

3

SECRETOS PARA SER UN VENDEDOR ESTRELLA



**ALEJANDRO
BEAUROYRE**

En realidad es algo que está en ti, depende de la habilidad que tengas para manejarte, de tu capacidad de disciplinarte. Eso es lo que hace la diferencia entre el éxito y el fracaso. **La autodisciplina es la pauta, la ruta para llegar a ser súper estrella.** Es muy cierto que hay otros elementos o factores que hacen a un buen vendedor: su forma de relacionarse con la gente, sus habilidades de comunicación, su forma de pensar y las herramientas de que disponga, pero nada de eso servirá si no hay una disciplina rigurosa que haga de la venta una actividad realmente profesional.

La autodisciplina es un atributo fundamental de toda persona exitosa: es lo que permite llevar a cabo las cosas incluso cuando no se tienen ganas de hacerlo. La autodisciplina es lo que permite enfocar la energía y dedicar el tiempo al logro de las metas y tareas inmediatas, sin procrastinar o excusar. De la autodisciplina emana la fuerza de voluntad para no desviar nuestra atención hacia cosas que ofrezcan diversión o placer momentáneo pero que nos alejan de nuestros objetivos. En ventas, la autodisciplina es lo que separa a los muy buenos de los mediocres.

De acuerdo con Anthony Iannarino, autor del libro *The only sales guide you'll ever need*, existen cuatro formas para lograr autodisciplina. Te presento todas, para que de inmediato mejores tus tiempos, fortalezcas tu autodisciplina y sobre todo te vuelvas más responsable de tus acciones.

Secreto #1



Uno: Elabora una lista de tareas.

Una lista de tareas establece lo que será tu rutina diaria, es donde señalas las actividades que haces siempre. Cumplir con la rutina, llevar a cabo cada una de las acciones que incluye como lista o secuencia, te ayudará a lograr los resultados que desees.

Esta lista o rutina es un tanto distinta a la programación o listado de metas que se hace como planeación en las empresas. **Las metas son objetivos que uno quiere lograr en determinado plazo o periodo de tiempo;** al cumplirse la fecha determinada, las metas o bien se cumplieron o no. La rutina de acciones o disciplinas, por el contrario, nunca tiene fin, es continua. Además, la rutina, más que objetivos abstractos, son acciones concretas, actividades necesarias para el cumplimiento de las metas.

Una imagen que sirve aquí como ejemplo es la del corredor que busca completar un maratón. Correr el maratón de la Ciudad de México o de Chicago, por ejemplo, puede ser una meta, pero no puede hacerse de un día para el otro y nunca se logrará sin disciplina. El corredor debe disciplinarse, seguir su rutina, hacer ejercicio diariamente, comer sano, seguir un programa. Es en esa rutina donde se encuentran los pasos y acciones que ha de hacer cada día para lograr su objetivo, que es completar el maratón. Esta misma idea se aplica en las ventas.

Tu lista de tareas puede incluir cosas como dedicar la primera hora del día a hablarle a los prospectos; preparar la información de contacto necesaria para las llamadas que realizarás ese día; enviar notas de agradecimiento a los clientes con los cuales hayas logrado una cita o venta.

Te recomiendo que la lista no sea muy larga y recuerda que tampoco puedes hacerlo todo en un solo momento o día. Puedes empezar por generar una lista de pequeñas acciones y organizarte para distribuirlas a lo largo del día. Conforme vayas practicando tu rutina, llevando a cabo las acciones de la lista, te irás dando cuenta de qué falta, qué debes agregar o añadir a tu rutina, o bien qué cosas puedes quitar de la lista. Realizar de manera cotidiana las acciones escritas en tu lista siempre tendrá resultados positivos.

