



CRECIMIENTO COMERCIAL EXPONENCIAL

Estrategias para alcanzar el éxito
comercial en la era digital

Igor Zlatar Castratt



Igor Zlatar Castratt

Es un escritor autodidacta. Desde niño cultivó la pasión por escribir. Ya en su etapa adulta, publicó *Ave del paraíso*, una recopilación de algunas de sus prosas y poemas y fue coautor del libro *Ecoturismo competitivo, una propuesta para Madre de Dios*.

En el área profesional es ingeniero y cuenta con un MBA de doble grado en Centrum y Maastricht. Tiene formación en dirección general, estratégica y empresarial y amplia experiencia en venta consultiva de soluciones corporativas a grandes organizaciones públicas y privadas. Lo respaldan décadas de experiencia comercial y liderazgo de organizaciones matriciales multipaís con una sólida trayectoria corporativa y estratégica.

En la actualidad se desempeña como agente de cambio creativo, y es líder y coach de equipos emprendedores orientados a resultados. También cuenta con experiencia liderando *startups* exitosas.

Crecimiento comercial exponencial

Estrategias para alcanzar el éxito comercial en la era digital

Crecimiento comercial exponencial

Estrategias para alcanzar el éxito comercial
en la era digital

Igor Zlatar Castratt

ZLATAR CASTRATT, Igor

Crecimiento comercial exponencial. Estrategias para alcanzar el éxito en la era digital comercial / Igor Zlatar Castratt. – Huancayo: Universidad Continental, Fondo Editorial, 2024.

ISBN 978-612-4443-78-7

e-ISBN 978-612-4443-81-7

1. Estrategia 2. Gestión comercial 3. Tecnología 4. Competencias.

658.022 (SCDD)

Datos de catalogación Universidad Continental

Es una publicación de Universidad Continental

Crecimiento comercial exponencial. Estrategias para alcanzar el éxito comercial en la era digital

Igor Zlatar Castratt

Primera edición digital (e-pub)

Huancayo, diciembre 2024

Disponible en <https://fondoeditorial.continental.edu.pe/>

© Del autor

© Universidad Continental, Fondo Editorial

Av. San Carlos 1980, Huancayo, Perú

Teléfono: (51 64) 481-430 anexo 7863

Correo electrónico: fondoeditorial@continental.edu.pe

www.universidad.continental.edu.pe

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N.º 2024-09686

ISBN 978-612-4443-78-7

e-ISBN 978-612-4443-81-7

Corrección de textos: Roy Vega Jácome

Diseño editorial: Yesenia Mandujano Gonzales

Cuidado de edición: Jullisa del Pilar Falla Aguirre

La obra ha sido sometida a evaluación par. Su contenido es responsabilidad exclusiva del autor. No refleja necesariamente la opinión de la Universidad Continental. Queda prohibida la reproducción, por cualquier medio, total o parcialmente, sin permiso expreso del autor y de la Universidad Continental.

A todas las personas que he conocido a lo largo de mi vida, desde las muy cercanas hasta las fugaces, mi profundo agradecimiento por los momentos compartidos y las enseñanzas recibidas.

Índice

Presentación	11
Preámbulo	13
Introducción	19
Capítulo 1. Habilidades blandas y valores fundamentales aplicados a la gestión comercial	21
1.1 Integridad	23
1.2 Moral	26
1.3 Ética	29
1.4 Empatía	32
1.5 Humildad	35
1.6 Persistencia	39
1.7 Autocontrol	42
1.8 Respeto	45
1.9 Dignidad	47
1.10 Gratitud	51
Capítulo 2. Actitud y mentalidad positiva	55
2.1 Abierto a nuevas ideas	56
2.2 Actitud positiva	60
2.3 Inteligencia emocional	63
2.4 Optimismo	66
2.5 Motivación intrínseca	70
2.6 Inspiración	73
2.7 Creatividad	76
2.8 Gestión del cambio	79
Capítulo 3. Desarrollo personal	83
3.1 Autoconciencia	84
3.2 Autoconocimiento	88

3.3 Autoevaluación	91
3.4 Autoconfianza	94
3.5 Mejora continua	97
3.6 Adaptación al cambio	100
3.7 Reflexión crítica	102
3.8 Orientación al éxito	105

**Capítulo 4. Estrategia comercial de alto impacto:
Preparándonos para los momentos de verdad** 109

4.1 Proactividad	110
4.2 Gestión del tiempo	114
4.3 Resolución de problemas	117
4.4 Evaluación de necesidades	120
4.5 Seguimiento	124
4.6 <i>Marketing</i> de referencia	127
4.7 Prospección	130
4.8 Calificación de clientes potenciales	132

