaptación a operaciones industriales.

3PL

Casos de éxito

En empresas de logística tercerizada (3PL), ResinDek se utiliza para crear mezzanines que permiten incrementar la capacidad de almacenamiento y mejorar procesos de picking sin necesidad de expansión horizontal. Este tipo de clientes requiere soluciones flexibles que se adapten a distintos tipos de mercancía y cambios constantes en la operación.



→ XPO Logistics



→ DHL Supply Chain

Retail

Casos de éxito

En el sector retail, ResinDek se aplica en centros de distribución donde se manejan altos volúmenes de producto con rotación constante. Los mezzanines permiten optimizar el surtido, mejorar tiempos de entrega y organizar inventarios de forma más eficiente.



→ Walmart



→ Target

Manufactura

Casos de éxito

En la industria manufacturera, ResinDek se utiliza para crear espacios adicionales destinados a almacenamiento de componentes, líneas de ensamble o áreas de trabajo. Esto permite optimizar el uso del espacio dentro de planta sin interferir con procesos productivos existentes.



➔ **Ejemplos de empresas del sector:** Empresas automotrices, farmacéuticas, alimenticias

Identificación de cliente ideal

El cliente ideal para ResinDek es aquel que cuenta con operaciones logísticas activas limitaciones de espacio y necesidad de crecimiento sin expansión física. Generalmente son empresas con flujo constante de materiales, uso de equipos como patines hidráulicos o sistemas automatizados, y con enfoque en eficiencia operativa

Tipos de proyectos donde Sí aplica ResinDek

ResinDek es ideal para proyectos donde se busca optimizar espacio vertical mediante mezzanines, especialmente en operaciones con tráfico constante, picking por niveles, almacenamiento dinámico o integración con sistemas automatizados. También es adecuado en ambientes donde se requiere durabilidad, control de desgaste y estabilidad del sistema.

Casos donde NO es la mejor solución

ResinDek no es la mejor opción en aplicaciones donde el piso estará expuesto a cargas extremas no consideradas en diseño, tránsito constante de montacargas directamente sobre el panel o condiciones estructurales que no permitan una correcta integración del sistema. Tampoco es recomendable en proyectos donde no existe una operación logística clara o donde se busca únicamente una solución económica sin considerar el desempeño.



DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES EN CAMPO

Qué observar en una visita técnica

Durante una visita técnica, el objetivo no es solo ver el espacio físico, sino entender cómo opera el cliente en la práctica. Se deben analizar flujos de trabajo, movimiento de materiales, uso del espacio, tipo de equipos y comportamiento del personal. Observar la operación en tiempo real permite identificar oportunidades que no siempre son evidentes en planos o descripciones iniciales.

Señales de oportunidad

➔ Saturación de espacio

La saturación de espacio se identifica cuando el área disponible ya no es suficiente para la operación actual, generando acumulación de producto, pasillos reducidos o zonas de trabajo improvisadas. Esto suele reflejar una falta de capacidad de almacenamiento o mala distribución, lo que abre la oportunidad de proponer soluciones de verticalización como mezzanines.

➔ Crecimiento operativo

El crecimiento operativo se detecta cuando la empresa ha incrementado su volumen de trabajo, inventario o demanda, pero su infraestructura no ha evolucionado al mismo ritmo. Esto se puede observar en sobrecarga de áreas, incremento en tiempos de operación o necesidad constante de reorganización, lo que indica una oportunidad para rediseñar el espacio con soluciones más eficientes.

➔ Necesidad de verticalización

La necesidad de verticalización se presenta cuando el cliente cuenta con altura disponible en su nave o instalación que no está siendo aprovechada. En estos casos, es posible desarrollar niveles adicionales mediante mezzanines para incrementar capacidad sin expandir la huella del espacio, optimizando así la operación y reduciendo costos asociados a expansión física.



Identificación de necesidades ocultas del cliente

Las necesidades ocultas son aquellas que el cliente no expresa directamente, pero que se detectan a través de la observación y el análisis de su operación. Estas pueden incluir ineficiencias en el flujo, problemas de seguridad, desgaste en instalaciones existentes o limitaciones futuras de crecimiento. Identificarlas permite posicionarse como un asesor estratégico, proponiendo soluciones antes de que el problema se vuelva crítico.

PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Preguntas clave en primera reunión

En la primera reunión con el cliente, es fundamental hacer preguntas que permitan entender su operación real, no solo su necesidad aparente. Se debe indagar sobre cómo utilizan actualmente el espacio, qué problemas enfrentan, cómo se mueven los materiales y qué cambios esperan a futuro. Estas preguntas permiten identificar oportunidades, definir el alcance del proyecto y evitar propuestas basadas en suposiciones.

Información mínima necesaria para ingeniería:

➔ Uso del espacio

Comprender el uso del espacio implica analizar cómo se distribuyen actualmente las áreas de trabajo, almacenamiento y tránsito. Es importante identificar si existen zonas subutilizadas, áreas saturadas o flujos ineficientes. Esta información es clave para definir si una solución como un mezzanine puede mejorar la operación y optimizar el aprovechamiento del espacio disponible.

➔ Tipo de carga

El tipo de carga determina gran parte del diseño del sistema. Se debe identificar si las cargas son distribuidas (producto almacenado, estaciones de trabajo) o puntuales (racks, equipos, ruedas de patines), así como su peso aproximado y comportamiento. Entender esto permite seleccionar correctamente el tipo de panel y evitar fallas en operación.

➔ Tipo de operación

El tipo de operación se refiere a cómo se llevan a cabo las actividades dentro del espacio, incluyendo el movimiento de personas, equipos y materiales. Es importante identificar si se trata de una operación manual, semiautomatizada o automatizada, así como la intensidad de uso y frecuencia de tránsito. Esto influye directamente en el diseño del sistema y en la selección de materiales adecuados.



Cómo documentar correctamente un proyecto

Documentar un proyecto correctamente implica recopilar y organizar toda la información relevante de forma clara y estructurada. Esto incluye planos o croquis del área, fotografías del espacio, medidas, tipo de operación, cargas y observaciones clave de la visita. Una documentación completa permite al área de ingeniería desarrollar una propuesta precisa, reducir errores y agilizar el proceso de diseño.

ARGUMENTACIÓN, OBJECIONES Y CIERRE

Argumentación técnica simplificada

➔ Cómo explicar:

Cargas (sin ser ingeniero)

Al explicar cargas, es importante llevar la conversación a algo que el cliente entienda fácilmente. Más que hablar de números o cálculos, se debe explicar que no todo el peso se comporta igual sobre el piso. Por un lado, existen cargas distribuidas, como cajas, producto o personas, donde el peso se reparte en toda la superficie. Por otro lado, están las cargas puntuales, donde todo el peso se concentra en un solo punto, como las ruedas de un patín o las patas de un rack. Este segundo tipo es el más crítico, ya que genera mayor presión en áreas pequeñas. El enfoque debe ser ayudar al cliente a entender que no se trata solo de cuánto pesa, sino de cómo se aplica ese peso, y que el sistema se diseña considerando ese comportamiento para evitar deformaciones o fallas en operación.



Tráfico (Patines y robots)

El tráfico debe explicarse como todo lo que se mueve sobre el piso y cómo ese movimiento impacta su desempeño. Es importante que el cliente entienda que no es solo el peso de los equipos, sino la frecuencia, el tipo de rueda y el uso constante lo que realmente desgasta el sistema. Por ejemplo, un patín hidráulico o un robot puede generar mayor exigencia que varias personas caminando, debido a la presión concentrada en sus ruedas y al movimiento repetitivo. En el caso de automatización, como robots, el impacto es aún mayor porque pasan constantemente por los mismos puntos. Por eso, el diseño del sistema debe considerar el tipo de tráfico para asegurar estabilidad, resistencia y durabilidad en el tiempo.



