

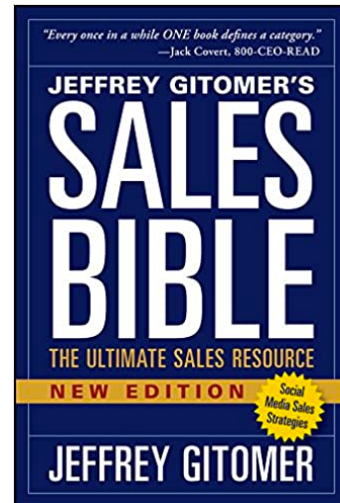
Resumen del libro ◦

La Biblia de las ventas.

El recurso de ventas definitivo.

Por Jeffrey Gitomer's

Síntesis y comentarios por Jesús Gómez Espejel



La antigua manera de vender no funciona más... de esa manera

Según el autor, el mundo de la moda cambia a menudo, cada momento trae nuevos estilos de ropa y formas de vestir modernas y diferentes de la anterior. Sin embargo, todavía necesitamos ropa para vestirnos, ¿no es verdad?

Jeffrey Gitomer resalta que eso no es diferente cuando se habla de ventas.

Una de las primeras enseñanzas presentadas por él ¡es la cuestión del cambio! Para aumentar el número de ventas, tenemos que dominar las técnicas clásicas (moda antigua), pero además de eso, hay que adaptar su uso a los estándares actuales de la moda.

El autor describe "7.5" nuevas reglas básicas para hacer esto:

1. **Usted necesita decir (vender) lo que el cliente quiere, necesita y sabe.** Olvida la idea de hablar o tratar de vender solo lo que tienes;
2. **Busque más información sobre su cliente, sobre sus intereses y deseos.** Utilice esta información para realizar una venta;
3. **La gente generalmente no confía mucho en los vendedores, así que haga amistades.** Ellas tienden a comprar más de amigos y personas conocidas;
4. **Establezca una red de relaciones fuerte.** Haga que sus clientes indiquen tu marca al competidor;
5. **Busque un acercamiento más grande con su cliente.** Los intereses en común son una buena forma de hacerlo;
6. **Ganarse la confianza de sus clientes,** ya que, si no, van a comprar a su competidor;

7. ¡Diviértete y ten un buen sentido del humor! La risa es sinónimo de aprobación cuando los clientes se ríen, probablemente compran;

7.5. "¡Nunca sea atrapado vendiendo!" (recuerda la regla tres).

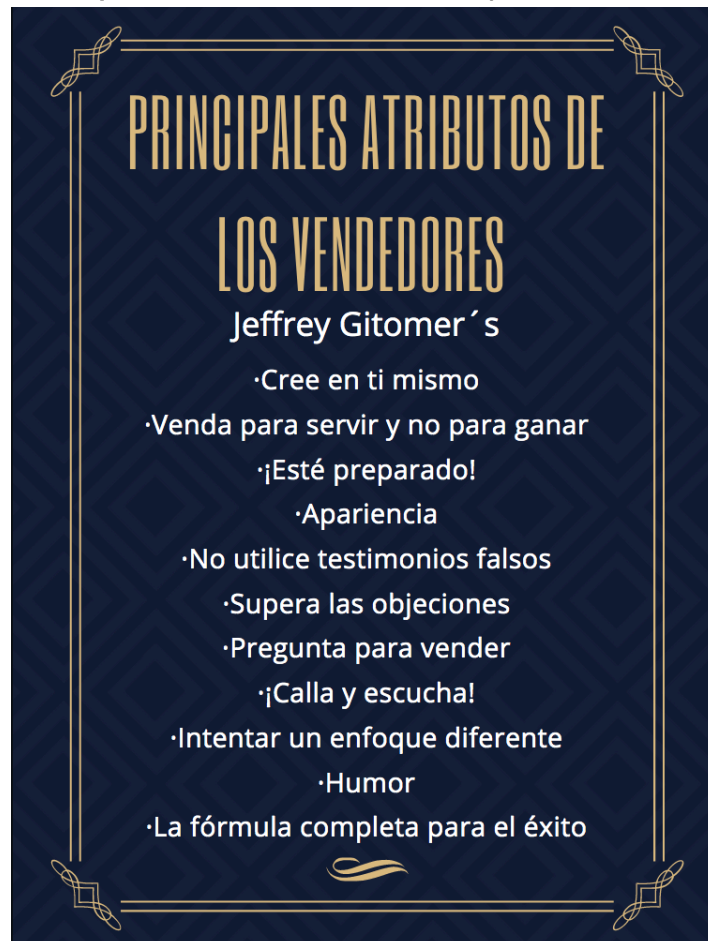
Jeffrey Gitomer describe que estas reglas deben ser trabajadas, desarrolladas y adecuadas a tus experiencias diarias, solo así vas a lograr el éxito de ventas.

También señala que los mejores vendedores son los que, además de ofrecer un excelente servicio al cliente, tienen un gran carisma, confianza y un gran conocimiento de los productos!

¡Complementando el éxito de ventas!

