

# UN CUENTO DE VENTAS



**YoNoSeVender**  
Pero tengo que hacerlo

## INDICE

El cliente siempre te dará la respuesta	3
Escuchar para comprender	5
Trata a las personas como ellas quieren ser tratadas	8
La confianza es la base de la venta	11
Tus clientes son lo más importante	14
Yo no se vender	17



*"A las personas les gustan las personas como ellas mismas"*



## EL CLIENTE SIEMPRE TE DARÁ LA RESPUESTA

Con esto de la cuarentena, la venta está malísima, me dijo cuando le pregunté cómo le estaba marchando el negocio.

¿Y qué piensas hacer? Le pregunté más por rellenar el vacío que me dejaba su voz apagada al otro lado. No se. La verdad es que siempre he vendido mis pasteles sin problema. No me hice rico pero podía

vivir tranquilo. Pero la gente ya no sale de casa...

¿No estarás pensando en cerrar el negocio? Le dije con un poco de preocupación

No quiero, me encanta lo que hago, pero no sé qué hacer. Si no vendo, no tendré para pagar los costos, me dijo bastante resignado.

Yo he escuchado que en tiempo anormales, hay que hacer cosas diferentes. De hecho, ahora me acuerdo de una frase que se le atribuye a Einstein que dice algo así como que si haces siempre lo mismo no puedes esperar resultados diferentes. ¿Has hecho algo diferente en este período? Le pregunté para darle ánimo y ayudarlo a pensar una solución.

Si, la verdad es que hice un descuento importante, pero no funcionó. Después, alguien me dijo que faltó difusión, hice unos folletos que repartí en farmacias y supermercados porque ahí había gente. Otro amigo me indicó que ahora el tema era digital, así que ingresé a ese mundo y promocioné mis pasteles. Como ves, no me he quedado sin hacer nada, me explicó. No sabía que más decirle, así que, para romper el silencio le pregunté. ¿y tus clientes, que te han dicho?

Sentí el silencio al otro lado y una respiración que se hizo más entrecortada y que no supe distinguir si era de frustración o rabia y cuando me parecía que iba a largarme un reto o algo así, logró contenerse y me dijo con una voz que denotaba mucha autoridad: “no te acabo de decir que no vendo nada”. ¿Con qué clientes voy a hablar si no viene nadie? Luego se calló y me dio la impresión que se arrepentía de hablarme tan duro.

Mira, le dije, yo no se vender, solo trataba de ayudar. Me acordé que siempre me hablaste con cariño de la gente que entraba a tu local. No recuerdo los nombres pero se que tu los sabías. Por eso imaginé que te habrías comunicado con ellos y les habrías preguntado si necesitaban pasteles. Ahora que lo pienso, deben vivir cerca del local y quizás ellos puedan querer que se los vayas a dejar. No sé, seguro es una locura, pero como me llegan, todos los días cientos de mails de gente que no conozco, pensé que era algo que se hacía con mayor razón con la gente que habitualmente te compra.

Percibí su excitación.

Pero que genio. No se me había ocurrido llamar a mis clientes. Claro que si. Debo tener sus datos de teléfono y siempre elegí el trato personalizado con ellos.

Me sentí bien de haber sido el causante de su súbito aumento de ánimo.

Estaba en eso, cuando le escuchó decir, ¿pero a título de qué les llamo? A mi me carga cuando me llaman esas telefonistas que se hacen las amables pero que lo único que sabes que quieren es enchufarte algo para ganar la comisión.

Pucha, no se, pero ¿si los llamas como amigo?

¿Cómo amigo? ¿y de qué me serviría eso? Me dijo. Lo que yo quiero es vender. Y no llamo a mis amigos para venderles algo. ¿Tu, si?

Por suerte el no pudo advertir que los colores me ruborizaron el rostro. Tenía razón. Por querer ayudar, le estaba hablando ridiculeces. Aún así y para no perderlas todas, le dije; Me imaginaba que los llamaras para preguntar cómo estaban, que necesitaban y para indicarles que seguías produciendo por si en algún momento querían olvidar los problemas con algún dulce en su paladar. Debo reconocer que esto último se me ocurrió en el momento que lo iba diciendo, por lo que callé para esperar la respuesta de mi amigo. Pero el estaba mudo. Nuevamente por rellenar el silencio incómodo le dije. Yo he estado llamando a la gente que me importa solo para saber cómo están. Algunos están mejor que yo y me dan ánimo para continuar. Otros agradecen la llamada y nos reímos de los bellos recuerdos y otros me indican que estaban al borde de la desesperación y entonces hablamos de lo que necesitan y, si los puedo ayudar, ayudo. En realidad me imaginé algo así cuando te dije lo anterior. Cuando mi amigo recuperó el habla, comenzó a hacerlo como en un sueño. Con frases entrecortadas. “Llamar a la gente que te importa”, “preguntarle cómo están y que necesitan” “por si querían olvidar “...