Pongamos como ejemplo que una de tus metas sea incrementar en un 50% el número de llamadas a prospectos. Puedes escoger un par de acciones que te aseguren lograr esta meta. Tu rutina puede implicar dedicar una hora del día a prospectar, todos los días, cada semana y todo el año. Esto es muy diferente a solo prospectar una hora a la semana y parar; es una disciplina, es una constancia de largo alcance, no un evento extraordinario o único. Verás que los resultados obtenidos con una y otra forma no tienen comparación.

Yo mismo tengo una rutina disciplinada: cada mes, durante un año, les envío a mis prospectos un artículo que puedan considerar valioso o interesante. La presencia constante y considerada hace que el prospecto se familiarice contigo, con tu empresa, con tu producto y con la atención que le ofreces.



Dos: Empieza por hacer las cosas que más te incomoden.

Bien dice el refrán, “al mal paso darle prisa”. Si bien no creo que sean malos pasos, es muy probable que de manera cotidiana tengas que hacer algunas cosas que desagradan o te dan flojera. La tentación de retrasar o de plano evitar este tipo de acciones es muy grande, y no debemos dejarnos caer en ella. Evadir las cosas que te incomodan tendrá efectos, algo pasará, y dudo mucho que sea que tengas mayor éxito.

Haz las cosas que más te incomoden al principio, no las prolongues. En lugar de retrasar las tareas más complejas, ocúpate de ellas a la primera hora de la mañana,

cuando te sientes fresco y antes de que el ajetreo del día te distraiga con otras responsabilidades. Una vez que termines con algo que te molesta te sentirás mucho más ligero, como si se te quitara un peso de encima, dejarás de tener ese pendiente y estarás satisfecho de haberlo resuelto. Eso hará que tengas mayor confianza y ánimo para seguir con el día: las siguientes acciones las realizarás con mejor energía.



Tres: Pon tus compromisos por escrito.

Escribir los compromisos por escrito puede tener un efecto muy poderoso: visibiliza y enfoca tu habilidad para mantener las promesas que te haces a ti mismo.

Para ayudar a disciplinarte y enfocarte más, no sólo escribas el compromiso, desarrolla un poco las consecuencias que acarrea. Escribe, por ejemplo, la respuesta específica de estas dos preguntas en función del compromiso que estableciste:



- ¿Cuáles serán los resultados positivos que disfrutarás una vez que cumplas con tus compromisos?
- ¿Qué cosas negativas pasarían si no cumples con tu compromiso?

Si, por ejemplo, te haces el compromiso de dedicar la primera hora de cada día a prospectar, todos los días, puedes prever que el resultado positivo será hacer muchísimas conexiones nuevas, generar nuevas oportunidades, ampliar tu cartera, lograr eventualmente mayores ventas y, por último y lo más importante de todo: ganarás más dinero. Escribir y visualizar el compromiso y toda la cadena de posibles resultados que derivarán de cumplirlo te dará un claro horizonte y te motivará a mantener tu disciplina y hacer esas llamadas cada día.



Cuatro: Elimina las distracciones y no hagas varias cosas al mismo tiempo.

La autodisciplina no es algo que se logre de manera fácil y la vida está llena de distracciones que te pueden desviar del camino. Seguro en más de una ocasión te descubres haciendo varias cosas al mismo tiempo: haces llamadas a la vez que buscas información en Internet, o bien mientras hablas con algún prospecto o cliente rastreas los correos de otra persona en tu buzón. Para trabajar la autodisciplina es indispensable que elimines todas las distracciones y concentres toda tu atención en la responsabilidad que te ocupa en ese momento.

En la época de las múltiples pantallas y dispositivos, enfocar nuestra atención se ha vuelto todo un reto que a veces requiere aislarnos. Te recomiendo que cuando te dediques a hacer prospección de plano apagues tu celular, cierres el navegador de internet o incluso pongas un letrero de no molestar afuera de tu oficina, a fin de tener toda la atención y concentración necesarias para lograr los objetivos que te has planeado.