Tráfico (montacargas, patines, robots)

Las aplicaciones especiales deben explicarse como condiciones donde la operación del cliente tiene exigencias particulares que requieren una solución específica. Esto puede incluir ambientes húmedos, requerimientos de seguridad, uso de automatización o tráfico intensivo. En estos casos, es importante comunicar que no todas las soluciones funcionan igual y que elegir el sistema correcto evita problemas a futuro. El objetivo es que el cliente entienda que su operación tiene características únicas y que la solución debe adaptarse a ellas, no al revés.

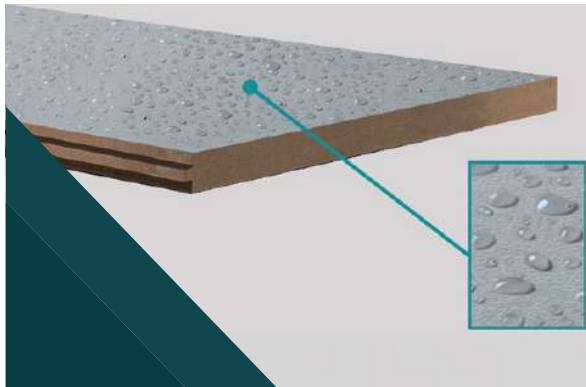


Explicación comercial de productos



LD / MD / HD / MAX / XSPAN®

La familia de paneles ResinDek® se selecciona de acuerdo con el nivel de exigencia y las condiciones de cada operación. **LD** está pensado para aplicaciones ligeras, principalmente peatonales o de menor exigencia. **MD** se utiliza en operaciones con tráfico moderado, como áreas de picking y movimiento de cargas rodantes. **HD** está diseñado para aplicaciones con mayores requerimientos de carga y tránsito constante. **MAX** está orientado a proyectos de alta exigencia que requieren mayores capacidades de desempeño ante cargas y tráfico. **Xspan®** está pensado para proyectos que requieren trabajar con mayores claros entre apoyos, ofreciendo una alternativa para configuraciones estructurales con mayores distancias de soporte. La selección del panel adecuado depende de factores como carga, tráfico, estructura y condiciones específicas de la operación.



ResinDek® WR

ResinDek® WR está diseñado para proyectos donde la humedad forma parte de las condiciones de operación o construcción. Su mayor resistencia a la humedad permite utilizarlo en aplicaciones interiores con alta humedad y proyectos expuestos temporalmente a condiciones húmedas. Comercialmente, permite especificar una solución ResinDek® adecuada cuando el ambiente requiere mayor protección frente a la humedad.



ResinDek® ReShield™

ResinDek® ReShield™ es una solución retrofit diseñada para renovar o mejorar superficies existentes sin sustituir completamente el sistema de piso. Comercialmente, permite rehabilitar instalaciones donde se busca extender la vida útil de la superficie y mejorar su desempeño mediante una intervención sobre el sustrato existente.

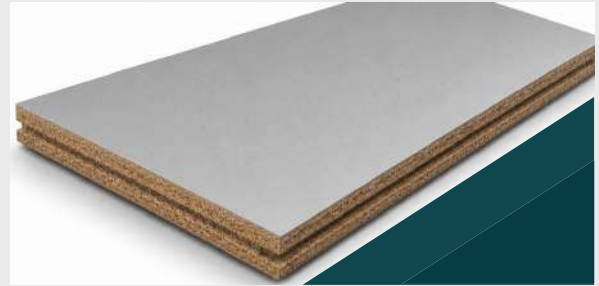
ACABADOS RESINDEK® SEGÚN LA OPERACIÓN

El acabado del panel se selecciona de acuerdo con el tipo de tránsito y las condiciones de la operación. ResinDek® cuenta con alternativas para tráfico logístico convencional, aplicaciones con control electrostático y sistemas automatizados AGV/AMR. La selección debe considerar frecuencia de tránsito, tipo de rueda, desgaste esperado y requerimientos específicos del proyecto.

TRÁFICO LOGÍSTICO Y EQUIPOS RODANTES

Gray Diamond Seal®

Recubrimiento diseñado para operaciones logísticas de alto uso y tránsito pesado sobre ruedas. Ofrece resistencia al desgaste y una superficie adecuada para mezzanines con patines hidráulicos, cargas rodantes y tránsito operativo constante.