Pensé que lo había perdido. Me quedé sus buenos segundos esperando que me dijera en qué estaba pensando. Los silencios siempre me han incomodado, pero estaba claro que no tenía nada más en que aportar. Así que me disponía a dar la charla por concluida cuando me dijo: El cliente siempre te dará la respuesta. Y lo repetió; **¡EL CLIENTE SIEMPRE TE DARÁ LA RESPUESTA!** Se notaba muy entusiasmado. La verdad es que me alegraba pero no entendía su cambio de humor, así que callé nuevamente.

Me has hecho acordar de todos los cursos online que he tomado y que el orador siempre repite que hay que escuchar al cliente y que el cliente es aquel que ha comprado tu producto pues el otro es solo un prospecto y que es mucho más barato venderle a un cliente que conquistar uno nuevo. Las palabras salían de su boca a borbotones y me dio miedo preguntarle que quería decir. Lo que me alegraba era que lo sentía propio de si mismo y dueño de su destino.

He descuidado a mis clientes, dijo. No alcancé a preocuparme de esta revelación pues inmediatamente añadió: tengo gente que ya ha confiado en mi y que me dirá lo que necesita para poder ayudarles. Con eso basta. Eso es más de lo que muchos anhelan.

Y casi gritando me dijo: “¡Perfecto, Probaré tu idea!” ¿Seguro que no te gustaría ser vendedor? Me preguntó. Me has dado un muy buen consejo. Seguro te iría muy bien.

Reí de buena gana y le repetí lo mismo que he dicho siempre; eso es para otro tipo de gente. Personas con aguante, con valentía y coraje. Yo no tengo muy claro en que soy bueno pero si tengo claro que “yo no se vender”



## ESCUCHAR PARA COMPRENDER, NO SOLO PARA RESPONDER

¿Cómo te fue al hablar con los clientes? Pregunté inmediatamente después de saludar a mi amigo. Habían pasado varios días desde nuestra anterior conversación y estaba intrigado por saber cómo le había ido.

Bastante bien, me dijo y creí percibir una sonrisa

desde el otro lado.

Vamos cuéntame. Supliqué, lleno de curiosidad.

La verdad es que costó hacer el primer llamado. Buscaba en mi teléfono a los diferentes nombres para saber a cuál llamar primero.

Al final me decidí por llamar a la Sra. Carmen. A ella le gusta que le digan Carmencita. Es muy simpática y siempre que venía al local me buscaba conversa. Yo sabía que vivía con su marido y que los días que iba al local era cuando venían sus nietos, o “sus ojos” como les llamaba ella.

Ya me cae bien Carmencita, dije, para que que viera que estaba escuchando.

Sí, un amor de persona.

Y ¿qué te dijo? Le pregunté pues, a esas alturas, no podía disimular que me importaba saber cómo le había ido.

Tranquilo. Te lo contaré todo.

Me respondió el teléfono y cuando le dije que era yo, sentí que se ponía a la defensiva. De hecho me dijo que no necesitaba nada. Me sorprendió, pero no dejé que me desmotivara. Pero claramente debía ser rápido para hablar con ella. Así que le dije que estos eran tiempos difíciles y que había perdido venta por las razones por todos conocidas pero que me quería dar un tiempo para saber cómo estaban los vecinos. “No la llamo para vender Carmencita”, le dije, y antes de que respondiera le dije, “llamo para saber de usted”. Sentí, si te puedo decir ese verbo al hablar por teléfono, sentí que ella se descolocó. Me respondió titubeando; “para la embarrada pues”. No he podido estar con mis nietos. Esto es algo muy cruel. ¿cuándo crees que se resuelva?

Imaginé a mi abuela. Me emocioné entero, así que tuve que esperar a respirar hondo para recobrar el tono y seguir hablando; “no sé cuando se resuelva, creo que todo es muy nuevo como para saber” fue lo primero que se me ocurrió decirle. Por eso quise hablar con mis clientes más fieles. Es posible que hoy no necesiten de mis pasteles, pero siempre, todos, necesitaremos una dulce caricia. Me reí de mi invento y ella, para mi asombro, también se rió. “Es un gran detalle tuyo este llamado” me dijo a continuación. Y a ti, ¿cómo te ha ido?

Le dije que, para lo que vivían otros, bastante bien. Estamos adaptándonos, le dije.