*“
Enfócate en ser un activo invaluable
para tus prospectos y clientes. Ponerles
atención será lo que te distinga de la
competencia.”*

Secreto #2

El logro de metas

Seguramente en tu empresa te ponen metas o cuotas por cumplir mes a mes; algunas veces las alcanzas, otras no. Hablemos de por qué no se cumplen las metas y qué puedes

hacer tú para cumplirlas.

La principal razón por la que no se cumplen o completan las metas es que la gente no se preocupa por escribirlas y entenderlas. La segunda razón es que la persona se rinde antes de llegar a la meta, y por ello no logra el objetivo que se propuso en un principio.

Te daré un consejo en apariencia muy simple que comparto con mis clientes: siempre ten tus metas presentes y visibles para ti, anótalas y ubícalas donde las puedas ver. Si no tienes tus metas a la vista, terminarán por estar ausentes no sólo de tu espacio sino, lo más peligroso, de tu cabeza. Sin tener tus metas en mente, jamás podrás alcanzarlas.

A menudo me encuentro con personas que no quieren establecer explícitamente sus metas u objetivos porque piensan que es una pérdida de tiempo. Yo les pregunto, ¿este tipo de conducta y actitud de rechazo te llevarán a lograr tu meta? Puede haber quien diga que le funciona, pero la verdad es que no conozco a nadie que haya cumplido sus metas de manera constante sin contar con algún tipo de control o recordatorio escrito.

Después de tratar con cientos de vendedores, puedo asegurarte que aquellos que tuvieron la disciplina de apuntar semana tras semana los objetivos de venta de cada día, lograron incrementar su productividad y volumen de cierre de ventas en porcentajes mayores a aquellas personas que no anotaron sus metas.

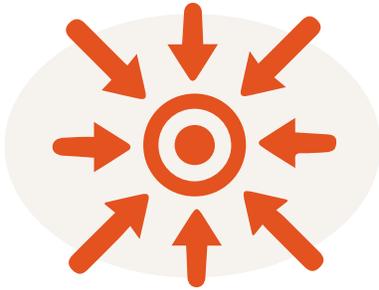
“
Una meta que escribas se asentará en tu cabeza y se volverá un compromiso tangible contigo mismo, en lugar de ser simplemente un deseo.”

¿Cómo marcar mis metas?

Un concepto que te será de gran ayuda para marcar y controlar tu desempeño en el logro

de metas es el que se expresa en las siglas SMART. En el libro *Smart prospecting that works every time!*, Michael D. Krause no sólo desarrolla esta idea sino que nos presenta la adición de la E y la R para obtener **SMARTER**, que es aun más completo. Se trata de un mecanismo para generar o establecer metas, pues ayuda a delimitarlas y calificarlas.

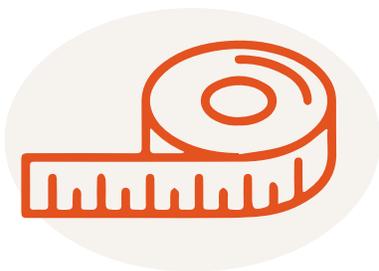
A continuación te explico de qué se trata este concepto. Te pido que conforme vayas leyendo esta sección hagas el ejercicio de establecer y marcar tus metas según los elementos que se señalan:



S: Specific/Específico.

Entre más específica y mejor definida esté tu meta, mayor será la claridad para alcanzarla. Describe o anota tus metas en los términos más precisos posibles. El contar con objetivos nítidos te dará una dirección y un enfoque, además de motivarte. Si tu descripción de la meta es vaga o incompleta será más difícil de lograr; puede ser que incluso no sea obvio cómo identificar o medir su cumplimiento exitoso, todo por no definir de manera puntual lo que se buscaba conseguir.

- ✓ Sé lo más específico posible al describir tu meta.



M: Measurable/Medible.