Gray Diamond Seal® ESD

Alternativa con propiedades de disipación electrostática para operaciones donde es necesario controlar la acumulación de cargas estáticas, especialmente en áreas con equipos, materiales o componentes sensibles.



MetaGard® GVT

Superficie metálica de alta durabilidad orientada a operaciones de uso rudo con equipo pesado, patines hidráulicos y cargas rodantes. Puede utilizarse estratégicamente en zonas de transferencia, picking, empaque y áreas con alto desgaste.



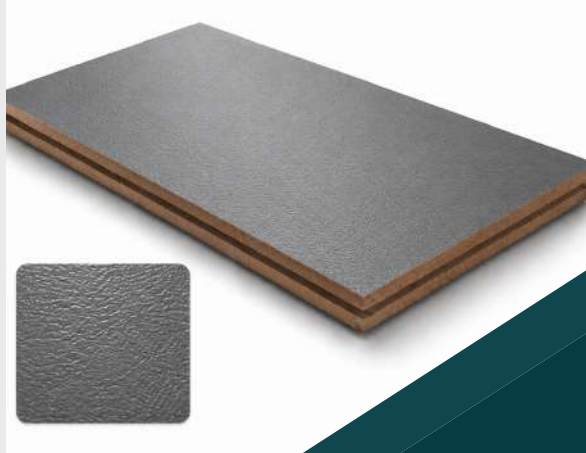
Sin acabado (UF)

Opción de panel ResinDek® sin recubrimiento superficial adicional, disponible para configuraciones donde las condiciones y requerimientos específicos del proyecto permiten utilizar el panel sin un acabado complementario.



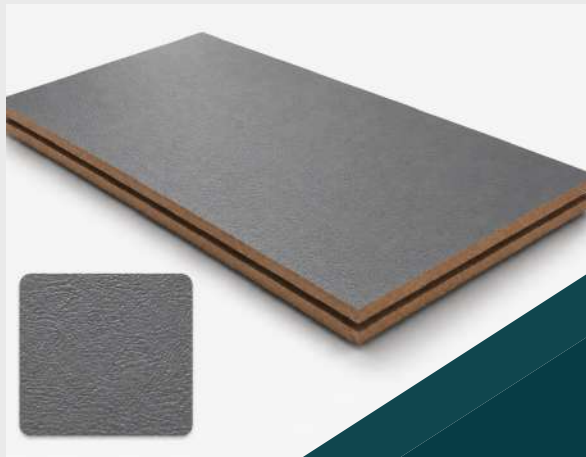
ACABADOS RESINDEK® SEGÚN LA OPERACIÓN

TRÁFICO ROBÓTICO · AGV / AMR



TriGard® ESD

Acabado desarrollado para tráfico robótico de alta frecuencia. Su superficie está orientada al desplazamiento constante de robots móviles e incorpora propiedades disipativas electrostáticas para ayudar a controlar la acumulación de carga eléctrica durante la operación.



TriGard® ESD Ultra

Acabado desarrollado para aplicaciones automatizadas de mayor exigencia, especialmente cuando AGV y AMR siguen rutas definidas y altamente repetitivas. Ofrece una mayor resistencia al desgaste para operaciones con tráfico robótico intensivo.

Si se desea conservar el diferenciador técnico del material oficial, puede mencionarse de manera breve:

Hasta 4 veces mayor resistencia al desgaste frente a TriGard® ESD.



MetaGard® SST

Superficie de acero inoxidable desarrollada para zonas de desgaste extremo en operaciones con AGV y AMR. Está orientada a áreas de tráfico intensivo, cambios frecuentes de dirección y condiciones donde la abrasión exige una mayor protección de la superficie.