Obviamente se me pasó por la cabeza darle la larga con el tema de que no vendía y que podía darle un buen descuento y todo eso. En ese minuto te me apareciste tu. En serio, fue recordar esa llamada cuando hablamos y me dijiste que los llamara como amigo, ¿te acuerdas?

Sí, por supuesto. Estuve toda la semana pensando en cómo se me había ocurrido decirte eso. ¿Y de dónde lo sacaste?

Ni idea. Por más que pienso, no logro llegar a algo concreto. Se me ocurre qué es porque en realidad soy así. No sé qué más te puedo decir.

Dicen que lo mejor es tratar de ser como es uno. De todas maneras gracias por ese consejo. De nada, pero, ¿en qué terminó tu llamada con Carmencita?

Ah si, casi lo olvidaba. Después de agradecer el detalle, y para mi absoluta sorpresa me dijo, “que bueno que me hayas llamado, me abriste el apetito, aunque es una lástima que no pueda ir a comprarlos a tu tienda. Mi hija me envía la compra del supermercado y ahí siempre incluye algún dulce, pero no se comparan con los tuyos. Cuando esto acabe prometo ir a comprar y golosear y malcriar a mis nietos con tus pasteles”

Casi lloré, viejo. Era más de lo que había esperado. Y, por supuesto, no estaba preparado para esa respuesta.

Quedé muy animado y de inmediato marqué a don Fernando...

Espera, casi le grito por el teléfono, ¿qué respondiste a la señora?

Ahhh, cierto, casi lo olvido. Le agradecí por el cumplido y le indique que si podía enviar a alguien a buscarlos, feliz se los preparaba. Y le daba mis datos para que me pagara por transferencia.

Ella me dijo que buscaría quien podría hacer eso y antes de colgar me dijo “gracias por esta dulce llamada”

Y luego llamé a Don Fernando, pero esa es otra historia.

Ante mi silencio, mi amigo me preguntó si yo seguía ahí.

A la segunda insistencia le dije que si. No se bien qué me pasó pero me quedé pegado en la historia que acaba de escuchar. Y se lo dije sin rodeos: “no me cierra”.

¿Qué cosa? Yo creo que fue una super buena llamada. Carmencita quedo feliz y yo recuperaré mis clientela si sigo haciendo esto.

Fue una llamada genial, de eso no hay duda. Es solo que siento que pudiste sacar más provecho.

Pero viejo, me dijiste que los llamara como amigo. ¿qué querías? ¿Qué le encajara unos pasteles? ¿En mi primera llamada?

Es que eso es justamente lo curioso. Me dio la sensación que ella hubiese querido comer un pastel ese mismo día, ¿no piensas igual?

Ahora que lo dices... mmmhhh puede ser, pero, ¿no habría parecido trampa? Quiero decir, la llamé, no para vender, pero ¿le vendo igual?

Mmhhhh no se. No creo tener la respuesta correcta, es solo que siento que “como que faltó algo”.

Ahora que lo hablamos, pienso que puedes tener razón, pero ¿qué hacer?

Como siempre que me ocurría en otras situaciones me salí del caso concreto y empecé a elucubrar. ¿qué hubiera pasado si hubieses llamado a un amigo para saber cómo estaba y el te hubiera dado indicios de que necesitaba que lo ayudaras en algo? Digo, que no indica claramente que le ayudes, sino más bien que cuando empieza a hablar te das cuenta de que en realidad eso es lo que está pidiendo... no se si me sigues.

Sentí el golpe típico que hace la mano cuando choca con la frente cuando mi amigo me dijo; “Toda la razón”, ¿cómo no me di cuenta?

¿De qué cosa? Le pregunté yo.

Tanto curso para fallar en los pequeños detalles, me dijo.

Los pequeños detalles hacen las grandes diferencias, dije yo. Más que nada por responder algo que sonara inteligente.

Hay que saber escuchar al cliente. No basta con decirle lo que tienes para ofrecerle. Me concentré tanto en que pareciera una llamada amistosa y “no vendedora”...De hecho, hace unos días, revisando unos apuntes de mis tantas clases de emprendimiento recuerdo haber leído a un señor de apellido Drucker que decía algo así como **“lo más importante en la comunicación es escuchar lo que no se dice”**

Suena complicado, dije yo, que no había oído hablar de ese apellido tan extranjero antes. Definitivamente eres el mejor para vender, dijo mi amigo al momento que se largaba a reír. Yo solo aplico sentido común a las cosas que me cuentas y trato de escucharte atentamente para saber como ayudarte, porque, tal como tu sabes, **yo no se vender...**

**“Lo más importante, en la  
comunicación, es escuchar lo  
que no se dice”**

Peter Drucker





## **T** RATA A LAS PERSONAS COMO ELLAS QUIEREN SER TRATADAS

A duras penas logré dejar pasar la semana sin llamarlo para saber cómo le estaba yendo. Cuando ya no pude más, marqué su número y lo encontré aproblemado.