**Capítulo 5. Momentos de verdad:
Cara a cara con los clientes** 137

5.1 Negociación	139
5.2 Escucha activa	142
5.3 Lectura del lenguaje corporal	145
5.4 Gestión de objeciones	148
5.5 Habilidades de cierre	152
5.6 Retroalimentación	156
5.7 Apasionado por vender	159
5.8 Orientado al cliente	161

Corolario	167
Epílogo	169
Bibliografía	171

Presentación

Conocí a Igor Zlatar Castratt hace aproximadamente treinta años, en un congreso de sistemas celebrado en la región Junín. Desde esa época, Igor ya demostraba su vocación de enseñar y compartir sus conocimientos de una manera didáctica e innovadora. Eran tiempos difíciles, sobre todo en Junín y Ayacucho —y más tarde en todo el Perú—. Sin embargo, allí estaba Igor, como se dice, al pie del cañón, brindando sus conocimientos, con la esperanza de que la situación mejorara. A partir de entonces, nuestra corporación ha mantenido un vínculo cercano con él y siempre ha contado con su valiosa presencia en diversos eventos, congresos y capacitaciones.

Él, además de haber transitado por organizaciones nacionales e internacionales —como IBM, Lenovo, Microland, Telefónica— y haber conocido distintas culturas, en los últimos años se ha formado como *coach* profesional. Producto de su profunda reflexión personal y su deseo de transmitir conocimientos, en este libro, titulado acertadamente *Crecimiento comercial exponencial. Estrategias para alcanzar el éxito comercial en la era digital*, insiste en que los valores personales poseen un peso determinante en el desempeño y el propio bienestar de las “personas orientadas a hacer negocios” tanto en el sector público como en el privado.

En esta obra, nacida de la experiencia de vida y las profundas reflexiones llevadas a cabo por su autor, se coloca especial énfasis en la importancia de los valores fundamentales y las habilidades blandas en los temas relacionados con la gestión comercial, con la finalidad de obtener resultados no solo vinculados a la productividad, sino al éxito empresarial y las relaciones interpersonales duraderas.

Si bien todos tenemos en claro que las habilidades técnicas son muy importantes en la gestión comercial, cuando a estas se añaden las habilidades blandas y los valores fundamentales, en definitiva se consigue una combinación ganadora que ayuda a obtener resultados más satisfactorios.

Así pues, en *Crecimiento comercial exponencial. Estrategias para alcanzar el éxito comercial en la era digital*, Igor se propone rescatar la importancia de los valores fundamentales y las habilidades blandas como verdaderas columnas que refuerzan las relaciones de confianza y respeto en el mundo empresarial, alejándose de la frialdad de los meros cálculos y tecnologías, que muchas veces han dejado de lado el factor humano en los vínculos comerciales.

Sin lugar a dudas, Igor ha presentado a la comunidad académica y la sociedad en general una obra en la que, a través de sencillas y emotivas historias, logra transmitir su mensaje de que los negocios no deben alejarse del factor humano para ser exitosos, sino todo lo contrario: una adecuada gestión de los valores personales configura un aspecto de gran importancia para garantizar los diversos logros y objetivos.

Aprovecho este espacio para brindar mis más sinceros parabienes a la trayectoria de un profesional de la estatura de Igor y en especial a este libro, que de seguro servirá como luminaria para aquellos emprendedores, líderes y personas que trabajan en la gestión pública y comercial, así como las ventas y los negocios, que quizás necesitan ese empujón extra para, basados en la adecuada gestión de sus valores fundamentales y habilidades blandas, continuar sumando por el bien y el desarrollo de nuestro país.

Lima, junio de 2024

Fernando Barrios Ipenza
Universidad Continental
Presidente fundador

Preámbulo

Las bases de esta obra surgen a partir de mi experiencia personal en el apasionante mundo de las ventas y de diversas cavilaciones que a lo largo de mi vida he experimentado acerca del alto impacto que los valores fundamentales y las habilidades blandas tienen en la gestión comercial y cómo, a pesar de los notables adelantos tecnológicos, la evolución del pensamiento y el conocimiento desarrollado en los últimos tiempos, estas competencias relacionadas directamente con la personalidad de cada uno de nosotros permiten marcar una notable diferencia en las relaciones interpersonales, en los resultados comerciales, en el éxito empresarial y en la vida misma.

