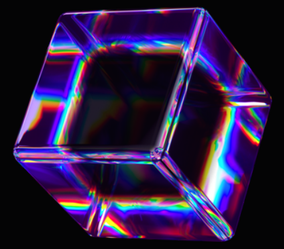
Comunicación y Negociación

Para

Agentes de Propaganda Médica

Clase #7

Comunicación digital, IA y negociación virtual



Agenda

- IA como copiloto: prompts y entrenamiento
- Negociar y hacer seguimiento en lo virtual
- Mensajes que no suenan a robot
- Canales digitales: cuál, cuándo y cómo



La visita ya no termina en el consultorio;
hoy continúa en WhatsApp, en un mail o en una videollamada.

Ahí también el médico decide si te recuerda, si tiene sentido confiar en vos, y si está dispuesto a volver a escucharte.



Lo digital no reemplaza el vínculo: lo extiende.
O lo erosiona, si lo usamos sin criterio.

✅ Un buen mensaje sostiene la relación entre visita y visita.
❌ Un mal mensaje puede deshacer en segundos lo que construiste en meses.

No se trata de estar en todos los canales, sino de estar bien.

¿Qué cambia cuando la charla es digital?

🕑 Es asincrónica: no sabés cuándo te van a leer
👀 Se pierde el lenguaje no verbal
📱 Competís con decenas de notificaciones
📝 Todo queda por escrito (y se puede reenviar)



Nuevamente:
Todo lo que vimos en el curso sigue vigente.
Solo cambia el canal, y hay que adaptar:

- el rapport,
- el calibrado,
- y la escucha consciente.

El problema del copiar y pegar



Si tu mensaje lo podría haber recibido cualquier médico, no es para este médico.

❌ “Estimado/a profesional: le hacemos llegar información sobre nuestro producto. Quedamos a disposición.”

✅ “Dra. Gómez, le paso el resumen que me pidió el martes. Son dos páginas, lo puede leer entre pacientes. ¿Le sirve si el jueves le cuento lo que vimos?”

El problema del copiar y pegar



Si tu mensaje lo podría haber recibido cualquier médico, no es para este médico.

- Lo personalizado se lee y se responde
- Lo genérico se ignora (y se olvida)

¿Por qué suenan robóticos?

El médico recibe por semana decenas de mensajes casi idénticos.
Y detecta una plantilla en dos segundos.

Un mensaje suena a robot cuando:
– Arranca con un saludo de comunicado (“Estimado profesional…”).
– No menciona nada de la última charla.
– Es un texto generado y enviado sin editar, lleno de emojis y negritas.

Tip: si suena a plantilla, se lee como spam

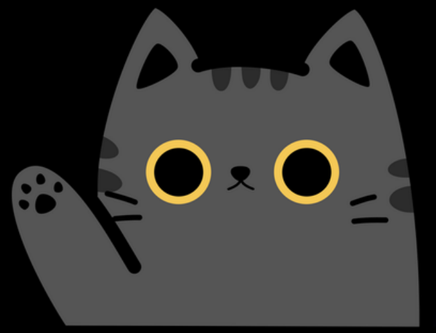
COPIAR ≠ PERSONALIZAR

La técnica es simple: no copiar y pegar.
Usar una estructura, no una plantilla.

Atención: cambiar solo el nombre no es personalizar.

Un mensaje personalizado tiene:

- Un detalle real de la última charla
- Un valor concreto para esa persona
- Un próximo paso claro



Si solo cambiás el nombre, sigue siendo spam.
Si escribís para esa persona, sembrás para el futuro.

Un mensaje humano no es el más largo,

sino el que demuestra que escuchaste.

La regla 1-1-1

❌ Plantilla: igual para todos
✅ Estructura: se adapta



Antes de enviar cualquier mensaje, chequeá que tenga:

1 referencia personal: algo que el médico dijo o pidió.
1 valor concreto: un dato, un material, una respuesta.
1 próximo paso: qué pasa después, y cuándo.

Si no podés completar la primera, todavía no tenés motivo para escribir.

Elegir el canal correcto



Así como hay distintos perfiles de médicos, también hay distintos canales para cada momento.
Algunos sirven para recordar, otros para explicar y otros para construir vínculo.
Y no todos los médicos usan (ni quieren) los mismos.

El arte está en elegir el canal según el objetivo del mensaje
y la preferencia del otro.