Jeffrey Gitomer describe que muchas personas no tienen miedo del fracaso, pero tampoco saben cómo alcanzar el éxito. ¡Dice que la clave para esto es la proactividad!

Por lo tanto, ¡el autor presenta una lista de 40 atributos de los vendedores (y personas) proactivas! ¡A continuación, las más importantes!



Cree en ti mismo

Esta es la herramienta más importante y esencial para cualquier venta, su mente. La autoconfianza es la clave para controlar, si tú no crees en ti, nadie lo hará.

Venda para servir y no para ganar

Así como en "The Servant", Jeffrey Gitomer señala que un vendedor exitoso es aquel que entiende bien las necesidades de los clientes y ofrece servicios que ayudan (o sirven) y no los de mayor comisión de ventas.

Por lo tanto, el autor dice que no seamos codiciosos. Este sentimiento puede ser evidente para el cliente y no crea confianza a futuro para el mismo. Piensa a largo plazo y en una posible fidelidad de tu cliente con tu servicio.

¡Esté preparado!

El éxito y la excelencia solo vienen con preparación y oportunidades, aliados a una buena dosis de motivación y creatividad. Según el autor, necesitas estar provisto de todas las herramientas, tácticas y frases (creativas) para poder interactuar con las personas.

Jeffrey Gitomer sugiere que evites al máximo el uso de la jerga predefinida para comunicarte, cita algunos ejemplos:

- "Bueno, francamente";
- "¡Estoy hablando en serio!"
- "¿Cómo puedo ayudarle?"
- "¿Cómo está?"
- "¿Está listo para hacer un pedido hoy?"
- "Entonces, ¿lo vamos a tomar?"
- Sea sincero y selectivo.

Puede parecer un poco grosero, pero inútil tratar de vender un producto a alguien que no lo quiere. Así dice Jeffrey, no perder el tiempo con este tipo de situación.

De la misma forma, **sea sincero con los clientes**. Si quieres ayudarlos, el sentimiento es mutuo, ya que esto ayuda al proceso de creación de confianza e incluso en la lealtad a tu servicio.

Apariencia

Ten cuidado de no parecer un "vendedor", pero **ten una buena apariencia profesional**. Una buena presentación personal crea grandes expectativas en los clientes, no solo de ti, sino de la marca que representas.

No utilice testimonios falsos

Siempre di la verdad a tu cliente. ¿Sabes ese dicho de "la mentira tiene piernas cortas"? Si mientes, tienes que estar pensando en lo que dijiste, esto es, como dice Jeffrey Gitomer, que hay que recordar lo que se dijo para no cometer meteduras de pata en tu historia.

Si cometes un "desliz" pierdes tu venta y, probablemente, toda la red de contactos de esa persona. ¡Por lo tanto, nunca mientas!

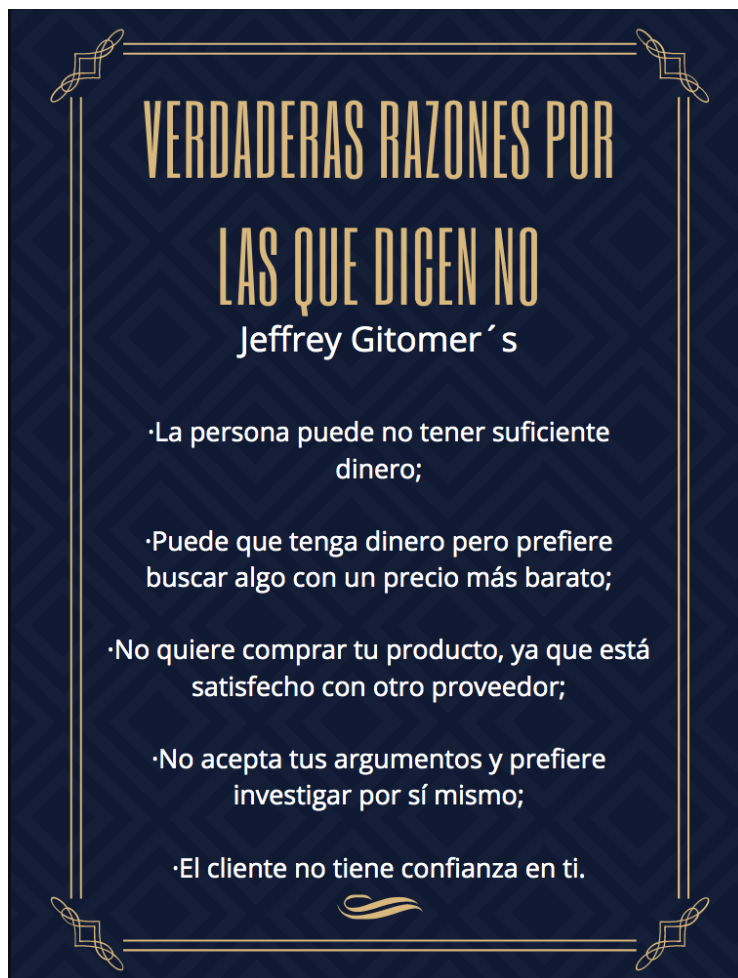
Por otro lado, los Testimonios Verdaderos fortalecen tu capacidad de ventas. De acuerdo con las experiencias de Gitomer, no hay nada mejor que presumir de clientes satisfechos.