Es importante reconocer que el enfoque en las habilidades técnicas y estratégicas ha sido desde siempre una prioridad. Sin embargo, en el dinámico mundo de los negocios actual, en el centro de cada transacción, de cada relación empresarial y de cada éxito sostenible, yace un factor crucial que a menudo es subestimado: los valores fundamentales y las habilidades blandas. Estos elementos intangibles son la verdadera base sobre la cual se construye una gestión comercial efectiva y duradera.

El contenido de esta obra evoluciona en el tiempo. Se inicia con un enfoque directo en las habilidades blandas y su impacto en la gestión comercial, y en el transcurso de la redacción se identifican y agregan valores fundamentales. Estos valores fundamentales y habilidades blandas, integrados con las habilidades técnicas, conforman un poderoso conjunto que marca una importante diferencia en toda organización y permite alcanzar resultados comerciales extraordinarios.

En adición, en un mundo donde la tecnología y las métricas se han erigido como pilares indiscutibles de la gestión comercial, se han re-

legado a un segundo plano y en forma desmedida los valores fundamentales y las habilidades blandas. Este libro se propone desterrar esa noción equivocada y destacar la trascendencia de dichas habilidades y valores en la creación de relaciones duraderas y sostenibles.

Sin embargo, esta obra no se limita a explorar las destrezas comunicativas y emocionales, componentes importantes del universo de las habilidades blandas; también nos aventuramos a descubrir la gran relevancia y el impacto de los valores fundamentales. Valores como la honestidad integral, la responsabilidad social y la equidad en todas las transacciones tejen una red de confianza y respeto mutuo en el mundo empresarial. A través de ejemplos concretos y análisis profundos, le mostraré cómo estos valores no solo son la base de decisiones éticas, sino también generan una reputación que resplandece en un mundo saturado de prácticas no apropiadas. La habilidad de comunicarse con empatía, de colaborar con visión compartida y de liderar con influencia ética se erige como una necesidad apremiante en un mundo interconectado y en constante evolución.

Por medio de historias conmovedoras, ejemplos del mundo real, consejos prácticos y la comprensión a cabalidad del valor intrínseco de cada persona y su aporte individual y colectivo, usted aprenderá a cultivar y aplicar estas habilidades y valores de manera estratégica, y generar conexiones más auténticas con clientes, colegas y socios de negocios. Descubrirá cómo la escucha activa y el entendimiento genuino pueden transformar equipos desvinculados en fuerzas cohesionadas e impactar notablemente en las empresas y realizar aportes muy positivos a la sociedad.

Sin embargo, este libro no solo es una guía; es un llamado apasionado a la acción. Lo invito a sumergirse en estas páginas con la mente abierta y el corazón receptivo, dispuesto a cuestionar paradigmas y adoptar una visión que trascienda los límites tradicionales de la gestión comercial. A medida que explore casos de estudio, reflexiones profundas y consejos prácticos, lo aliento a aplicar estas enseñanzas en su propia trayectoria. Lo desafío a abrazar la empatía como una herramienta poderosa y a convertir la integridad en el norte que guíe sus decisiones.

Como profesional, mi camino ha estado entrelazado con el mundo empresarial corporativo regional, donde he sido testigo de grandes victorias y caídas dolorosas en mercados y culturas diversos. Como mentor, *coach* y apasionado de la gestión comercial, esta obra es una destilación de mi pasión por la gestión integral, donde las personas

y los números convergen, y donde las decisiones están imbuidas de propósito y significado. En adición, he tenido el privilegio y el honor de acompañar a individuos y empresas en su búsqueda de la excelencia.

He dedicado mi vida a explorar y comprender el impacto de estas dimensiones sutiles pero poderosas y cómo dan forma a la excelencia en los negocios. Con *Crecimiento comercial exponencial. Estrategias para alcanzar el éxito comercial en la era digital*, espero brindarle una visión renovada que lo guíe a través de los matices de la gestión, lo inspire a adoptar una mentalidad centrada en el ser humano y lo provea de las herramientas necesarias para liderar con empatía y eficacia.

Crecimiento comercial exponencial. Estrategias para alcanzar el éxito comercial en la era digital, es un viaje, una conversación, una exploración de lo que significa liderar con autenticidad en un mundo en constante evolución.