Tip: preguntale “¿Por dónde le resulta más cómodo que le escriba?”



Canal según objetivo



🟢 WhatsApp → recordatorios breves, material prometido, coordinar.

🟡 Mail → información formal, documentos, resumen de una reunión.

🔵 Videollamada → presentar, resolver dudas complejas, negociar.

🟣 Presencial → primera visita, temas delicados, construir vínculo.



Permiso y tiempos: la netiqueta del APM



✔️ ¿Me autorizó a escribirle por este canal?
✔️ ¿Es un horario razonable?
✔️ ¿Este mensaje le sirve a él, o solo a mí?
✔️ ¿Puedo decirlo en menos palabras (y sin audio de 3 minutos)?

Tener el número de un médico no significa tener permiso para escribirle.
Pedí autorización, respetá horarios y frecuencia.

El respeto por el tiempo del otro también se nota en lo digital. No es una regla estricta, pero sí puede ser una brújula en la niebla.

Presentaciones digitales que se leen solas



📌 Una idea por slide, con un título que se entienda sin vos

🖼️ Más visual, menos texto: gráficos simples y claros

🔗 Un QR o link para que el material quede a mano

✍️ Personalizada: su nombre, su especialidad, lo que habló

No todas las presentaciones se ven en vivo.
Muchas se reenvían, se leen en el celular o se abren días después.
Si necesita que vos estés para entenderse, no funciona.
Diseñala para que hable sola.

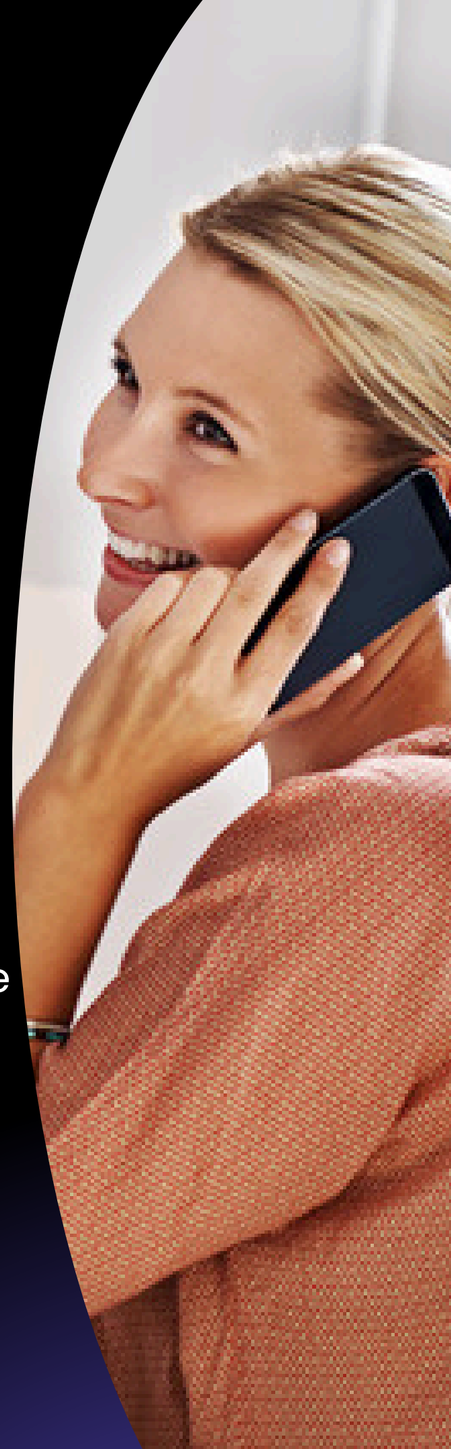
Videollamadas que conectan

- ✔️ **Cámara a la altura de los ojos y buena luz**
- ✔️ **Mirá a la cámara cuando hablás**
- ✔️ **Silencios y demoras: esperá antes de responder**

El rapport también existe en una pantalla, pero se construye distinto.
Sin contexto físico, cada detalle pesa más: encuadre, fondo, tono de voz.

Compartí pantalla solo para lo necesario y volvé enseguida a la cámara: la conexión se pierde cuando el otro solo ve diapositivas.

Acá la preparación es clave.
Probá audio y video antes. Tené el material abierto.
La videollamada también es una visita.



