

Ventas, un modo de vida

Saber vender es un prerrequisito para la vida

Las ventas tienen impacto en la vida de todas las personas del planeta. Tu habilidad o torpeza para vender, persuadir, negociar y convencer a otros afecta todos y cada uno de los campos de tu vida, por lo que de ello depende en gran medida tu capacidad para sobrevivir.

Sean cuales sean tus estudios o tu posición social, a lo que te dediques o el puesto que tengas dentro de una empresa, en algún punto te verás en la necesidad de convencer de algo a alguien más.

El arte de vender es un arte practicado todos los días por todas las personas de nuestro planeta. Nadie está a salvo. Las ventas no son simplemente un trabajo o una carrera profesional, las ventas son una habilidad esencial para sobrevivir y garantizar una excelente calidad de vida. ¡Es más, tu capacidad para tener éxito depende directamente de tu habilidad para convencer a los demás de lo que tú crees! Necesitas saber negociar y establecer acuerdos con las demás personas. Tu poder para agrardarle a la gente, para hacer que trabajen contigo y que te quieran complacer determina qué tan exitoso puedes llegar a ser. Vender es más que un simple trabajo, ¡es un estilo de vida!

Vender (según el *Merriam-Webster's Collegiate Dictionary*) es la acción de persuadir o influir los actos o la aceptación de alguien más.

VENDES O VENDES

¿A quién no le afecta esto?

Cuando uso el término “vender” me refiero a cualquier cosa que tenga que ver con convencer, persuadir, negociar o... conseguir lo que tú quieres. Como puedes ver, lo anterior incluye casi cualquier cosa, desde saber debatir y relacionarte con los demás hasta intercambiar bienes y servicios, convencer a una mujer de que salga contigo, comprar o vender una casa, pedir un préstamo bancario, empezar tu propio negocio o persuadir a un cliente para que compre algo.

Es común escuchar que la razón por la que un negocio o una persona quiebran es debido a su falta de liquidez. ¡Falso! La verdadera razón por la que un negocio fracasa es porque sus ideas no se supieron vender lo suficientemente rápido y lo suficientemente bien para que el negocio no se quedara sin dinero. ¡Ninguna persona puede construir un negocio si ignora la importancia de las ventas! Piensa en cualquier actividad humana; te apuesto a que, en un punto, siempre hay alguien intentando influir en el resultado final.

Pongamos un ejemplo: un golfista que tiene que hacer un tiro de ciento ochenta metros de distancia. El golfista coloca la pelota en su sitio y hace todo lo posible para persuadirla de que vaya directo al hoyo. Habla con ella, le suplica, manotea, incluso reza en voz baja para que la pelota vaya al hoyo. Mientras tanto, su contrincante se mantiene a unos pasos de distancia y desea justo lo contrario. Este ejemplo demuestra cómo cada uno de nosotros siempre hace algo para influir en el resultado de las cosas.

El grado en que puedes influir en el resultado de los hechos de tu vida es el factor que determina tu posibilidad de éxito. Aquellos que no quieren confiar su suerte a las suplicas, la esperanza o las plegarias, deben aprender a persuadir, convencer y negociar adecuadamente.

No importa quién eres o a qué te dediques, siempre vendes algo. Ya sea que te quieras considerar o no un vendedor, sólo existen dos posibilidades: vendes algo o alguien te vende a ti. De cualquier forma, alguno de los dos intentará salirse con la suya.

Sin excepción alguna, hay una venta en todos y cada uno de los intercambios de ideas o en cualquier comunicación entre dos personas. Puedes negarlo, pero eso no cambiará las cosas. Eres un vendedor, y lo eres las veinticuatro horas del día: te aseguro que, desde que te levantas en la mañana hasta que te vas a dormir, deseas conseguir que las cosas pasen como tú quieres. El hecho de que no tengas la etiqueta de vendedor o de que nadie te pague una comisión es un tecnicismo; sigues siendo un vendedor y las comisiones pueden tener muchas formas.

La comisión

Hablemos de comisiones. Salirte con la tuya es una comisión. No todas las recompensas tienen que ser monetarias. Algunos de mis más grandes logros no tienen nada que ver con dinero. Recibir el reconocimiento por un trabajo bien hecho es una comisión. Conseguir un ascenso o un aumento de salario es una comisión. Tener nuevos amigos es una comisión increíble. Lograr que te aprueben un proyecto es una comisión.

