

¿Qué es la Venta?

GUÍA PROFESIONAL

¿QUÉ ES LA VENTA?



EL PODER DE LA VENTA EN TU NEGOCIO

Manuel Mata

¿Qué es la Venta?

Copyright © 2020

Título: ¿Qué es la Venta?
Autor: Manuel Alejandro Mata Santiago
Alias: Manuel Churry
Edición 2020
Todos los derechos reservados.



Esta guía no puede ser reproducida ni en su totalidad ni en parte, por ningún medio, ya sea electrónico, almacenamiento, mecánico, recuperación de la información, etc sin permiso por escrito del autor.

Esta guía ha sido creada para proporcionar conocimiento, información y motivación de nuestros lectores. El contenido del mismo son las opiniones y expresiones del autor según su experiencia en el mundo comercial, de la asesoría de formación y conocimientos de psicología de ventas adquiridos a través del tiempo y la práctica. Y es parte de su libro curso **“¿No te gusta vender o te da miedo vender? El poder de la venta en tu negocio”**.

Dedicado a mi familia por su apoyo y comprensión a lo largo de toda mi vida, pues una de las frases más maravillosas para mi la escuché en mi película favorita, GLADIATOR, y dice así: *“Cuando un hombre ve su final, quiere saber si su vida tuvo un propósito”*.

¿Qué es la Venta?



INTRODUCCIÓN

Posiblemente te preguntes ¿por qué una guía sobre ventas? Bueno, pues intentaré contestarte a esa pregunta de la manera más sencilla posible, porque ese es mi objetivo en esta guía, ser sencilla y práctica, ir directamente al grano, darte fórmulas y tips que funcionan realmente y explicarlos de manera fácil para que puedas ir poniéndolos en práctica inmediatamente, me gustaría que la lectura de esta guía fuera como la conversación inteligente que construye e instruye entre dos colegas de profesión, una charla amena que se vuelve divertida y práctica.

Seguramente tengas que perdonar mis expresiones en algunos puntos del mismo, pero al final habrá merecido la pena, ya que lo que realmente sé hacer es vender, esa es mi profesión amada, si, has leído bien, amada, porque a lo largo de los años amé mi profesión aunque en muchos momentos llegué a odiarla en intenté dejarla, algo que me fué totalmente imposible, pues tiene algo que no sabría nunca explicar en palabras, algo que te atrapa, te seduce, te apasiona hasta tal punto, que se convierte en tu forma de vida.

No siempre fué fácil aunque en verdad, sí que lo es, lo que pasa es que como todo en la vida, es un sistema que una vez conoces y entiendes es cuando empiezas a saborear todas las ventajas y posibilidades que te da,

¿Qué es la Venta?

es cuando la entiendes, cuando empiezas a amar la profesión y lo que haces, es cuando se convierte en un nuevo reto, una nueva lección que aprender cada día, y lo que es mejor aún, sin límites, puedes escalar todo lo que quieras y solo depende de tí, sí créeme de ti, y si pones atención a todo lo que te voy a exponer en esta guía, verás que es así.

Esta guía es para ti, si de alguna forma tienes relación directa con la venta, si eres un pequeño empresario o comerciante que vive de cara al público o cliente que pasa por su negocio, si trabajas en el gremio aunque sea por cuenta ajena pero quieres mejorar cada día en tu trabajo, da igual el tipo de profesional que seas, de alguna forma la venta siempre estará presente, pues lo quieras o no es el motor de la economía y su importancia vital para cualquier empresa.

Puedes ser fabricante o productor de algo con muchísima calidad, incluso puedes fabricar oro puro, pero si no lo comercializas, si no lo vendes, si no lo monetizas, tendrías que cenar oro, quizás no lo hagas tú directamente, pero siempre habrá alguien que lo haga bajo tu tutela, y aunque fuera un producto que se vende solo, siempre habrá competencia que estará dispuesta a dar algo más y llevarse a ese cliente.

Puede ser también que tengas una gran empresa, unos grandes almacenes o una gran superficie y que tengas miles de empleados trabajando para ti, pues también es para ti este libro, y lo utilizaría como herramienta de formación para todos mi empleados que desempeñan alguna función de cara al público en general.

Puede ser que seas de esas personas que creen en el tópico de que para ser vendedor hay que nacer, grave error, el vendedor se puede hacer, y no sólo eso, sino que se puede mejorar, puede crecer y sistematizar todo lo que hace, se puede enseñar y se puede evolucionar.