Frases que humanizan un mensaje



- “Como me comentó el martes…”
- “Le paso lo que le prometí sobre…”
- “Pensé en usted cuando leí…”
- “¿Le sirve si lo vemos 10 minutos el jueves?”

Frases como estas conectan el mensaje con algo real de la última conversación, y generan un sentido de personalización y profesionalismo.

Muestran que escuchaste, que recordás, que te importa.
Y eso, a largo plazo, construye relación.

Tip: si no podés nombrar algo concreto, todavía no es momento de escribir.

IA: copiloto, no piloto

La IA (ChatGPT, Gemini, Claude, Copilot) es una gran aliada para preparar, ordenar y practicar.
Pero no conoce al médico, no estuvo en la visita y no tiene tu criterio.

Vos ponés el vínculo, el contexto y la responsabilidad.
La IA pone velocidad y borradores.



✅ Usala para preparar y ensayar
⛔ No para reemplazarte:
– Inventar datos
– Enviar sin revisar
– Cargar datos personales
– Hablar de lo que no sabés



Anatomía de un buen prompt

Un prompt es la instrucción que le das a la IA.
Si el pedido es vago, la respuesta es genérica (y suena a robot).
Cuanto más contexto le des, más útil y más tuyo va a ser el resultado.

Pensalo como un brief: Rol + Objetivo + Contexto + Formato + Tono
→ Y pedile que te haga preguntas antes de responder





Ejemplo de prompt



🎭 Rol: “Actuá como un APM con experiencia.

🎯 Objetivo: Ayudame a escribir un WhatsApp de seguimiento

🧩 Contexto: para una médica clínica que el martes me pidió el resumen del estudio que le mostré.

📏 Formato: máximo 3 líneas, sin emojis.

🗣️ Tono: cordial y profesional.

Antes de escribirlo, haceme 2 preguntas.”

Usar la IA para entrenar

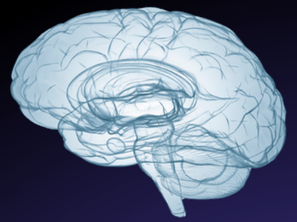


📌 No solo para producir: también para practicar
✅ Tu objetivo: llegar mejor preparado a la visita

Pedile que actúe como uno de los arquetipos que vimos: “Sos un médico ‘Ogro’, apurado y escéptico. Haceme objeciones difíciles”.

Después pedí feedback: ¿fui claro?, ¿validé su emoción?, ¿cerré con una pregunta?, ¿qué podría mejorar?

Entrenar con IA no reemplaza la práctica real, pero la acelera.

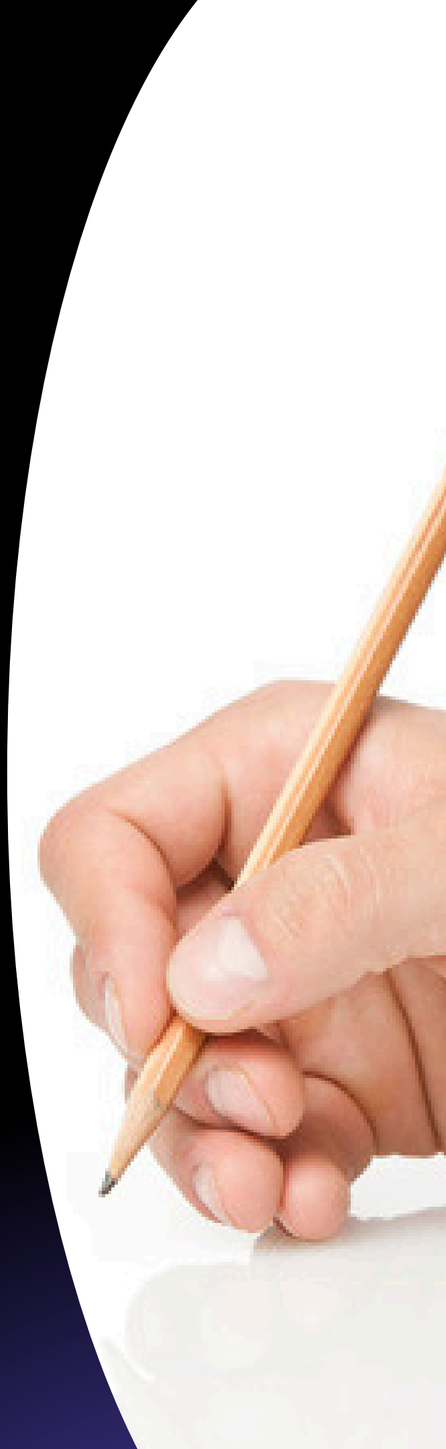


✍️ Del texto generado a tu voz

La IA escribe correcto, pero genérico.
Un borrador no es un mensaje.
El valor está en lo que vos le agregás.

