

## **¡El que está en venta soy yo!**

**Por el Dr. Juan Carlos Branger Núñez.**

*Por lo general cuando hablamos de ventas el proceso que proyectamos en nuestra mente es muy técnico y lleno de conceptos teóricos que encontramos en los libros. Cuando se habla de vender, cada vez más se habla de conexión humana, de contacto real con los clientes y no solo el simple hecho de la venta o servicios prestados. Actualmente podemos encontrar muchos libros sobre PNL en las ventas, sobre cómo tener clientes para toda la vida e incluso podemos adquirir libros o audio libros sobre la importancia de la comunicación con nuestro cliente. Ahora bien, el proceso de las ventas siempre ha tenido un común denominador: al ser humano. Aún y cuando hoy día las ventas se realicen por internet sin ninguna intermediación de una persona, el proceso siempre estará dado entre humanos. Sabemos que las computadoras cada vez más toman terreno en el arte de vender masivamente. Ejemplos como E-bay o mercadolibre.com son claras experiencias de la expansión del concepto de venta, sin embargo, no olvidemos que todos estos portales han sido diseñados, son supervisados y monitoreados por humanos.*

*Hoy por hoy la venta no está basada en ofrecer un producto o servicio, la venta es un proceso de conexión emocional entre una necesidad y quien puede suplir lo necesario para saciar dicha necesidad. Es una experiencia entre un asesor de venta y un cliente o beneficiario. Al vender, no solos ofrecemos un producto o servicio, estamos ofreciendo todo lo que somos, todo en lo que creemos y todo lo que podemos ser. Me explicaré mejor. Cuando quieres enamorar a una chica o chico, ¿qué haces?, te vistes con tu estilo más de moda o de la mejor manera, te preparas con un buen baño y destilas un excelente perfume por doquier. Es decir, te vendes como la mejor persona, ¿para qué? Para que se enamoren de ti. Si vas a una entrevista de trabajo, no te llevas tus jeans más usados ni el pelo sin peinar. Al contrario, vas con tu mejor ropa, has preparado la entrevista en tu mente y estás listo o lista para dar tu mejor impresión. ¡Tú mejor impresión! Por lo tanto, te estás vendiendo a ti mismo o a ti misma. Todos somos vendedores. Camilo Cruz muy bien lo dice cuando se presenta en público para hablar de ventas. Si delante de un grupo preguntáramos: ¿quiénes son vendedores? Y sólo aquellos que trabajan en las ventas levantarán la mano, nos daríamos cuenta de que mucha gente aún no está consciente de que todo el tiempo venden. Las 24 horas estamos vendiendo, ofreciendo nuestra mejor cara o disposición, cuando queremos obtener buenos resultados, ya sea con una pareja o en el trabajo o con la familia. Debemos entender que todos estamos vendiéndonos cuando se trata de obtener algo de los demás: una sonrisa, un buen*

*trato o simplemente un beso. ¿Lo ves? ¿Ves cómo el proceso de la venta es netamente humano y emocional? Vender es un acto natural y el producto o servicio ya no es lo importante aunque define el marco del éxito. Ahora bien. Si vender es cosa de humanos, ¿cuál es la característica común que conecta a los humanos? Podríamos decir muchas cosas acá pero la más común y humana de las características que nos definen como especie superior son las emociones y la capacidad que tenemos para controlarlas a través del pensamiento.*

*Los seres humanos manejamos cinco emociones básicas: el amor, la alegría, la tristeza, la rabia y el miedo. Claro que existen otras que derivan de mezclas y teorías, pero para este particular nos quedaremos con estas cinco. Estas emociones no son ni negativas ni positivas, solo son emociones. Se convierten en una cosa o la otra al momento de ser expresadas. El componente más importante de las emociones es la expresión emocional y a través de esa expresión es que hacemos contacto con los demás seres humanos. Por lo tanto, si las emociones son el puente de conexión con otros seres como nosotros, entonces son éstas las herramientas más importantes a manejar cuando vamos al proceso de la venta. Toda la publicidad y mercadeo, de algunos años para acá, se ha enfocado en lo humano, en mover emociones que se viven a diario en la experiencia humana. La inteligencia emocional no es más que una herramienta en el mundo actual para muchos campos. Nosotros no usaremos a la inteligencia emocional como herramienta, sino será a través de la inteligencia emocional que viviremos nuestras experiencias de venta, de lo contrario podría caer en una actuación fría, preparada y actoral que en nada conviene al construir credibilidad en los clientes. El proceso debe ser natural, real y congruente con nosotros y nuestro estilo de vida. No debes dejar de ser quien eres para lograr ser exitoso o exitosa en la vida. Al vender, todo nuestro ser se involucra, al punto que la medicina moderna ha descubierto que los primeros en la lista de posibilidades de contraer cáncer por exposición continua al estrés, son los vendedores. Luego le siguen los educadores, los médicos y todos aquellos que atienden público en su trabajo. Al menos no te sientas solo o sola en la posibilidad de enfermarse por vender. Pero, ¿por qué se da esto? Porque el nivel de ansiedad que genera el no vender, no hacer los números que te tocan o simplemente sentir que fracasas y no lograr cubrir tus propias deudas por una mala "racha" en las ventas, es lo que conlleva a enfermarse, pero te cuento un secreto: esto le pasaría a cualquiera que viva la vida bajo constante estrés (en especial si su actitud es derrotista y amargada). Como médico conductista he podido observar en mi corta carrera cómo el ser humano produce de 10 pensamientos, 9 negativos y sólo 1 positivo. Este último, claro está, es sabotado por lo demás cuando aparece. Nuestra visión del mundo está contaminada por todo aquello que no tenemos o no logramos o no hicimos. Los "no" en nuestra vida son tan comunes como la hierba y parecieran*