También los hay que piensan que el vendedor es un pillo y relacionan esta gran profesión con el pillaje, esto es solo porque tienen una realidad bastante distorsionada de lo que realmente es la venta y a veces o casi siempre, esto suele venir de gente que en verdad es muy insegura y no se

¿Qué es la Venta?

creo capaz de desempeñar esta función, algo en lo que también están equivocados, pues si se dieran la oportunidad de conocer este trabajo a fondo se darían cuenta de que este oficio está hecho para cualquiera que se deje enseñar y esté dispuesta a aprender y aplicar técnicas probadas desde la antigüedad.

También es cierto que los tiempos han cambiado y hoy día en el siglo XXI todo ha evolucionado, es cierto que el comercial tal y como lo hemos conocido no hace muchos años ha quedado obsoleto, pero sean cuales sean los medios o las formas, la base es la misma, la esencia no cambia y esto es lo que quiero plasmar en esta guía, en qué consiste una venta, cual es el proceso de principio a fin, y esto me gustaría hacerlo poniendo casos prácticos, que algunos son imaginados, pero una gran mayoría son reales y han sido vividos por distintas personas en su día a día.

Seguramente si ya eres del gremio te identifiques con muchas de las situaciones que voy a exponer aquí, y si no, da igual, lo que realmente me encantaría es que sea cual sea tu situación, estas líneas puedan edificarte y hacerte crecer en tu negocio o profesión y sobre todo que termines entendiendo qué es la venta y en qué consiste

¿Qué es la Venta?



¿QUÉ ES LA VENTA?

¿Qué es la venta? O mejor dicho, ¿qué no es? Es importante pararnos aquí a reflexionar sobre esta pregunta, pues es sabido que hay muchos tópicos con respecto a ella, reflejaremos aquí algunos de ellos e intentaremos desmentirlos.

Por ejemplo, está el tópico de, “*la venta es para quien nace vendedor, la llevan en la sangre*”, error, la realidad es que la venta es para cualquier persona que se proponga hacer de ella su profesión, es algo que se puede aprender y aplicar a diario, y al igual que en cualquier otro oficio, día a día se va adquiriendo experiencia y nos vamos profesionalizando hasta el punto de convertirnos en expertos, y esto es algo que ocurre de forma natural, al principio hay que poner un poco más de atención, pero poco a poco esto se va convirtiendo en un hábito que sale sin pensarlo siquiera, un ejemplo de esto es cuando alguien aprende a tocar la guitarra, al principio tiene que mirar donde sitúa los dedos y ejercitar las manos, pero poco a poco va cogiendo destreza y llega un momento en el que fluye con la música y los dedos van solos a su lugar, no podemos pretender tocar “Caballo entre dos aguas de Paco de Lucía” en tres clases. Cuando hablan de que la llevan en la sangre, esto más bien, se refiere a la intensidad que ponen tanto en el aprendizaje como en la ejecución, todo depende de tu actitud, de cómo lo vivas, al igual que cuando decimos que eso es para quien nace vendedor, más bien es una excusa para no reconocer la realidad, que es eso no es para mí, y aquí es donde habría que profundizar en realidad y preguntarnos:

¿Por qué no es para mí? ¿Puede ser que lo que haya en realidad tras esta pregunta, sea inseguridad, miedo a no estar a la altura, miedo al ridículo, etc, etc? Bien. sea cual sea tu situación, no te preocupes, esto tiene solución y hasta los mejores vendedores del mundo si pudieras hablar con ellos, te reconocerían que ellos también pasaron por ahí, más adelante lo veremos en el libro-curso y podrás comprobarlo por ti mismo.