Generá un borrador, recortalo a la mitad y sumale un detalle real de tu charla con ese médico.

Leelo en voz alta: si no lo dirías así, reescribilo.
Recién ahí, enviá.



Prompts para el día a día



🗣️ “Simulá ser un médico apurado y haceme 3 objeciones.”
💭 “Revisá este mensaje: ¿suena genérico? Hacelo más humano.”
📬 “Resumí mis notas de la visita en 3 puntos y un próximo paso.”
🤝 “Dame 3 formas de abrir la visita con este médico.”

Usalos como punto de partida, no como fórmula: siempre agregá tu contexto.

Preparar, ensayar y revisar: sí. Inventar datos o cargar información sensible: no.
Y el contenido técnico del producto, siempre del material oficial de tu laboratorio.

Negociar en entornos virtuales

🎯 En lo virtual, lo que no se ve se pregunta:

- Etiquetá la emoción (“Parece que…”)
- Usá preguntas calibradas
- Resumí y confirmá por escrito

En una videollamada o un chat es más difícil leer señales: no hay postura, hay demoras y un silencio puede ser falta de conexión.

Por eso, las técnicas que vimos se vuelven más explícitas.
Un acuerdo que no quedó por escrito, en lo virtual, casi no existe.

Seguimiento después de una reunión virtual

🧠 “Gracias por el espacio de hoy. Le resumo lo que hablamos…”
📘 “Quedamos en que yo le envío… y usted revisa…”
🧭 “¿Le parece si lo retomamos el jueves a las 13?”
📞 “Cualquier duda, me escribe por acá.”

El seguimiento ideal llega dentro de las 24 horas y tiene tres partes: qué hablamos, qué acordamos y cuál es el próximo paso.

Corto.
Específico.
Sin copiar y pegar.

Mini guía antes de enviar

- Elegí el canal correcto
- Aplicá la regla 1-1-1
- Usá la IA como borrador, no como firma
- Leelo en voz alta antes de enviar
- Cerrá con un próximo paso



Esta mini guía resume el enfoque que trabajamos hoy.

Es un checklist que podés usar antes de cada envío.
Cada canal es distinto, pero el marco es el mismo:
respeto por el otro, claridad en tu intención, estrategia en tu presencia.

Actividad:

WORKSHOP

🎯 En parejas. Cada pareja recibe un caso: quién es el médico, cómo terminó la visita y qué tiene que lograr el mensaje.
🧠 Tienen 15 minutos:

1. Elijan el canal y escriban el mensaje sin IA (regla 1-1-1)
2. Pídanle una versión a la IA con un prompt completo y compárenlas
3. Combinen lo mejor, en su propia voz
4. Videollamada de 3 min: uno es el APM y el otro el médico que recibió el mensaje. Cierren el próximo paso con fecha



Workshop · El mensaje después de la visita

Los médicos que ya conocen. La visita terminó: ahora la conversación sigue por escrito.

Caso 1 · Dr. Gutiérrez

QUIÉN ES

Clínico, 55 años. Trabaja hace años con otro laboratorio. Simpático: acepta todo y no pregunta nada.

CÓMO TERMINÓ LA VISITA

Aceptó probarlo en un paciente que ve el jueves. Te pidió la dosis de inicio por escrito.

EL MENSAJE TIENE QUE

Mandarle la dosis y dejar pactado cómo le fue el jueves.

Caso 2 · Dra. Páez

QUIÉN ES

Cardióloga muy técnica. Usa una molécula similar de la competencia. Quiere datos, no charla.

CÓMO TERMINÓ LA VISITA

Te dio 10 minutos el martes a las 15 h. Quiere leer el estudio comparativo antes.

EL MENSAJE TIENE QUE

Llegar antes del martes, con el estudio y la cita confirmada. Nada de folletos.

Caso 3 · Dr. Varela

QUIÉN ES

Traumatólogo de guardia, desbordado. Lo visitan varios APM por día y está cansado.