Observar el progreso o avance hacia el cumplimiento de una meta resulta mucho más fácil si lo puedes medir. Algunas metas son fáciles de medir —como el número de kilos

que tendría que perder para bajar de peso o a qué velocidad he de correr por una hora para lograr tantos kilómetros— y otras son un poco más complejas —como cuántas llamadas serán necesarias para generar una cita, el número de prospectos que debo identificar para incluirlos en mi lista de llamadas, el número de llamadas y seguimientos para lograr un cierre de venta. Medir tu progreso también ayuda a determinar si vas en la dirección adecuada para que, en caso de que te estés desviando, hagas los ajustes necesarios.

✓ Piensa cómo vas a medir tu meta.



A: Accountable/Responsable.

Aquí se piensa la responsabilidad en tanto hacerse cargo del proceso completo hasta lograr la meta. ¿A quién le debes reportar la meta, a tu director o a ti mismo? ¿Qué estrategia seguirás para lograr la meta? ¿Qué controles generarás y cómo irás asumiendo la responsabilidad en cada paso del proceso? Te sugiero que empieces con un plan general de acción y te vayas enfocando en qué tienes que hacer para ir generando los controles de responsabilidad.

✓ Traza la ruta de responsabilidad para lograr tu meta, ¿quién se debe de ocupar de qué y qué te toca a ti?



R: Realistic/Realista.

Cuando nos ponemos metas que no son realmente obtenibles, que no son realistas sino idealistas, o bien nos fijamos tiempos muy cortos para lograrlas, propiciamos nuestro propio fracaso y seguramente terminaremos por abandonar el objetivo. Las metas deben ser asequibles conforme a la realidad que estás viviendo en tu producto, pero también deben ser relevantes, no obvias. Fija metas reales, pero no caigas en el error de marcar metas demasiado fáciles de alcanzar. Recuerda, cualquier persona puede lograr objetivos sencillos; los vendedores y profesionistas más exitosos se plantean metas que los retan y los impulsan a ir más allá.

- ✓ Considera qué tan realista es tu meta en función de tu situación actual.



T: Time/Tiempo.

Toda meta debe tener un plazo de ejecución y una fecha límite para completarla. Es importante que te fijes tiempos y te atengas a éstos, pues las metas sin un tiempo claramente definido facilitan que las pospongas diciendo cosas como “mañana le sigo” o “lo hago la semana entrante”. Esto es procrastinar, retrasar, y es una conducta nociva que terminará por matar tu dedicación a esa meta. También es importante que los periodos de tiempo sean adecuados, que no sean demasiado cortos, pues dejan de ser realistas, ni demasiado largos, pues se pierde de vista la meta.

- ✓ Establece el plazo de tiempo para cumplir tu meta.



E: Exciting and Enjoyable/Emocionante y Disfrutable.

Tal vez te suene extraño, pero para lograr tu objetivo es importante que el camino o proceso resulte divertido, que puedas disfrutar del trabajo. Muchas veces se trata de procesos largos, prolongados, y si no encuentras la forma de emocionarte, de divertirse, de encontrarle el gusto, te resultará muy tortuoso, especialmente si te cuesta trabajo hacer múltiples llamadas en un día. Es por ello que se recomienda que aquellas metas que impliquen periodos largos consideren tiempos o dinámicas que las hagan divertidas. Puedes, por ejemplo, hacer algún juego o competencia con tu equipo mientras realizan las llamadas (si compran donas para comer en la oficina, pueden decir que aquel que logre concertar más citas al final del día elegirá primero su dona la mañana siguiente); o planear recompensarte con una distracción de 15 minutos tras lograr hacer 50 llamadas. Usa tu imaginación, no dejes de ser perseverante y responsable, pero piensa en divertirse para obtener tu meta: el proceso será mucho más agradable y la meta se alcanzará mejor y más rápido.

✓ ¿Cómo se te ocurre que podrías hacer disfrutable el camino hacia tu meta?



R: Recorded/Registrado.