¿Cómo van las ventas? Le pregunté cuando descifré su escaso ánimo.

Esto parece una montaña rusa me dijo.

Intenté adivinar qué quería decir, pero como no soy bueno para eso, preferí preguntar ¿una montaña rusa?

Si, me dijo. Hay momentos en que siento que lo que hago resulta super bien y otras en que siento que pierdo el tiempo.

Sabes que soy bueno para escuchar, cuéntame porque me dices esto, le dije para ver si podía ayudar.

Hay algunos clientes como Carmencita que todo se da a pedir de boca. Llamas, les explicas porqué y quedan encantados. De hecho algunos me dan números de amigos para que les escriba, les diga que llamo de parte de ellos y les pueda vender. Son clientes maravillosos que intentan ayudarme. Pero otros...

¿Qué pasa con esos otros?

Pasa que son unos plomos. Tienen cero empatía. No solo no te ayudan sino que te hacen sentir muy mal.

¡Qué fuerte! Y, ¿te pasa muy seguido? Quiero decir, ¿de cada 10, con cuántos te sucede eso? Fácil 3 de ellos. No hay caso...

Tranquilo, le dije. Vamos a desmenuzar este problema. ¿Has podido apreciar si tienen algo en común esas personas?

Son todas desagradables, me dijo antes de que terminara.

No esperarás que todos los humanos sean tan simpáticos como yo, o si? Y me reí intentando contagiarle mi buen ánimo.

Es que es super desagradable que uno llame con una buena intención y le hagan parecer que uno es el mismísimo demonio, ¿no crees?

Eso me hizo pensar. Y como estaba en confianza, comencé a pensar en voz alta como hago cuando no estoy procesando todo lo que hablo...

Guau, recuerdo que hace unos días me llamó una chica de un banco y me consultó si estaba todo bien en mi familia, pero yo sabía que me quería vender algo, así que le respondí con bastante desconfianza. Ella lo notó y trató de ser alegre y entusiasta, pero yo no respondía. En eso, me dice que el banco ha preparado un seguro especial para mi y mi familia... No la dejé terminar. Le dije que tenía todo muy bien cubierto y que no necesitaba nada. Me dieron ganas de gritarle algo como ¡Yo sabía! Una treta barata para venderme un segur. Pero como soy un caballero, no lo hice... aunque ahora me pregunto...

¿Cómo se habrá sentido ella? Dijo mi amigo de inmediato.



Exacto, dije. Solo espero que no todos los llamados sean a personas como yo, le dije. Espero que no todos sean tipos desagradables.

No seas tan duro contigo, dijo mi amigo. Seguro es solo que tuviste un mal día...

O que me llaman a cada rato, dije yo sonriendo una vez más.

Si, también puede ser.

De pronto recordé nuestra conversación y le dije; “entonces, en el caso de tus clientes, seguro son tipos desagradables, mientras que en mi caso solo tuve un mal día”, ¿será así?

Tu siempre haciéndome pensar.

Ahora recuerdo a un tipo que alguna vez explicaba que los juicios que hacemos dependen de, si son a nosotros y nuestro entorno cercano o a desconocidos.

¿De qué depende? Inquirió mi amigo

Cuando juzgamos a los demás, siempre lo hacemos por la acción. En este caso, tu cliente es desagradable porque esa fue la acción que cometió, sin embargo a nosotros mismos y a quienes queremos, los juzgamos por la intención. Yo fui igual de desagradable que tu cliente, sin embargo, como me conoces y sabes que soy un tipo bastante amable, indicas que no fue la intención.

¡Qué interesante! me dijo. Es super lógico pensar en que las personas son todas distintas y necesitan diferentes estímulos para reaccionar. Y además, pensando en que cada uno carga su mundo...

Siiii, lo interrumpí. Recuerdo, años atrás, me estresaban mucho los malos conductores. Tuve la ventaja de que mi padre era un excelente conductor, entonces, cuando alguien cometía una falta mientras íbamos en la pista, me llenaba de ira por el “malnacido” que no era capaz de preocuparse por los demás y conducir bien. Era tanta la rabia que, casi todos los días, me estacionaba a dos cuadras de casa y me repetía como un mantra: mi familia no tiene la culpa, mi familia no tiene la culpa. Porque sabía que si llegaba idiota a casa terminaría discutiendo con ellos...