Me parece cómico escuchar cuando la gente dice que no podrían dedicarse a las ventas porque nunca se acostumbrarían a trabajar por comisiones. Cuando lo oigo, pienso: “¿A qué te refieres?, toda tu vida es una comisión. En ninguna parte te podrán garantizar un salario eterno. Todo el mundo funciona por comisiones y el mundo entero está a la venta.”

Se dice mucho que las mejores cosas en la vida son gratis, pero yo no concuerdo. ¡Las mejores cosas de la vida son aquellas que vienen en forma de comisión por un esfuerzo bien hecho! Felicidad, seguridad, estabilidad, un gran hogar, una gran familia, amor, confianza, amistades, tu parroquia, tu comunidad, etcétera, son todas comisiones resultado del trabajo de alguien más.

El amor verdadero es la comisión más grande, y es para aquellos que se tomaron el trabajo de encontrar a un compañero, cuidarlo y alimentar su relación constantemente para que nunca

VENDES O VENDES

deje de crecer. No existe ninguna garantía que te asegure que tendrás amor por el simple hecho de tener una pareja. Primero, debes persuadir a la otra persona para que se interese en ti. Después, tienes que averiguar qué quiere y qué lo hace feliz. Luego, debes darle lo que el otro necesita y asegurarte de seguíselo dando constantemente. Y en algún punto de todo ese proceso debes convencerlo a él o a ella de que tú eres la persona indicada para formar una vida juntos. Si tienes éxito en hacerlo y superas sus expectativas, entonces serás beneficiado con la comisión del amor.

Tampoco la salud la tienes garantizada de por vida. La salud es una comisión que recibes por cuidarte a ti mismo. Cuando alguien logra venderse bien la idea de comer saludablemente, hacer ejercicio y cuidar sus hábitos, recibe la comisión de un buen estado de salud.

Ser bendecido con la llegada de un hijo también es una comisión que no llega sólo con el matrimonio. Para conseguirlo, debes convencer a tu pareja de que tenga relaciones sexuales contigo (recuerda que el matrimonio tampoco es un aval que te asegure sexo de por vida). Si no eres capaz de convencer a tu pareja de que quiera tener relaciones contigo, entonces la comisión de los hijos nunca será para ti. Y una vez que los tienes, tendrás que seguir vendiendo: la disciplina, la ética, la educación, los buenos modales, son todos conceptos que tendrás que venderle a tus hijos. Si no lo haces, ellos te venderán los suyos. Recuerda que los niños son los mejores vendedores del planeta: son apasionados, inagotables, persistentes y... ¡saben cómo doblegar la paciencia de sus padres para conseguir lo que quieren!

El punto es que vender es una materia relacionada con la vida y cualquier aspecto de ella involucra tener que vender algo. Mientras más consistente sea tu capacidad como vendedor, ¡mejores serán las comisiones que obtengas en tu vida!

Así que manos a la obra. Todas las personas de nuestro planeta están involucradas en lo mismo, sin excepción alguna. Si esta idea te desagradó, entonces subestimas el verdadero significado

de la palabra “vender”. Piensa una cosa, ¿cuando te digo “ventas”, de inmediato viene a tu mente un merolico que puede estafar a quien se le acerque?; ¿o posiblemente ves la imagen de un tipo que te confronta y te presiona mucho? Ambas clases de vendedores son un extremo negativo y ninguno de ellos refleja la verdadera naturaleza de un buen vendedor. Confrontar y ejercer presión sobre el cliente son tácticas de un vendedor novato que no comprende que se trata de recursos muy poco agradados.

En este libro, cuando hablo de ventas no sólo me refiero a la carrera profesional o a las personas que reciben un salario por vender productos, me refiero a todos los recursos que una persona común y corriente puede usar para persuadir a los demás y conseguir lo que quiere.

Cuidado con la información falsa

Como cualquier otro asunto, las ventas están llenas de información falsa que se ha perpetuado a lo largo del tiempo. En parte, esta información es responsable de la impresión negativa que tenemos de ellas y lo poco que las consideramos como una habilidad para vivir mejor. Por información falsa me refiero a todo ese conocimiento que, sin estar comprobado, es aceptado como bueno y se transmite de una persona a otra.