Supera las objeciones

Como Gitomer dice en su obra: **"la venta solo comienza cuando el cliente dice que no"**. El cliente puede decir "no" de diversas maneras: "Necesito pensar en eso primero"; "A mi esposa no le va a gustar si tomo esa decisión solo". Ejemplos de las famosas "excusas".

Según el autor, hay innumerables razones para que un cliente diga que no. Pero lo que puede decirse es que, **a menudo, no va a ser 100% honesto al respecto, y será hasta que descubras la verdadera razón de la objeción**.

Jeffrey discute algunas de las **verdaderas razones por las que dicen no**:



Generalmente, cuando el cliente demuestra objeción, no fuiste capaz de hacer las preguntas correctas ¡o no te escuchó con atención! La clave para superar las objeciones está en la preparación. Necesitas involucrarte con el cliente y crear un ambiente seguro para él.

Pregunta para vender (pero aprende cómo)

No tiene sentido estar preparado si no sabes cómo pedir una venta. Nunca hagas preguntas que puedan ser contestadas con sí o no, pues es muy probable que la persona diga que no.

Jeffrey explica que las preguntas indirectamente relacionadas con el acto de comprar o no comprar son más eficientes, pues envuelven mejor a los clientes y les dificulta una respuesta negativa.

¡Calla y escucha!

Aprende a escuchar bien a tus clientes. Como dice Jeffrey Gitomer, esto está relacionado con la primera regla del mundo de las ventas. Siendo así, la obra da una gran sugerencia: "¡CALLE!". Deje que el cliente decida, no fuerce su respuesta, ya que lo hará sentir incómodo.

Intentar un enfoque diferente

Si todavía no se puede hacer una venta, Jeffrey Gitomer, como Chris Anderson en su libro GRATUITO, sugiere que ofrezca una muestra de prueba (o una muestra gratis), deja que el cliente pruebe tu producto en su totalidad.

Esta técnica puede, en la mayoría de los casos, girar el "no" preciso o incluso un "tal vez" dudoso a un ¡maravilloso sí!

Humor

El humor es una excelente "habilidad" en las ventas. Sin embargo, el autor describe que su uso debe ser cuidadoso, no se debe exagerar en la dosis. Para esto, da algunas pautas para su uso:

- Use esta habilidad para "romper el hielo". Si usted hace posible que los clientes se sientan cómodos y relajados, de buen humor y sin dejar de reír, ya es medio camino andado;
- El conocido "humor negro" no es una buena opción. Bromas relacionadas con grupos étnicos e historias de una manera despectiva acerca de otras personas no deben ser utilizadas;
- Antes de contar una broma, asegúrate de que el cliente está dispuesto a escucharla, o si está interesado en este tipo de cosas, ya que esto puede ser crucial para tus ventas;
- El "timing" es esencial para que puedas extraer una posibilidad de venta de una broma usada en el momento oportuno;
- Utilice chistes más creativos, olvídense de las bromas genéricas que todos conocen.
- El uso de chistes de personas es una buena idea.

La fórmula completa para el éxito

¿Cómo lograr el éxito? De acuerdo al autor, el éxito es una ecuación matemática que equilibra las siguientes características: actitud, acción y humor. Por lo tanto, tenemos:

Éxito = Actitud + Acción + Humor

¿Qué dicen otros autores al respecto?

En el libro “The 25 Sales Habits of Highly Successful Salespeople”, Stephan Schiffman señala que no se deberían utilizar trucos, como decir que la persona se acaba de ganar una lotería. Los vendedores exitosos inspiran confianza; la marca de un buen líder tiene visión, merece respeto, es responsable, tiene un claro sentido de la dirección y confianza.

El autor Mitch Antony en su libro “Selling with Emotional Intelligence”, señala que los negociadores profesionales cualificados son capaces de encontrar soluciones en situaciones donde otros sólo ven obstáculos. Su secreto es mirar más allá de sus propios deseos y necesidades y ver los objetivos de sus socios.

En “The Psychology of Selling”, Brian Tracy advierte que la impresión es importante. Los vendedores de éxito proyectan una imagen profesional relajada y confiada.

Cierto, pero ¿cómo puedo aplicar esto en mi vida?

El éxito en el mundo de las ventas se trata de desarrollar la actitud correcta, junto con relaciones basadas en amistades de confianza y honestidad con los consumidores.

Esto te permitirá encontrar exactamente lo que los clientes quieren o lo que necesitan y así, poder mantener una relación a largo plazo y largo, con flujo de caja duradero.

¡Una de las cosas más importantes que se aborda en el libro se refiere a las prácticas que también pueden ayudar en el fortalecimiento de nuestras amistades!



Jesús Gómez Espejel

www.gomezespejel.com
jesus.gomez@estrategica.mx
52(33) 3359 6876
Guadalajara, Jalisco, México