Entonces deberé pensar mejor en cómo hacer las llamadas a cada persona. Me dijo luego. Me extrañó su comentario y así se lo hice saber. Cuando me hablaste de la llamada a Carmencita, me dio la impresión de que la conocías muy bien. De hecho me hiciste una descripción de ella y actuaste en consecuencia. ¿No haces lo mismo con todos?

Si, hago exactamente lo mismo con todos. Lo que pasa es que Carmencita siempre me ha caído bien, me indicó.

Ah, ya veo. Eres exactamente igual a mi. Te llevas bien con algunas personas y con las otras... problema de ellas, dije suavizando la última frase.

¿Pero qué quieres que haga? Soy el que soy. No puedo andar engañando a la gente.

Sabes una cosa, yo pensaba exactamente igual. Hace un tiempo atrás, hablando con uno de mis hijos, me dice, ¿puedes no hablarme tan golpeado? Parece que me estuvieras retando.

Obviamente salí con la cantinela de que tenía que hacerse mayor y que la vida era complicada y que tenía que aprender a responder como se esperaba de él, que nadie le regalaría nada, etc, etc, etc... El me miraba y yo lo veía que estaba conteniendo el llanto. Para colmo, como veía que no reaccionaba como yo quería, le dije que tenía que aprender de su hermano. Ves que a él le hablo igual y no se pone sensible como tu...

Guau, dijo mi amigo, ¿qué te dijo?

Me dijo dos cosas que jamás voy a olvidar. Primero me dijo, «papá si no entiendes que mi hermano y yo somos distintos, el que no comprende la vida eres tu»...

¡Hijo tuyo, sin lugar a dudas! Y lo segundo?

Qué si de verdad quería ayudarlo, tenía que comunicarme en la modalidad que el entendiera, por que de lo contrario, no le estaba ayudando, solo estaba contándole todo lo que yo sabía...

¡Me gusta ese hijo tuyo!

Entonces resumiendo, dijo mi amigo, no todos los clientes reaccionan igual, porque no todos los clientes son iguales y, por lo tanto debemos comunicarnos con cada uno de la manera que le sirva a cada uno. ¿Te parece lógico? Me preguntó

Eso fue lo que me dijo mi hijo, le respondí todavía con la piel erizada producto de la emoción del recuerdo.

Y ahora que lo dices creo que entiendo lo que me explicaron de aplicar la regla de platino en el trato con las personas...

¿La regla de platino? dijo mi amigo con aire dubitativo. Querrás decir la regla de oro, ese que dice «Trata a los demás como quisieras que te tratarán a ti», me dijo.

Esa es muy buena para comenzar cualquier relación, pero hace un tiempo me explicaron que había una todavía mejor: **«Trata a las personas como ellas quieren ser tratadas»** ¿No te parece mejor?

Definitivamente te voy a incluir entre los buenos consejeros de venta, me dijo al tiempo que reía de buena gana.

Y yo te desmentiré por todo lo ancho de mis escasas redes sociales. Cualquiera que sabe de ventas, sabe que yo no se vender...





## LA CONFIANZA ES LA BASE DE LA VENTA

La semana se pasó con ocupaciones diversas, por lo que no me di cuenta cuando ya había pasado una semana de nuestra última conversación. Esta vez fui yo quien recibió el llamado.

¿No sabes lo que me pasó? Dijo cuando recibió mi voz en el teléfono.

Las cosas han mejorado mucho, pero los clientes se están pasando de la raya, me dijo.

¿Cómo pasándose de la raya? No entendía cómo sus clientes podían hacer eso.

No te imaginas con la de cosas que me han salido ahora.

Bien lo lograste, le dije, me tienes totalmente en ascuas.

Un ejemplo, que te va a resumir todo muy bien. ¿Recuerdas a Carmencita?

Si, claro, ¿qué pasa con ella?

Tiene mi número y me llama para hacerme pedidos o para decirme que le dio mi número a tal persona para que me llame y encargue pasteles.

Ok, apura la carroza porque aún no veo donde está el problema, le dije

Espera, hombre impaciente. Resulta que me llama el jueves pasado y me dice si, ya que hago pasteles, no he pensado en hacer almuerzos y distribuirlos también. ¿Qué te parece?

Te prometo que lo primero que quise hacer fue reír, pero no se si de Carmencita, de ti o de la situación.

¿De mi? Si yo quiero puro llorar. Si hay una víctima aquí ese soy yo, me dijo entre serio y en broma.

Si, lo entiendo, le dije de inmediato. Lo que pasa es que lo primero que pensé era que Carmencita era una fresca y me quise reír de ella. Luego pensé en que eras un hombre afortunado ya que una anciana recurría a ti por un problema y pensé que reírme de ti sería genial y lo último es que la situación es la graciosa. Piénsalo, una veterana con un problema contándoselo a un hombre que no quiere saber nada de problemas, jajaja  
Mi amigo no reía.