Por ejemplo, durante mucho tiempo quise comprar propiedades, sobre todo departamentos para poder rentarlos. Cuando empecé a investigar, las personas me decían que ser arrendador era una pesadilla y que no me sorprendiera cuando un inquilino me llamara a media noche para quejarse de que una tubería se le había roto. A pesar de que es cierto que un inquilino se puede molestar si tiene una fuga, esta impresión acerca de ellos es información falsa que aleja a muchas personas de querer comprar una propiedad para arrendarla. Actualmente, poseo más de 2 500 departamentos y, créeme, los inquilinos no son la mayor dificultad. No tener un inquilino es un problema, tener una fuga de agua es simplemente

VENDES O VENDES

algo que se puede solucionar. Y claro que ser arrendador ofrece problemas pero, ¿qué importa? Te aseguro que las dificultades son mucho menores a los beneficios. En aquel entonces, cuando apenas comenzaba, las personas que no sabían casi nada de comprar propiedades usaron esta información falsa para convencerme de no hacerlo.

Todo el asunto del dinero está lleno de información falsa que se transmite por personas que saben dar muchos consejos, pero que ni siquiera lo tienen.

Cuando comenzaba a construir mi primer negocio, casi todas las personas me advirtieron de lo difícil que iba a ser, de cuánto dinero iba a necesitar, de lo riesgoso que era y cómo muy pocos logran sobrevivir. Ninguna de estas personas eran propietarios de un negocio pero estaban llenos de consejos que darme. Como te podrás dar cuenta, esta información falsa hace a un lado todas las historias de personas que tuvieron éxito al abrir sus propios negocios. Después, una vez que tuve éxito con el primero, quise abrir otro negocio donde necesité hacerme de un socio. Otra vez, la gente comenzó a decirme que las sociedades no funcionan. Pues sí, si bien es cierto que asociarte con alguien más es difícil, también te puedo garantizar que, de no haberlo hecho, yo hubiera sido incapaz de operar el negocio. Y por cierto, esa sociedad de la que te hablo y que acordamos con un apretón de manos, hoy tiene casi cincuenta años de seguir viva.

Las personas tienden a formarse opiniones, dar consejos y transmitir mitos sin siquiera haber vivido las experiencias en carne propia. Mucha de la información que transmiten no ha sido sometida a un análisis y sin embargo la dicen como si se tratara de algo cierto.

Por ejemplo, las leyendas urbanas. La gente es capaz de jurar y perjurar que son ciertas historias como la del amigo del primo de un amigo que desapareció hace veinte años en la fiesta de graduación y hoy su fantasma pide aventón en la carretera que pasa por el cementerio. Esta historia la puedes escuchar en casi cualquier

parte de Estados Unidos; sin embargo, si le pides a la persona que te la contó que te dé un dato específico, un nombre, una dirección o una fecha, por ejemplo, es muy seguro que no podrá decirte nada más, aun cuando un instante antes te la contó como si se tratara de un hecho verdadero.

Hace unos años, algunas personas me recomendaron que por ningún motivo me fuera a vivir a California, porque “era un lugar muy costoso y lleno de gente extraña”. La recomendación vino de gente que, claro, ¡nunca vivió ahí!

El mismo fenómeno ocurre con las ventas y a ello se debe su mala fama y la subestimación de las habilidades que nos otorgan. Es una lástima, pues todos necesitamos saber vender para que nos vaya bien en la vida, además de que, por sí misma, la profesión de un vendedor está llena de libertades y beneficios financieros. La gente, no obstante, continúa transmitiendo información falsa y asegura que saber vender es muy difícil, que es muy complicado depender de las comisiones, que es una vida muy sórdida y que trabajas demasiadas horas al día, que no es una profesión confiable con ingresos seguros y que... ¡ni siquiera se puede considerar un trabajo real! Lo vuelvo a decir, es una lástima que se piensen todas estas cosas porque las ventas es una profesión que da una gran cantidad de libertades y muchos beneficios económicos.

Es muy poco frecuente que la impresión que la gente tiene de las ventas se base en hechos reales. Gran parte de la imagen negativa que tenemos de los vendedores se debe a que pensamos en la gente que se dedicaba a ellas en el pasado, lo cual nos hace creer que se trata de personas con poca relevancia en el presente. Si comienzo a decirte algo sobre ventas, sobre saber persuadir, es muy seguro que tú me interrumpas y cambies el tema, debido a que en tu mente ves una imagen del pasado o escuchas lo que alguien más te dijo alguna vez sobre los vendedores. Mira cómo basas tu opinión en impresiones que pertenecen al pasado y cómo cualquier imagen del pasado tiene muy poco valor en el presente y nada en el futuro.