CÓMO TERMINÓ LA VISITA

Aceptó que le escribas: solo por WhatsApp, después de las 18 h y sin audios.

EL MENSAJE TIENE QUE

Ser el primer mensaje que no le molesta: corto, en su horario, con un dato útil.

Caso 4 · Dra. Ferreyra

QUIÉN ES

Médica de familia, abierta y curiosa. Hace preguntas, pero le cuesta decidir.

CÓMO TERMINÓ LA VISITA

Lo va a probar con un paciente nuevo. Quedaron en revisarlo en 15 días, por videollamada.

EL MENSAJE TIENE QUE

Coordinar la videollamada y llegar con dos preguntas sobre el caso.

Caso 5 · Dr. Salas

QUIÉN ES

Endocrinólogo con mucha llegada. Conoce la industria y sabe pedir.

CÓMO TERMINÓ LA VISITA

Le dijiste que no al congreso. Quedó frío, pero te pidió la guía clínica actualizada.

EL MENSAJE TIENE QUE

Mandar la guía y recomponer el vínculo sin volver a hablar del congreso.

Herramientas: Regla 1-1-1 · Canal según objetivo · Netiqueta · Prompt (Rol + Objetivo + Contexto + Formato + Tono) · Del borrador a tu voz

Rescate de la Actividad

Rescate · ¿Suena a robot?

Cada pareja lee su mensaje en voz alta. El curso decide si lo mandaría.

📱 Leen el mensaje final, tal como lo enviarían.

🔍 El curso lo chequea con la regla 1-1-1.

🤖 Votación a mano alzada: ¿suena a persona o a robot?

🎥 Muestran 1 minuto de la videollamada: ¿quedó un próximo paso con fecha?

CHECKLIST ANTES DE ENVIAR

¿El mensaje…

✅ Menciona algo real de la visita?

✅ Da un valor concreto?

✅ Cierra con un próximo paso y fecha?

✅ Va por el canal y en el horario correctos?

⚠️ Se nota que lo escribió la IA?

⚡ Giro: el médico clava el visto y no responde en tres días. ¿Escriben de nuevo? ¿Qué dice el segundo mensaje para no sonar insistente?

RECAP DE APRENDIZAJES

Hoy trabajamos sobre la conversación que sigue después de la visita: la digital.

Y no es solo un detalle.
Es la que muchas veces define si sos un APM más...
o uno que se recuerda.

La tecnología escala tu mensaje. Tu criterio lo hace humano.

Más allá del canal, el vínculo que generás es lo que perdura.
Y eso también se juega en tres líneas de WhatsApp.

Hoy te llevás herramientas para que cada mensaje sume y no reste.

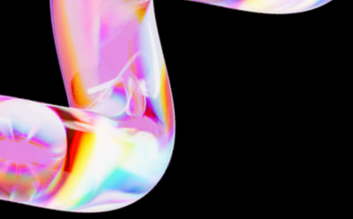
- **Canales según objetivo**
- **Mensajes que no suenan a robot**
- **IA como copiloto: prompts y entrenamiento**
- **Negociación y seguimiento en lo virtual**



Insights de hoy

- ✔️ **No copiar y pegar: personalizar es la técnica**
- ✔️ **Regla 1-1-1: referencia, valor, próximo paso**
- ✔️ **La IA prepara y entrena; vos firmás**
- ✔️ **En lo virtual, todo acuerdo se confirma por escrito**

Un buen mensaje no es el que sale más rápido.
Es el que hace que el otro quiera responder.

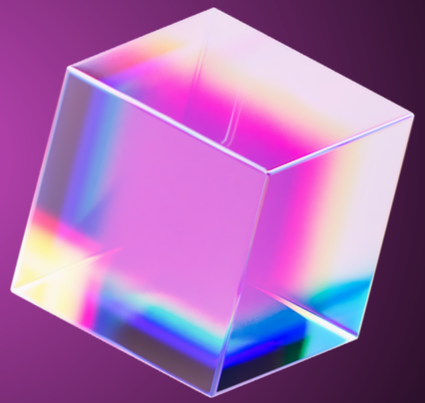




¡Gracias por llegar hasta acá!

Sigamos en contacto





Lic. Nicolás Gabriel Gómez

www.nggomez.com

hola@nggomez.com

wa.me/5491161531646

Linkedin.com/in/nggomez