difíciles de arrancar de nuestra mente. Pero no es tan complicado. Una actitud positiva no depende de cuántos pensamientos podamos tener propositivos en nuestra cabeza. Una actitud positiva depende de que tengamos fiel creencia de que nuestra vida puede ser mejor. Es una decisión que se debe asumir, la decisión de ser feliz. Cuando eres feliz, tienes control emocional y sabes que vales mucho (tienes autoestima) entonces puedes salir a la calle a vender lo que quieras, y si crees en lo que vendes, entonces el cuento ya está resuelto. Tu actitud contagiosa se conectará con tus clientes, ellos te verán a ti y no a tu producto o servicio, y querrán siempre volver a negociar contigo porque les aportas una experiencia positiva en sus vidas. Los clientes querrán tenerte cerca simplemente porque “eres” la persona que les puede alegrar el día y al hacer esa conexión humana real, les puedes ofrecer el mundo y estoy seguro que te lo comprarán, tal vez a crédito, pero lo harán. Hoy día no se trata del producto o servicio que ofrezcas, se trata de una actitud, una forma de vida, de estar, de sentir y sin sonar extraño, una forma de ofrecerte como un enlace a experiencias positivas. No estoy hablando de la profesión más antigua del mundo, estoy hablando de ya no vendes algo: ¡el que está en venta eres tú! No porque tus valores morales tengan precio, no porque “te ofrezcas” para algún servicio dudoso, sino porque al momento en que saludas a tu cliente, con tu felicidad, tu actitud positiva ante la vida y tu control emocional ligada a una sólida autoestima, en ese justo momento al entrar a una oficina o recibir a un cliente, allí te estás vendiendo, es en ese momento en que estás cerrando la venta y tu cliente aún no lo sabe. La primera impresión siempre será la que cuenta y será el momento donde sabes, muy dentro de ti, que eres tú el producto más importante en la venta, eres tú el vehículo a través del cual puede complacer las necesidades del cliente y satisfacerlo al otorgarle una experiencia de excelencia, respeto y conexión humana. El control emocional es altamente importante para mantener los límites de las relaciones en las fronteras adecuadas y el factor que marca la diferencia siempre será el nivel ético con el que te relaciones. Como podrás leer, en este corto resumen, te ofrezco un secreto que tal vez ya conocías o estás descubriendo. Ese secreto es la trascendencia que tiene tu actitud, tu autoestima y tus emociones en el proceso de la venta. Eres tú la persona más exitosa en su profesión, solo que aún tal vez, no lo sabes. Una forma de descubrirlo es comenzar a aplicar una regla que ofrece el Dr. Dyer en uno de sus últimos libros que dice así: “trátate a ti mismo (a) como si ya fueras lo que quieres llegar a ser”. Comienza hoy a pensar, actuar y sentirte como alguien exitoso (a). Date la oportunidad de vivir la experiencia de ser feliz con el simple hecho de decidirlo. Es una actitud mental. Si lo logras, verás cómo tus ventas mejorarán de forma importante. Claro que el conocimiento técnico, la formación académica, la experiencia y las herramientas adecuadas te ayudarán a ser un profesional o una profesional de alta factura, pero serán las emociones y tu actitud ante la vida lo

que sellará el resultado final. Recuerda que es a través de ti que el cliente vive la experiencia gratificante de lograr satisfacer sus necesidades. Tú eres el elemento más importante en la venta, simplemente porque el que está en venta eres tú.

Cuando me presento en público me preparo con antelación. Reviso mi conferencia, la actualizo si existiera nueva información y realizo ejercicios vocales para perfeccionar mi oratoria. A parte de todo esto elijo mi mejor traje, de acuerdo al auditorio, cuido mi apariencia, me siento feliz al poder hablarles a otras personas y mi energía se eleva a un nivel motivador que me empuja a ser mejor cada vez más. No solo estoy vendiendo información útil para la vida cuando doy conferencias o grabo algún nuevo audio libro, también sé que estoy vendiendo una actitud de vida y aunque no cuesta dinero comprarla, tal vez su precio no es fácil de pagar. Se debe tener una actitud abierta, receptiva y ganas de crecer para aceptar lo que ofrezco al hablar. Lo mismo pasa cuando paso mi consulta y ofrezco herramientas para que la gente se sienta mejor en referencia de sí mismos y se responsabilicen por su propia vida. A fin de cuentas, lo que hago al hablar es venderme y es lo que quiero que hagas cuando vendas. Tu oratoria es vital para lograr la experiencia comunicacional que necesitas para cerrar tus ventas. Sólo te puedo decir, basado en mi experiencia que, lo único que pienso antes de salir al escenario, que me apoya a ubicar la actitud correcta y me recuerda que me he preparado para un solo propósito como lo es “servir a los demás”, es: **¡El que está en venta soy yo!**