VENDES O VENDES

Las ventas son críticas para sobrevivir

A pesar de tus prejuicios, opiniones e impresiones negativas de las ventas y los vendedores, debes hacer tuya la idea de que tienes que saber vender, sin importar cuál sea tu trabajo o tu posición en la vida. Seas rico o pobre, mujer u hombre, ganes un salario o estés contratado por comisión, siempre tendrás que venderle algo a alguien para poder avanzar. No existe excepción a esta regla y no hay manera de escapar de ella. Eso no significa que debes empezar a usar chaleco de poliéster, zapatos blancos de imitación de cuero y hablar como un merolico para que las personas hagan lo que tú quieres.

Tómate un minuto para pensar en todos los roles que desempeñas en tu vida. Ponle que eres esposa, socia, empleada, mamá, maestra, parroquiana, vecina, amiga, escritora y presidenta de la asociación de padres de familia de la escuela de tus hijos. Quiero que pienses detalladamente en cada uno de estos roles e identifiqués qué tanto involucran a las ventas. Tal vez no sea tu profesión ni recibas un pago por vender productos, pero te aseguro que, si lo piensas bien, saber vender influye en el éxito que puedes tener en cada uno de estos roles más que cualquier otra habilidad.

La recepcionista que quiere un aumento, la actriz que quiere el papel, el hombre que se quiere quedar con la chica, todos ellos dependen de su habilidad para venderse, lo sepan o no. Evidentemente, también aquel cuyo ingreso depende de las ventas tiene que saber vender. Cuando vas en tu auto hacia el trabajo y quieres tomar la autopista, debes saber negociar y venderle a los demás conductores tu necesidad para que te dejen pasar y tomar la salida. Cuando quieres comprar una casa e intentas convencer al dueño de que te la dé más barata, estás vendiendo. Cuando vas al banco a pedir un préstamo, tienes que venderle al empleado que es importante que te lo otorgue. Cuando un actor va a una audición, no sólo debe convencer al director de que sabe actuar, ¡sino de que es el adecuado para el papel! Comienza a prepararte ahora, pues no hay manera de eludir el hecho de que necesitas esta habilidad para que te vaya bien en la vida.

Saber vender es tan crucial para la sobrevivencia de una persona que yo no entiendo por qué no se enseña en las escuelas. El hecho de que no se enseñe ahí, de que no sea un requisito, o incluso una posibilidad, sólo indica el inmenso valor que tiene para quienes aprenden a hacerlo. De cualquier forma, para mí es evidente que las cosas que se necesitan en la vida no son las que enseñan en las escuelas. Yo pasé más de diecisiete años recibiendo educación formal y te puedo decir que he aprendido más de los seminarios, los programas de radio, los libros y las conversaciones que he tenido con otros empresarios, que en la escuela. Si hicieran una lista de las habilidades que los llevaron a la cima, ningún empresario exitoso dejaría fuera su capacidad para vender y persuadir.

Se ha dicho que casi una cuarta parte de la población del planeta tiene algo que ver con ventas. Quien haya llegado a esta cifra sólo pensó en una industria y un tipo de trabajo. Es incorrecto creer que eso son las ventas. Saber vender es absolutamente necesario para que te vaya bien en la vida. Respirar, comer, hacer ejercicio no son profesiones para la mayoría de nosotros, pero son requisitos fundamentales para poder vivir. Lo mismo ocurre con las ventas. Sin embargo, casi todos los libros que hablan de ellas se limitan a hacerlo como si sólo fueran un trabajo y no una habilidad para la vida.

Mi esposa siempre me pregunta cómo le hago para convencer a los demás. La respuesta es simple, porque así lo quiero; porque quiero que nosotros tengamos una gran vida, porque quiero salirme con la mía (claro que sí) y porque sé cómo vender, cómo persuadir y cómo cerrar un negocio. Aunque ella no lo sepa, mi esposa es la mejor vendedora que yo he conocido. Es apasionada, persistente y siempre se sale con la suya; y no sólo conmigo.

Este libro te va a enseñar cómo conseguir lo que tú quieres.

VENDES O VENDES

Preguntas del capítulo uno

Piensa tres cosas que conseguiste la semana pasada que hayan requerido de tu habilidad para saber vender.

1. _____
2. _____
3. _____

¿Cuál es la principal razón por la que un negocio falla?

¿Cuáles son las tres comisiones más importantes de tu vida?

1. _____
2. _____
3. _____

¿Cuáles son las dos habilidades que asegurarán que una persona tenga un lugar en el mercado?

1. _____
2. _____