



# Libro El pequeño libro rojo de respuestas sobre ventas de Jeffrey Gitomer

## 99,5 respuestas reales que tienen sentido, generan ventas y dinero

Jeffrey Gitomer  
FT Prentice Hall, 2006  
También disponible en: Inglés

### Reseña

En este libro, Jeffrey Gitomer no reinventa la rueda en materia de ventas; sólo demuestra la forma en que gira. Ya sea que haya trabajado en ventas durante cinco semanas o durante cinco años, usted sabe cuáles son las preguntas que desea que le respondan. “¿Cómo hago una llamada en frío?” “¿En qué momento tengo que proponer la venta?” “¿Cómo obtengo referencias?” Gitomer contesta todas estas preguntas y otras, sucinta y minuciosamente, combinando sentido común con la experiencia que forjó con mucho esfuerzo. No propone atajos ni fórmulas mágicas de ventas, sino que defiende el trabajo arduo y la preparación. El texto sensato y coloquial es fácil de entender y da en el blanco. Si bien el libro tiene mucho de promoción personal (después de todo, el autor es vendedor), *BooksInShort* considera que su lectura es obligatoria para todas las personas que están en ventas. Hojéelo de vez en cuando y téngalo a mano en su escritorio.

### Ideas fundamentales

- No existe una “única forma que pueda definirse como la mejor” para concretar una venta. No existen fórmulas mágicas.
- Para obtener una venta, el único requisito es trabajar arduamente.
- Para tener éxito, debe fijarse objetivos que puedan lograrse.
- Para combatir el miedo al fracaso o al rechazo, recree el recuerdo de éxitos anteriores.
- Evite las llamadas en frío, ofreciendo valor desde el principio e induciendo a sus potenciales clientes a ponerse en contacto con usted.
- Haga preguntas que lo hagan parecer más inteligente, que lo diferencien y que reflejen que está mejor informado y actualizado que la competencia.
- El precio sólo resultará muy alto si el cliente no percibe el valor de lo que le está vendiendo.
- El error más grave que cometen los vendedores cuando pierden una venta es culpar al cliente, al producto, a la competencia o incluso al clima. Hágase cargo.
- Use el “método de la venta basada en recomendaciones” para que el comprador no sienta incertidumbre en cuanto al riesgo.
- Para que sus ventas sean sobresalientes, debe amar lo que hace y hacerlo con entusiasmo y honestidad.

### Resumen

#### El juego de la venta

Ser un profesional de ventas es como llevar adelante su propia empresa, incluso cuando trabaje para otra persona. La forma en que domine las respuestas a las siguientes preguntas frecuentes sobre ventas determinará cuánto prosperará su negocio. Si está dispuesto a trabajar arduamente, ponga en práctica estas respuestas y aprenda a adaptarlas a cada situación de ventas y a su personalidad. Usted tiene en sus manos el poder de triunfar. Sólo siga los siguientes consejos. Algunas de las principales “99.5 preguntas sobre ventas” son las siguientes:

#### “¿Cuál es la mejor forma de hacer una venta?”

No existe una forma de concretar una venta que pueda definirse como “la mejor.” No obstante, siga estas sugerencias que lo ayudarán a comenzar sobre bases sólidas. Sea amable. Encuentre un punto en común con su cliente potencial. Haga preguntas inteligentes y escuche atentamente las respuestas. Esmérese por entender las necesidades e inquietudes del cliente potencial. Manténgase relajado, no lo presione. Solicite un compromiso de compra, únicamente después de haber efectuado

una propuesta que no tenga riesgo para el cliente.

## **"¿Cuál es el concepto de ventas?"**

No espere una fórmula mágica. Concretar una venta se reduce simplemente a cuán arduamente esté dispuesto a trabajar. Frente a esto, lo más cercano a una fórmula mágica es estar bien preparado. Relaciónese con cada cliente de forma tal de hacerlo sentir lo suficientemente seguro como para concretar la compra. Luego, solicítele un compromiso de compra. Una vez que obtenga la venta, siga trabajando arduamente para que el cliente le haga un nuevo pedido y le dé referencias y recomendaciones. Ejercite sus habilidades de venta hasta que sean algo inherente en usted.

## **"¿Cómo puedo ser exitoso?"**

Para ser exitoso, es necesario plantearse objetivos asequibles. Un objetivo es "una aspiración, con un plan y un plazo." Escriba una lista de objetivos que sea lo más específica posible. Estipule plazos y detalle todo obstáculo que pueda interponerse en su camino. Luego, detalle las empresas o las personas con las que tendrá que trabajar para lograr sus objetivos. Clasifique las habilidades con las que cuenta e identifique los conocimientos que debe obtener para concretar sus objetivos. Elabore un plan de acción y, por último, determine los pasos a seguir, día a día, para lograr sus objetivos.

## **"¿Cómo puedo dar lo mejor de mí todos los días?"**

Para dar lo mejor todos los días, es aconsejable:

- "Levantarse temprano."
- "Amar lo que hace."
- "Dedicarse a estudiar de por vida."
- "Transformar el enojo en determinación."
- "Transformar las barreras en avances."
- "Tomar un 'no' como un 'por ahora no'."
- "Mirar muy poca televisión o directamente no hacerlo."
- "Leer 20 minutos todas las mañanas."
- "Escribir 20 minutos todas las mañanas."
- "Llamar a las personas que ama y decirles lo que siente."
- "Decirse así mismo que es el mejor."