Vamos, no seas así, le dije. Tienes que reconocer que la situación es chistosa.

La verdad es que ahora si quiero llorar, me dijo.

Pero hombre, si yo estoy de tu lado...

Si, por eso quiero llorar. Un hombre afortunado, repitió al frase que le había dicho unos segundos atrás. Y yo pensando en lo que molestan los clientes. Me merezco las penas del infierno, concluyó.

Vamos, no seas tan duro. Imagino que es el proceso que le pasa a todo el mundo.

Como veía que no reaccionaba se me ocurrió contarle una anécdota...

Recuerdo cuando mis chicos eran pequeñitos y le digo a un colega de trabajo que me pregunta por ellos, que voy en la etapa en que me pregunto, ¿porqué no me los habré comido?

Ja ja ja, como en el chiste, me dice mi amigo

Si, tal cual, le respondí. Entonces ese colega me dice algo así cómo; date con una piedra en el pecho que quieran estar contigo, jugar contigo y que todo te lo pregunten a ti. Hay muchos que quisiéramos tener esa suerte... Nunca lo había visto de esa manera. Solo pensaba, cuando crecerán para que me dejen en paz. Desde que ese colega me dio su opinión, era yo quien los buscaba y me mostraba siempre dispuesto a jugar y conversar con ellos. Hoy el mayor tiene 25 años y te mueres de las sobre mesas y las pichangas que jugamos todas las semanas.

Pero por supuesto, que un cliente recurra a ti para la solución de un problema es una muestra de confianza. Y **la confianza es la base de la venta**. ¿Cómo es que a uno se le olvidan todas las cosas que aprende en esos cursos online?

No solo las cosas que aprendes en los cursos. Hace un tiempo, leí que un estudioso del cerebro humano decía que hace un par de décadas descubrieron que la persona olvida, antes de 24 horas, hasta el 80% de lo creía haber aprendido. Y para peor, mostraba que hace 10 años atrás recibíamos alrededor de 30.000 mensajes diarios, por lo que nuestro cerebro seleccionaba a cuales prestar atención y los otros los descartaba...

Es que así no se puede.

Ni que lo digas, le dije y ambos nos largamos a reír.

Cuando pasó la diversión, le pregunté ¿Y qué vas a hacer respecto de Carmencita?

Tengo que pensarlo, me dijo. La verdad es que ni siquiera lo evalué porque pensaba que era de puro cómoda la señora que me pedía eso.

¿Y alguien más te pidió lo mismo?

Ahora que lo dices, como 5 personas más e han preguntado si conozco alguien que haga reparto de almuerzo, empanadas u otras cosas, pero "así de ricas" me dicen recalando lo último.

Creo que te estás perdiendo un montón de beneficios, le dije, recordando un comercial en que una persona con claro tinte de despistado descubría lo que su "no se que" podía hacer por el. ¡Qué aprendo cuando converso contigo! Me pondré de inmediato a hacer almuerzos y los venderé, me dijo muy entusiasmado.

Si me permites la intromisión, le dije, ¿qué le gusta comer a Carmencita? O ¿qué se imaginó cuando te dijo eso?

Ni idea, me dijo, me hice el sordo cuando me lo pidió, así que tendría que inventar algo y ver qué resulta.

Mmmhhhhhh

Percibió que no estaba de acuerdo y me preguntó, ¿en qué estás pensando?

En si sería conveniente volver a conversar con las personas que te han consultado y averiguar en qué pensaban cuando te lo dijeron y, lo más importante, si ya solucionaron ese tema?

Un focus group, dijo mi amigo. No es mala idea.

Un focus qué? Me acuerdo que en el colegio siempre hablaban de la importancia de hacer tormenta de ideas para sacar lo mejor de las personas para implementar algo nuevo.

Donde yo vivo se que ocupan repartidores con comida, principalmente los viernes, sábados y domingo. Conversando con uno de ellos, me decía que esos días ganaba mucho dinero pero quedaba extenuado de tanto recorrer.

¿Por qué siempre tienes tantas historias? ¿Conversando con el repartidor?

Debe ser herencia materna. Mi madre siempre conversaba con todo el mundo. Y como siempre andaba con ella, cuando le decían algo que era nuevo para ella, me miraba y me decía, ve hijito, siempre se aprende algo nuevo.

¡Qué sabia tu vieja!

Si, a su edad, todavía está metida en la Municipalidad, y como conoce a todo el mundo, siempre se las arregla para saber de beneficios que pueden ayudar a su barrio, como le dice ella.

Genial, entonces, esta semana me contacto con los clientes que me preguntaron por otros alimentos y evaluó si me conviene.