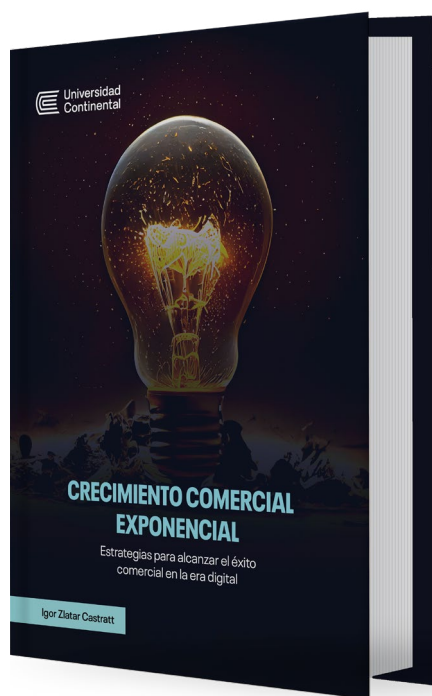
Mi deseo es que esta obra resuene con usted, que encuentre en ella el camino que lo oriente hacia una gestión más consciente y humanizada y que, al final del día, lo inspire a ser un líder que no solo persigue el éxito financiero, sino que también nutre el alma de las empresas y de las personas que las componen.

Sea muy bienvenido, y deseo que, a través de esta obra, usted explore los aspectos tangibles y cuantificables del mundo empresarial y sea un puente fundamental entre el éxito efímero y el triunfo perdurable. Aventúrese profundamente en el terreno de lo humano, lo emocional y lo ético, y provoque que la convergencia de la autenticidad humana, la empatía y la integridad forjen conexiones significativas y estrategias empresariales que trasciendan el mero beneficio comercial.

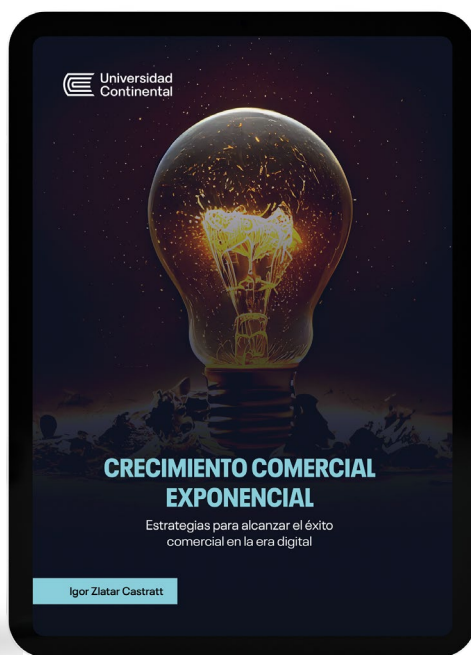
Con inmensa gratitud y gran entusiasmo lo invito a prepararse para un viaje transformador hacia una gestión comercial más auténtica y significativa, y que estas páginas lo inspiren a forjar relaciones duraderas, aportar valor genuino y liderar con integridad en el apasionante mundo de los negocios.

IGOR ZLATAR CASTRATT

Visite la [página web](#) del Fondo Editorial y adquiera nuestra publicación.



Versión impresa



Versión ebook

Este libro surge a partir de la experiencia de Igor Zlatar en el apasionante mundo de las ventas y de diversas cavilaciones que el autor, a lo largo de su vida, ha experimentado acerca del alto impacto que las habilidades blandas y los valores fundamentales tienen en la gestión empresarial y cómo estas competencias relacionadas directamente con la esencia de cada uno de nosotros permiten marcar una notable diferencia en las relaciones interpersonales, en los resultados comerciales, en el éxito empresarial y en la vida misma.

En un mundo donde la tecnología y las métricas se han erigido como pilares indiscutibles de la gestión comercial y empresarial, en ocasiones se dejan de lado las habilidades blandas y los valores fundamentales, sin considerar que en conjunto con las habilidades técnicas, componen una poderosa combinación. Las habilidades de comunicarse con empatía, de colaborar con visión compartida, de escuchar activamente, pueden transformar equipos desvinculados en fuerzas cohesionadas e impactar notablemente en el éxito empresarial, a la vez de realizar aportes muy positivos a la sociedad.

A través de ejemplos concretos, el autor nos muestra cómo estos valores no solo son la base de decisiones éticas, sino que también generan una reputación que resplandece en un mundo saturado de prácticas no apropiadas, proponiendo desterrar esa noción y destacar la trascendencia de dichas competencias, habilidades y valores en la creación de relaciones duraderas y sostenibles a la vez de tejer una red de confianza y respeto mutuo en el mundo empresarial.

En suma, este libro no solo es una guía, es un llamado apasionado a la acción.

ISBN: 978-612-4443-78-7



9 78 6124 4437 87