INTEGRACIÓN CON INGENIERÍA Y PROPUESTA TÉCNICA

Cómo traducir necesidades del cliente a solución técnica

Traducir las necesidades del cliente a una solución técnica implica pasar de lo que el cliente dice a lo que realmente necesita desde el punto de vista operativo. El cliente puede expresar problemas como falta de espacio, desorden o crecimiento, pero el rol comercial es interpretar esa información y convertirla en variables técnicas como tipo de carga, tráfico, uso del espacio y condiciones de operación. Este proceso permite que la solución no se base en suposiciones, sino en un entendimiento claro de cómo funciona el negocio del cliente y qué requiere para operar de manera eficiente.

Comunicación efectiva con el área de ingeniería

La comunicación con el área de ingeniería debe ser clara, estructurada y basada en información completa. No se trata solo de “pedir una cotización”, sino de transmitir correctamente lo observado en campo: uso del espacio, tipo de operación, cargas, equipos y expectativas del cliente. Mientras más precisa y detallada sea la información, mejor será la propuesta técnica. Una mala comunicación puede generar errores en diseño, retrasos o soluciones mal planteadas, por lo que el área comercial debe actuar como un puente confiable entre el cliente y la ingeniería.

Cómo presentar una solución integral (no solo producto)

Presentar una solución integral implica ir más allá de mostrar un panel o un precio, y explicar cómo la propuesta responde a la operación completa del cliente. Se debe conectar el diseño con los beneficios operativos, mostrando cómo el sistema mejora el uso del espacio, optimiza el flujo de trabajo y reduce problemas a futuro. En lugar de hablar solo del producto, se presenta una solución que integra estructura, piso y operación, posicionándose como una inversión estratégica que genera valor en el tiempo



MANEJO DE OBJECIONES

“Es más caro que el concreto”

Cuando el cliente compara con concreto, generalmente está viendo únicamente el costo inicial. La respuesta debe enfocarse en cambiar la conversación hacia el valor total del sistema, explicando que ResinDek no solo implica una instalación más rápida y limpia, sino también menor impacto en operación, menor mantenimiento y mayor adaptabilidad a cambios futuros. El objetivo es que el cliente entienda que no se trata de comparar materiales, sino de evaluar el costo total a lo largo del tiempo y el impacto en su operación.

“Siempre lo hemos hecho así”

Esta objeción refleja resistencia al cambio más que un análisis técnico. La respuesta debe enfocarse en entender por qué lo han hecho de esa forma y abrir la conversación hacia cómo ha evolucionado la operación logística. Se puede explicar que muchas soluciones tradicionales funcionaban en cierto contexto, pero que hoy existen alternativas más eficientes que responden mejor a operaciones actuales, especialmente en temas de espacio, velocidad y adaptabilidad.

“No lo necesito”

Esta objeción refleja resistencia al cambio más que un análisis técnico. La respuesta debe enfocarse en entender por qué lo han hecho de esa forma y abrir la conversación hacia cómo ha evolucionado la operación logística. Se puede explicar que muchas soluciones tradicionales funcionaban en cierto contexto, pero que hoy existen alternativas más eficientes que responden mejor a operaciones actuales, especialmente en temas de espacio, velocidad y adaptabilidad.

“Es solo un piso”

Esta es una de las objeciones más comunes y más importantes de corregir. La respuesta debe enfocarse en reposicionar el piso como parte crítica de la operación, explicando que es la superficie donde ocurre todo: movimiento de personas, equipos y materiales. Si el piso no está diseñado correctamente, puede afectar productividad, seguridad y costos operativos. El objetivo es que el cliente entienda que no está comprando un acabado, sino una solución que impacta directamente su negocio.



Enfoque en:

➔ **Valor vs precio**

El enfoque comercial debe cambiar de una conversación centrada en precio a una centrada en valor. Esto implica explicar cómo la solución impacta la operación del cliente, mejora su eficiencia y reduce problemas a futuro. El precio es solo un componente, mientras que el valor incluye desempeño, durabilidad y beneficios operativos.

➔ **Costo total de operación**

Es fundamental que el cliente entienda que el costo real de una solución no es solo el inicial, sino todo lo que implica a lo largo del tiempo. Esto incluye mantenimiento, reparaciones, interrupciones operativas y adaptabilidad a cambios. ResinDek debe posicionarse como una inversión que reduce estos costos a largo plazo.