Otro tópico muy común es el de: *“para ser un buen vendedor tienes que tener mucha labia”*, otro gran error, créeme he conocido grandes vendedores que realmente eran todo lo contrario a lo que muchos piensan, el verdadero vendedor no es el que habla demasiado, el buen vendedor es aquel que habla lo justo y necesario, solo para que la conversación vaya por donde el quiere, te pondré un pequeño ejemplo aunque profundizaremos en esto en la parte de objeciones y argumentación. Uno de mis grandes maestros fué mi padre, quien me dejó este legado, recuerdo en muchas situaciones en las que yo le acompañaba al trabajo para observar y aprender, mi padre utilizaba con mucha frecuencia la técnica del cigarrillo, esto hoy sería impensable claro está, pero hablamos de otros tiempos en los que esto era lo más normal del mundo, recuerdo como mi padre que en algunas ocasiones se veía acorralado por las objeciones o preguntas que le hacía el cliente, entonces él, en vez de decir cualquier cosa sin sentido o dar una argumentación precipitada, se paraba, respiraba profundamente, se echaba mano al bolsillo izquierdo de la camisa, sacaba su paquetillo de tabaco y le decía al cliente *“¿le apetece un cigarrillo?”*, esto le daba el tiempo necesario para reflexionar y dar una argumentación o contestación más adecuada, él nunca hablaba demasiado, al contrario, solo manejaba la conversación, escuchaba al cliente por supuesto, pero me enseñó que si eras lo suficientemente paciente para escuchar, el que realmente hablaría mucho sería el cliente, y en un poco de tiempo y con las preguntas adecuadas, el cliente te diría todo lo que necesitas saber para abordar una venta con éxito, sabrías cuál es la necesidad real del cliente, la prioridad de esa necesidad, el presupuesto con el que contaba para tal fin, o sea, todos los datos necesarios para pasar a la acción, era realmente un maestro y mi mayor mentor, gozó de toda mi admiración, y porque su formación fué toda práctica y directa, como diría él, en la calle trabajando, se permitió el privilegio de tener seis hijos, no dejar que nos faltara de

¿Qué es la Venta?

nada y enseñarnos valores por encima de todo. Gracias papá por todo.



Manuel Mata Camacho
Dios lo tenga en su gloria.

Siguiendo con los tópicos, hay uno que para mi, es el peor de todos, y es el de englobar la venta en el mundo del pillaje, hay personas que piensan y comparan a un vendedor con un pillo, con alguien que utiliza malas artes y engaño para conseguir un beneficio económico, y esto es totalmente falso, odio como la mala acción de algunas personas manchan y denigran la profesión que tanto amo y con orgullo defiendo, no, señores, estas personas son simplemente eso maleantes cuyo fin no es otro sino el timo, el vendedor es un auténtico profesional que lo único que hace es ayudar a otras personas, a sus clientes a cubrir una necesidad básica de la mejor manera posible, el pillaje y el engaño tienen los pies muy cortos, al final son desvelados y sale a la luz las verdaderas intenciones, entonces

obtienen los verdaderos resultados que en ocasiones les lleva a la cárcel.

El auténtico vendedor, el vendedor de éxito, se preocupa por sus clientes, llegando incluso a perder ventas momentáneas que a la larga en vez de ser un beneficio económico, les traería mala fama, mala reputación y pérdidas mayores. Un buen vendedor es una persona honesta que asesora a su cliente y se gana toda su confianza, esto es lo que fideliza a los clientes y hacen que vuelvan una y otra vez a comprar tus productos y servicios.

Muchas veces en mi labor como director comercial inmobiliario, hablaba a mi equipo de ventas de esto, era absurdo que si un posible cliente buscaba un apartamento en la playa, por falta de oferta intentáramos venderle una casita rural en la Sierra de Cazorla, era ridículo, pero esto está pasando todavía y en cualquier gremio, por poner otro ejemplo de manera global, pues después desglosaremos con más detalle alguno de ellos, todos sabemos que en las grandes superficies, supongamos en la sección de electrodomésticos, siempre hay algún comercial financiado por supuesto por una marca, que intenta llevarte a comprar la marca en la que él o ella obtienen beneficio, y no pasa nada por hacer o pretender esto, son las formas las que no ejecutan bien, es la manera en que tratan al cliente los que les condena al fracaso, pues intentan imponer su pensamiento o criterio a toda costa y créanme, esto el cliente lo nota, se paran a veces a escuchar al cliente, pero no le ponen ninguna atención, con lo que cuando comienzan a hablar, el cliente nota que fué ignorado, con lo que el cliente, ofendido en su susconciente, desiste y sigue su camino sin realizar la compra, y yo me pregunto, ¿hay necesidad de esto? Tres o más perjudicados a la misma vez, solo por no haber sabido realizar su trabajo, por un lado el cliente que se va sin cubrir una necesidad que tiene, e incluso a lo mejor, la propuesta era buena y mejor opción, pero solo por las formas ya perdió el interés, por otro lado la marca que pierde a un cliente potencial que ni siquiera ha probado el producto, por otro el mismo vendedor que no mejora, no aprende, y tras varios fracasos terminará cambiando de trabajo, por despido o por voluntad propia, aburrido y sin saber qué es lo que pasaba realmente, y por último la gran superficie que realiza continuamente inversiones millonarias en marketing, publicidad y

tiempo en atraer clientes potenciales y ve como por una mala gestión o pequeña falta de formación o interés todo ese esfuerzo se va al garete.

