

LOS EFECTOS DEL RECICLAJE CONTINUO

En primer lugar quiero daros a todos las gracias por los múltiples comentarios recibidos acerca de la última nota informativa "Las Herramientas del Vendedor". Nos resulta muy grato saber que nuestros artículos potencian la mejora en vuestra actividad profesional.

Debido a todos vuestros comentarios, me han propuesto que os cuente cuál ha sido mi experiencia directa en lo que respecta al cambio de mis actitudes profesionales desde que entré a formar parte de Formación Ventas.

Yo estudié Comunicación y Relaciones Públicas y quería enfocar mi futuro en este sector. Nunca imaginé que el mundo de la venta pudiera cautivar-me. Di con él por casualidad, a través de un amigo al que le apasionaba y tras unas cuantas experiencias que no me convencieron dentro del mundo que, supuestamente, había elegido. Poco a poco me fui desarrollando como vendedora, pero no era una auténtica vendedora, sino que sólo informaba adecuadamente al cliente acerca del producto que vendía y la confianza que les conseguía transmitir (habilidad natural en mí) hacía el resto.

Fue, sin embargo, al comenzar a trabajar en esta organización, codo con codo con consultores de la talla de Francisco Helguera y su equipo de formadores, lo que ha provocado cambios muy significativos en mi forma de proceder con los clientes.

El adiestramiento adecuado de mis cualidades no ha sido una tarea fácil, ya que los vicios adquiridos a lo largo de mi vida profesional dificultaban, en ocasiones, el trato que yo consideraba óptimo para un cliente. Y es que lo primero que hay que hacer es desaprender lo erróneamente aprendido antes de empezar a trabajar de forma adecuada.

¿Qué **habilidades**, en concreto, me ha costado más adiestrar?

La primera, y muy fundamental, ha sido **el tono de mi voz**. Soy una persona con un tono de voz muy agudo, lo que me conocéis directamente ya sabéis a qué me refiero. Cuando hablaba con un cliente me quedaba, en muchas ocasiones, con la sensación de que le había irritado. Esto ocasionaba que no terminara de cerrar la venta y repercutía directamente en mis objetivos y en mi rentabilidad y la de mi empresa. Poco a poco fui corrigiendo de manera consciente mi tono de voz, sobre todo al teléfono. Y cuanto más la dulcificaba, era mejor recibida por el cliente y me resultaba más sencillo el entendimiento mutuo y, por ende, llegar a un acuerdo final provechoso para ambos.

En segundo lugar, he tenido que hacer un esfuerzo muy grande a la hora de **estructurar adecuadamente la entrevista de ventas**. Cada vez que han lanzado un curso nuevo, yo era de las primeras en destripar sus contenidos y realizar un argumento lógico totalmente adecuado al nuevo producto. Sin embargo, a la hora de transmitírselo al cliente, le quedaba muy claro la calidad con la que trabajamos, pero me costaba 2, 3 y hasta 4 entrevistas cerrar la venta. Había muchas que no conseguía cerrar. Y creedme cuando os digo que, en muchos casos, no entendía por qué, ya que en mi caso, como en el de todos los individuos, aprendemos por imitación y yo lo hacía excepcionalmente bien. Imitaba a la perfección a mis maestros, los consultores, pero a mí no me salía. ¿Sabéis por qué? Porque no lo hacía con naturalidad, lo hacía de manera forzada y el cliente lo percibía.

Empecé a profundizar en aquellos aspectos que me encantaba imitar de mis maestros y los fui haciendo míos. Comencé a hablar desde mi propia experiencia, no desde la experiencia percibida de otros. Cada vez escuchaba mejor al cliente, y cuando digo mejor, me refiero a entendiéndole (**escucha activa**), poniéndome en su lugar (**empatía**) y diciéndole educadamente que no, cuando no tenía razón (**asertividad**). Esta actitud, para mi sorpresa, provocaba actitudes cada vez más abiertas

en el cliente, me contaba más explícitamente sus necesidades y yo era capaz de aportarle soluciones interesantes para él, lo que provocaba un inevitable cierre de la venta.

Aún así, había ventas que se me escapaban, que aún realizando estructuradamente la entrevista de ventas, no conseguía transmitir las emociones adecuadas al cliente y la venta se diluía en el tiempo. Di un giro de tuerca a mis habilidades y descubrí que no utilizaba de forma precisa la **persuasión**, que era demasiado aséptica con el cliente y no conseguía contagiarle la emoción que yo realmente sentía con el producto por el que estaba interesado. Practiqué y practiqué, **disipando poco a poco todos mis miedos** y me esforcé por contagiarle mis emociones. Y, de repente, todo empezó a encajar y los cierres de mis ventas empezaron a producirse de manera muy natural. Había conseguido utilizar la persuasión en el momento y de la manera adecuada, y esto, repercutió directamente en mis resultados, pasando, mi ratio de efectividad, de un 30% a un 85%.

Por último, me quedaba un reto por alcanzar: el **adiestramiento adecuado a gente novel que entraba a formar parte de la organización** y cuya formación práctica nos encargan a los veteranos. Al principio les enseñaba haciendo que se fijaran en cómo hacía yo las cosas, creyendo que ellos cogerían aquello bueno que pudieran aprovechar de mis actitudes y lo harían suyo. Pero pronto me di cuenta, desde mi experiencia adquirida, de que esta no era la mejor forma para que aprendieran. Así que cambié, una vez más, mi actitud. Los escuchaba y los observaba mientras hacían sus ventas y luego les hacía pensar acerca de lo que podían mejorar, les preguntaba abiertamente sobre aquellos puntos de su actitud en los que había detectado carencias. Y, os aseguro, esto provocó en ellos muchos más beneficios, ya que reflexionaban acerca de los puntos que comentábamos y el cambio de sus actitudes ha sido visible día tras día.

Actualmente siempre analizo cada entrevista que hago con los clientes o cada acompañamiento que realizo con nuestros colaboradores noveles. Y, he de deciros que no paro de evolucionar y, lo más importante, cada día soy más eficaz y más feliz con mi trabajo.

Espero que mis experiencias os hayan aportado luz sobre puntos oscuros. No dudéis en enviaros vuestras opiniones y consultas, que siempre nos encantan y son bien recibidas.

Carolina Hernández
Consultor Asociado
Formación Ventas
www.formacionventas.com
info@formacionventas.com