➔ **Riesgo vs inversión**

Toda decisión implica un nivel de riesgo. Elegir una solución basada únicamente en costo puede generar problemas futuros como fallas, desgaste prematuro o limitaciones operativas. El enfoque debe ser ayudar al cliente a ver que invertir correctamente desde el inicio reduce riesgos y asegura un mejor desempeño de su operación en el tiempo.



ESTRATEGIA DE CIERRE CONSULTIVO

Cómo construir confianza técnica

La confianza técnica se construye demostrando conocimiento real de la operación del cliente y no solo del producto. Esto implica hacer las preguntas correctas, entender sus procesos y proponer soluciones coherentes con lo que sucede en campo. También se genera al explicar de forma clara, sin complicar, y al reconocer cuando algo no es la mejor opción. La consistencia entre lo que se dice, lo que se propone y lo que se ejecuta es lo que realmente posiciona al asesor como un experto confiable.

➔ **Presentación de propuesta con enfoque de solución**

Una propuesta efectiva no debe centrarse en características o precios, sino en cómo la solución responde a la operación del cliente. Es importante estructurar la presentación conectando el problema identificado con la solución propuesta, explicando cómo el diseño mejora el uso del espacio, optimiza el flujo y reduce riesgos. El cliente debe ver claramente cómo la propuesta impacta su operación, no solo qué incluye.

➔ **Seguimiento efectivo**

El seguimiento no debe ser insistente, sino estratégico. Consiste en dar continuidad a la conversación aportando valor, resolviendo dudas y reforzando los puntos clave de la solución. Es importante mantener comunicación clara, tiempos definidos y mostrar interés genuino en el proyecto del cliente. Un buen seguimiento ayuda a mantener la confianza y avanzar en la toma de decisión sin generar presión innecesaria.

➔ **Cierre basado en valor, no en presión**

El cierre debe ser el resultado natural de una buena asesoría, no de presión comercial. Cuando el cliente entiende el problema, visualiza la solución y confía en quien la propone, la decisión se vuelve más clara. El enfoque debe estar en reforzar el valor de la solución, los beneficios a largo plazo y la reducción de riesgos, permitiendo que el cliente tome una decisión informada y segura.



SIMULACIÓN COMERCIAL (ROLE PLAY)

Caso real simulado

El caso real simulado consiste en presentar a los participantes una situación basada en un proyecto típico, con información sobre el cliente, su operación y sus necesidades. El objetivo es que el equipo analice el contexto, identifique oportunidades y proponga una solución adecuada. Este ejercicio permite aplicar los conceptos aprendidos en un entorno controlado, acercándolo lo más posible a una situación real.

→ **Presentación de solución al cliente**

En esta etapa, los participantes deben estructurar y presentar una propuesta como si estuvieran frente al cliente. La presentación debe enfocarse en explicar la solución de forma clara, conectando las necesidades detectadas con los beneficios de la propuesta. El objetivo es evaluar la capacidad de comunicar valor, no solo características técnicas, y demostrar una venta consultiva bien estructurada.

→ **Manejo de objeciones en tiempo real**

Durante la simulación, se introducen objeciones típicas por parte del “cliente” para evaluar cómo responde el participante. El objetivo es observar su capacidad de reaccionar de forma natural, mantener el enfoque en valor y reconducir la conversación sin perder control. Este ejercicio ayuda a fortalecer la seguridad y preparación del equipo en situaciones reales de negociación.

→ **Retroalimentación estructurada**

Al finalizar la simulación, se realiza una retroalimentación clara y objetiva basada en criterios definidos, como entendimiento del cliente, claridad en la propuesta, manejo de objeciones y capacidad de cierre. Esta retroalimentación permite identificar áreas de mejora y reforzar buenas prácticas, asegurando que el aprendizaje sea aplicable en campo.





MANUAL COMERCIAL RESINDEK

Módulo **Comercial**



RDK | LATINO
AMERICA
Master Distributor of RESINDEK®

resinDEK®
the panel of expertsSM