En fin toda una serie de pensamientos y prejuicios infundados, que nos llevan a no entender qué es en realidad la venta, y es por ello que debía exponer todas estas ideas aquí para poder hacerte llegar la razón y el por qué de este libro, para poder plasmar un panorama claro de la importancia de la venta y de la necesidad de conocerla y entenderla.

Como bien decía al principio la venta mueve de alguna u otra forma la economía en el mundo entero, pues todo, ya sea producto o servicio debe ser vendido para poder monetizarlo, la pregunta es, ¿qué clase de vendedor quieres ser tú? Porque aunque no te des cuenta ya estás vendiendo, cada vez que hablas con algún conocido de algún producto que compraste, de la calidad que tiene, de la decisión tan afortunada que tomaste al comprarlo, estás vendiendo los productos de esa empresa o marca y haciéndole publicidad, lo único es que nadie te está pagando por ello. A qué nivel quieres estar, ¿quieres convertirte en todo un profesional respetado y buscado por sus clientes? Creo que sí, pues el sólo hecho de que hayas llegado hasta aquí dice mucho de tí, y cuidado con el autoconvencimiento, y el creerse que ya lo hemos aprendido todo, yo he visto a dueños de negocios que todavía no consigo entender cómo siguen funcionando cometer verdaderas barbaridades, por ponerte un ejemplo, conozco un caso de un cliente que entró en una tienda de electrodomésticos precisamente, por supuesto, quien le atendió era el dueño porque había heredado el negocio, era obvio que no lo había levantado él con su esfuerzo, este cliente iba buscando una lavadora, la necesitaba porque su vieja lavadora se había estropeado por el tiempo, y observando una en la exposición en concreto le preguntó al dueño, “...perdone, ¿como va esta lavadora?...”, a lo que el regente le contestó “...pues muy sencillo, pues como va una lavadora, esto no es un avión ni nada de eso...”, como supondrás el cliente absorto por la contestación ni siquiera respondió, simplemente cayó, y de manera educada abandonó la tienda, terminando por comprar la lavadora esa misma tarde en otro negocio, pero lo peor no es esto, lo peor es que ese regente se acostaría esa misma noche ajeno a lo que realmente había pasado y creyendo que era un

¿Qué es la Venta?

tío gracioso.

El verdadero vendedor sabe que todos los días estamos aprendiendo, es más de cada cliente, si prestas atención aprendes algo nuevo, todo depende de la actitud con que atiendas al cliente y de no dar nada por sentado, cada clientes es distinto y piensa de una manera diferente, es por esto que todos pueden enseñarnos algo. El verdadero vendedor entiende la esencia de la venta y lo que esto significa, y es aquí donde quería llegar, para hacerte entender que:

LA VENTA ES SERVIR



Si, así es la venta es servir, es entender qué busca el cliente y darle exactamente eso, dentro de nuestras posibilidades, o en su lugar aquello que más se acerque a lo que busca, no tenemos que pretender venderle algo a toda costa, siempre es mejor ser honestos y hacerle sentir escuchado y atendido, eso hará la diferencia y que ese cliente vuelva en otra ocasión,

¿Qué es la Venta?

es mejor a veces simplemente decir: “no podemos cubrir su necesidad en estos momentos pero intentaremos que no falte lo que desea en nuestra oferta en una próxima visita suya.”. Como alguien dijo, “menos es más”, y no pasa nada, será después en nuestras revisiones de mejora donde estudiaremos la posibilidad de incluir este servicio o producto que el cliente demandaba, te aseguro que si en vez de preocuparte de ver la caja llena, te preocupas de atender a los clientes como es debido, la caja se llenará sola, será una consecuencia de un trabajo bien hecho.

Esperando que esta breve guía te haya ayudado o enseñado algo, si estás interesado en aumentar tus conocimientos en lo que a la venta se refiere, puedes obtener más información en mi libro-curso [“¿No te gusta vender o te da miedo vender? El poder de la venta en tu negocio”](#).

Aquí podrás ver que está publicado en formato digital y también físico, podrás ver el contenido que lo compone y la información necesaria para acceder a ellos.

www.manuel-mata.com

También podrás descargarlo gratuitamente si así lo deseas el ebook “Salir del pozo, cómo dejar atrás la desesperación y la ansiedad” testimonio del autor, que ha ayudado a miles de personas a levantar su vida de nuevo, esperando haber sido de ayuda, muchas gracias por haber llegado hasta aquí.

Manuel Alejandro Mata Santiago
Gerente en www.manuel-mata.com
Master Experto en Derecho Inmobiliario
Asesor de Formación en www.academiaserrano.es