Como ya había dicho, según mi experiencia, si registras por escrito tus objetivos o metas y los pones en un lugar donde tanto tú como tus compañeros puedan verlos aumentarás significativamente las probabilidades no sólo de lograr esas metas, sino de superarlas. Cuando empiezo a asesorar a alguna compañía, una de las primeras acciones que pongo en práctica es la implementación y visualización de medidores o indicadores de rendimiento o productividad personal. Por lo general lo que hacemos es colocar un pizarrón en algún lugar visible, y allí se marcan las metas personales de cada vendedor. Semana tras semana, los mismos vendedores van registrando el resultado que obtuvieron en ese periodo. Esta dinámica genera un espíritu de sana competencia, motiva el esfuerzo de cada vendedor y al mismo tiempo le permite tomar conciencia y satisfacción de sus logros, o bien de lo que aún debe hacer o corregir si quiere alcanzar su objetivo.

✓ Idea la forma en que registrarás y harás visible tu meta y progreso.

Secreto #3



Otra manera de pensar o acercarse a la delimitación o marcaje de metas es considerarla como un proceso. Los siguientes nueve pasos te darán una idea de cómo no sólo calificar tus metas, sino trazar una ruta para lograrlas.

- 1.** Escribe tus metas, tanto personales como profesionales, de la manera más clara posible. Te recomiendo que seas conservador y empieces con una o máximo tres metas por lograr. Considera establecer una meta a largo plazo e incluir dos “sub-metas” intermedias que en conjunto contribuyan a lograr el objetivo a largo plazo. Estas metas a corto plazo te servirán para medir los avances logrados en el camino hacia tu meta principal.
- 2.** Establece una fecha de inicio, de cuándo fijaste tu meta, para tenerla como antecedente.
- 3.** Identifica los obstáculos, riesgos, barreras o algún otro problema o cuestión que pudiera impedir el logro de tu meta.
- 4.** Ubica a las personas dentro de tu empresa o compañía con las que tendrás que trabajar para lograr tu meta y señala qué requerirás de cada una. Esto te permitirá ver el proceso completo y también poder pedir claramente lo que necesitas.
- 5.** Crea un plan de acción con lo que necesitas saber y entender para tener un mejor camino hacia esa meta. Hay información que seguramente tendrás que recopilar para enriquecer tu plan de acción, identifícalo e inclúyelo.
- 6.** Describe con claridad los beneficios que te traerá cumplir tu meta: qué obtendrás al alcanzarla, qué esperas que suceda. Se trata de considerar las consecuencias positivas de tu logro, por ejemplo: tener mejores ingresos, obtener un ascenso en la empresa, obtener un título profesional, ganarte el bono por superar los niveles de venta previstos.

7. Siempre procura tener una actitud positiva. Durante el proceso de lograr tu meta es muy probable que haya días complicados, que te topes con situaciones son previstas, que se te cierren algunas puertas; pero debes entender que todo eso es parte del camino, no hay que desanimarse o paralizarse. Tener una buena actitud y pensamientos positivos te ayudará a remover los obstáculos y hará que tu camino sea menos doloroso.

8. Marca una fecha límite o final para lograr la meta. Puedes incluso poner fechas intermedias que marquen los pasos a seguir, de esta forma podrás ir revisando y evaluando tus progresos parciales y evitar retrasarte.

9. Sé flexible. Aunque enfocarte es fundamental, también debes entender que tu plan de acción o el tiempo establecido para lograr la meta, y posiblemente hasta la meta misma a veces deben ser replanteados o modificados a lo largo del camino. La modificación tiene sentido si ese cambio de curso será para mejorar tu vida o tu situación profesional.

“
La clave de las metas es que les pongas atención y las hagas propias. Te recomiendo que las escribas a mano, evita el uso de la computadora, pues de esa forma serán más personales. Mantén también cerca los resultados que vayas obteniendo, para que a la luz de éstos puedas revisar tus metas con frecuencia.”