¿Y si les preguntas a todos los que contactes esta semana?

¿A todos?

Me imagino diciéndoles que algunos clientes te han pedido que les puedas aportar otros alimentos y que opinarían ellos de algo así. No se pierde nada con preguntar, o sí?

Claro que si. Eres el mejor asesor de ventas con que puedo contar. Ya no se cuantas te debo, se rio de buena gana.

Nada que un buen café con un rico pastel no pueda pagar, le dije. Y te reitero que te ayudo desde el sentido común, por que **yo no se vender...**





## TUS CLIENTES SON LO MÁS IMPORTANTE

No doy abasto, me dijo en cuanto supo que estaba hablando conmigo. Esto es buenísimo. Y debo confesarte que cada vez que escuchaba que la palabra crisis quería decir oportunidad se me nublaba todo y me iba a negro...

¿En serio? pregunté para que supiera que lo escuchaba.

Siiiiii, me dijo muy entusiasmado. Estamos vendiendo casi lo mismo que antes de la crisis. Con decirte que le dije a mi primo que estaba con problemas económicos que se viniera, arreglamos la bicicleta y el hace los despachos. Estoy muy contento.

No sabes cuanto me alegro, le dije. Además que haber conversado contigo me ha hecho sentirme parte del proceso y, no se porqué, pero siento como si el que estuviera triunfando fuera yo.

Es que es así, me dijo. Sin nuestras conversaciones no habría logrado fijar el rumbo. Me hiciste las preguntas necesarias para guiarme hacia la toma de decisiones que más me convenía. Creo que nunca te podré agradecer del todo...

Y nunca será necesario. Es un placer ayudar a los amigos. Y aprovechando que te gustan mis preguntas, ahí te va una, ¿cómo te vas a reinventar en tu éxito?

Ah, no. Tu no permites disfrutar un momento, me dijo con su característico tono de broma. Tu sabes que me gusta el futbol. Hace mucho tiempo un entrenador de un equipo chileno dijo esa frase. Como no he sido un tipo muy exitoso, siempre me he quedado con las ganas de formularla, pero hoy...

La verdad es que no se, dijo mi amigo poniéndose serio. Las cosas están bien. Me alcanza para vivir tranquilo... no se si tengo ganas de perseguir el dinero.

Entiendo le dije. Y es muy sabio lo que dices, pero...

Siempre un pero...

Es que no pude dejar de pensar en qué hubieras respondido, si justo antes de esta crisis te hubiesen preguntado lo mismo...

Eso es trampa, me dijo casi gritando.

No es mi intención molestar, es solo que cuando hablamos la primera vez de tu negocio, creo recordar que me dijiste que estaba todo bien hasta que pasó lo que sabemos

¿Cómo te las arreglas siempre para hacerme pensar?

A ver, no seas flojo y hagamos un ejercicio sencillo; ¿qué podría pasar para que tuvieras problemas nuevamente?

No se, en realidad muchas cosas, que la gente pierda su empleo, que se queme mi negocio, que prohiban la comida, que aparezca competencia...

Nada de eso depende de ti, igual que esta pandemia. Y, ¿sabrías cómo reaccionar?

Pero dale con pensar, si la probabilidad de que ocurran es baja. Y, además, ahí se verá. ¿no crees?

Claro, si al final es tu negocio. Yo solo quería ayudar...

No lo tomes a mal, lo que pasa es que quería disfrutar un rato del éxito...

Algo muy humano por lo demás. La verdad es que yo estoy feliz y no me gustaría verte desesperado nuevamente.

Creo que, una vez más, tienes razón. Me detendré a pensar en lo que puede hacer perdurar mi negocio en el tiempo.

¿Sigues dándote el tiempo de conversar con los clientes? Le pregunté

Bueno, no tanto como antes, por que tengo muchos pedidos y ahora tengo repartidor.

Claro, claro, muy entendible le dije. No tenía mucho que aportar así que callé...

¿Quieres decirme algo con ese silencio? Me dijo de pronto mi amigo.

No, no no, disculpa es que intentaba ir hacia atrás en nuestras conversaciones...

¿Hacia atrás? A mi me haces mirar hacia adelante y tu vives del pasado, muy bonito.

Quería recordar nuestras conversaciones para saber qué es lo que te ha traído este éxito, ¿lo sabes tu?

Pero claro que si, pues hombre. Mis pasteles. Es que son insuperables.

Si, por supuesto. Aunque entiendo que ahora tienes más productos o no?

Si, claro, lo sabes.

Y, ¿cómo llegaste a esos otros productos? O, ¿porqué también fueron exitosos?

Bueno porque....

De pronto calló.

Te escucho le dije.

Seguía en silencio.

Aló, ¿estás ahí?

Si, si, comenzó a balbucear, acá sigo. Es que me quedé pensando, ¿será mi producto o la relación con mis clientes la base de mi éxito?

Creo que no soy la persona más idónea para responder eso, le dije. Pero ahora que lo mencionas, yo diría que pasteles ricos deben haber muchos, pero personas como tu... Como sabes que lo mío es la biología te diré que no solo eres único, también eres irrepetible.

Menuda situación esta eh, me dijo y pude percibir su sonrisa por el aparato. Yo me enorgullezco de mis pasteles y siempre se me inflama el pecho cuando hablo de ellos. Mi mujer dice que parecen mi verdadera familia. Y sin embargo, parece ser que eso no es importante.

Yo creo que es muy importante, le dije. Cuando voy a comprar algo a alguna tienda lo primero que me fijo es que lo estoy viendo cumpla con todo lo que exijo para comprar.

Si, es decir, estaba pensando en que quizás no es lo MÁS importante, concluyó.

Puede que tengas razón, le dije. Para mi por lo menos, muchas veces es más importante cómo me trata el vendedor que el producto en si.

***“Tus clientes no te compran porque entiendan lo que tu ofreces. Te compran porque sienten que tu les importas a ellos”*** dijo como pensando para si mismo.

Está bonito, le dije. De donde lo sacaste.

Ya no recuerdo me dijo. Entre tanto curso online que he tomado... Y siempre tienes que venir tu a sacarlo del baúl donde lo he guardado, dijo y rio fuertemente.

Me gusta que te hayas reanimado nuevamente, aunque no estoy muy claro que signifique que harás ahora, le dije.

Me has dado, otra vez, un tremendo consejo, me dijo. Lo único que no debo dejar de hacer es conectar con los clientes. Si sigo interesado en ellos, ellos seguirán siendo leales y me

seguirán comprando y dando consejos para mejorar y atenderlos mejor y seguir vendiendo y así hasta nunca acabar, lo ves? Me preguntó  
No creo vislumbrar todo lo que me cuentas le dije, pero tu entusiasmo me hace bien...  
Es que eres el mejor para vender, ¿no te gustaría venir a trabajar conmigo?  
Jajaja, reí de buena gana. Y dale con que va a llover le dije. Yo solo intento ser un buen amigo y seguir en contacto contigo porque me alegra saber que te está yendo bien. Si algún día necesito cambiar de trabajo pensaré en varias cosas antes de aceptar tu oferta, por que **yo no se vender...**





## YO NO SE VENDER



*Hola, ¿cómo estas?*

*Mi nombre es Marcelo Zuñiga y estudié pedagogía hace muchos años.*

*Por alguna razón llegué a trabajar en ventas.*

*Tenía que vender y no sabía cómo hacerlo.*

*Sólo sabía que no quería ser de esos vendedores que presionan para que uno les compre. No quería pasar por el pesado insistente que no deja de hablar todo el rato.*

*¿Te pasa lo mismo? ¿quieres o necesitas vender pero no de cualquier manera?*

*Y si te dijera que existe una manera de vender sin sentir que estás presionando a la gente, ¿te interesaría aprenderla?*

*Y si te dijera, además, que es muy simple de aprender,*

*¿estarías dispuesto a intentarlo?*

*Si aprendieras a cerrar ventas sin insistir, ¿cómo te sentirías?*

*Hoy quiero ayudarte a que aprendas a vender ayudando a las demás personas.*

*Para comenzar puedes ingresar a [yonosevender.cl](http://yonosevender.cl) y revisar todos los artículos que tengo para compartir.*

*Además, puedes inscribirte en el formulario de la misma página y te llegarán las actualizaciones a tu correo electrónico. Todo esto es absolutamente gratis. Y lo hago porque es algo que se hace muy bien. Lo aprendí con más de 23 años de trabajo en ventas y mucha formación en el área. Es mi regalo para ti. Si te sirve, me sentiré más que retribuido. Si quieres que desarrolle otro tema de ventas o tienes dudas, indicámelos en el mismo formulario o envíame un correo a [marcelo@yonosevender.cl](mailto:marcelo@yonosevender.cl) y con gusto lo desarrollaré.*

*También puedes, si es más cómodo para ti, dar "me gusta" en la página de [yonosevender](http://yonosevender.cl) en Facebook o suscribirte al canal de Youtube.*

*Todas las herramientas son para ti. Mi cruzada es hacer que la gente entienda la venta como lo que realmente es: una actividad inherentemente humana.*

*Si necesitas ayuda para aplicarlo al vender TU solución, contáctame: estaré feliz de reunirme contigo y ayudarte.*