## **"¿Qué provoca mi miedo al fracaso?"**

Desde el punto de vista psicológico, el miedo al fracaso y al rechazo es un temor común, que suele provenir de experiencias anteriores. Intente reemplazar un sentimiento negativo por uno positivo. Por ejemplo, cuando atraviesa una situación de nerviosismo, reemplácela por una expectativa positiva. Combata el miedo al fracaso o al rechazo, tratando de pensar en sus logros. Recree los recuerdos de las épocas en que sobresalía. Cuando se siente ganador, actúa como ganador.

## **"¿Cómo hago una llamada en frío?"**

El propósito de una llamada en frío, en persona o por teléfono, no es concretar una venta, sino conseguir una entrevista. Cuando trata con asistentes o personas de seguridad o lo atiende un contestador automático, deje un mensaje que provoque una respuesta y que diga, "Hola, mi nombre es...y quisiera hablar con usted acerca de un tema comercial, de índole personal." El secreto de las llamadas en frío consiste en estar preparado y captar el interés de la persona que atiende, mediante una pregunta intrigante. Por ejemplo, si vende teléfonos celulares, pregúntele a su potencial cliente si conoce "tres formas de ganar dinero con su teléfono celular."

## **"¿Cómo puedo dejar de hacer llamadas en frío y aún conseguir entrevistas?"**

Inducir a un potencial cliente a que se comunique con usted es mejor que hacer llamadas en frío. Genere esta tentación, ofreciendo valor desde el principio. Puede evitar las llamadas en frío, forjándose una reputación sólida. Busque foros donde sus potenciales clientes puedan conocerlo. Contemple la posibilidad de escribir un artículo para una revista de comercio, de dar un discurso, de ofrecer un seminario gratuito sobre un tema relevante, de generar redes de contactos en reuniones de negocio o de ser un invitado "experto" en un programa de entrevistas de televisión o radio. Pida referencias a clientes que estén satisfechos con su servicio. Una buena referencia vale más que una llamada en frío.

## **"¿Qué le puedo preguntar para diferenciarme de la competencia?"**

Los vendedores suelen hacer preguntas bastante conocidas, como ser, "¿Qué busca usted en...?" o "¿Qué puedo hacer para que usted...?" No obstante, usted ganará más ventas si hace preguntas que lo diferencien de la competencia. Seleccione que lo hagan parecer más inteligente, que lo diferencien y que muestren que está mejor informado y actualizado que la competencia. Para determinar qué preguntas debe hacer, póngase en el lugar del cliente. Haga preguntas que hagan aflorar sus emociones, como por ejemplo, "¿Cuál será el primer lugar al que irá con su nuevo automóvil?" Analice el conocimiento, la experiencia y las opiniones de su potencial cliente. Haga una lista de posibles preguntas e identifique cuáles son las que tienen un efecto más fuerte.

## **"¿Qué puedo hacer para evitar que el cliente objete el precio?"**

Cuando las personas preguntan por el precio de un producto o servicio, están demostrando interés en adquirirlo. Incluso cuando alegan que el precio es muy elevado, le están transmitiendo una señal de compra. El cliente considera que el precio es muy elevado únicamente cuando no logra percibir el valor del producto. Haga preguntas que dejen al descubierto las necesidades y los deseos del cliente potencial. Ayude al cliente a conectarse con el valor de lo que le ofrece. Siéntase satisfecho

con sus precios y manténgase firme.

## “¿Cuál es el momento indicado y la forma indicada de proponer la venta?”

Preste mucha atención a las señales de compra del cliente. Cuando el cliente parezca estar indicándole que es el momento oportuno, no dude en proponerle la venta. Si el cliente potencial dice “no,” debe hacer un esfuerzo mental por tratar de entender esa respuesta como un “por ahora no.” A veces, las verdaderas objeciones surgen cuando solicita la orden de compra. Ésta es una oportunidad única para tratar aquellas inquietudes que el cliente no planteó anteriormente. Haga preguntas como las siguientes: “¿Hay algún motivo por el cual no desea efectuar esta operación con mi empresa?” y “Si no fuera por...(*mencione la objeción*), tendría algún inconveniente en proceder con la compra?” Por último, solicítele la orden de compra en forma honesta y relajada. Deje los métodos de venta agresivos para vendedores mentirosos.

## “¿Cuál es la mejor forma de obtener una nueva orden?”

Si trabajó en ventas por más de una semana, seguramente ya habrá escuchado la frase “es más fácil venderle a un cliente existente que captar uno nuevo.” Obtener una nueva orden pone en práctica esta teoría. Empiece a trabajar para obtener una nueva orden en el mismo instante en que obtiene la primera. Brindar un servicio excelente es el mejor método para conservar a sus clientes a largo plazo. Asegúrese de poder entregar su producto en la fecha prometida. Haga seguimiento del servicio recibido por el cliente y de que haya quedado satisfecho. Resuelva rápidamente cualquier problema que surja. Esté accesible y en contacto con su nuevo cliente.

## “¿Cuáles son los errores más graves en ventas?”

El error más grave que cometen los vendedores es eludir la responsabilidad personal. Si pierde una venta; no culpe al cliente, al producto, a la competencia o a la lluvia. Lo que debería hacer, en realidad, es evaluarse y determinar porqué la perdió. Ésta es la manera de evitar que esto vuelva a suceder. Otros errores muy comunes en ventas, son los siguientes: 1) lanzar el producto antes de hacer las preguntas apropiadas al potencial cliente; 2) criticar a la competencia; y 3) no dejar las cosas por escrito.

## “¿Cuál es la mejor forma de usar las recomendaciones?”

El “método de la venta basada en recomendaciones” es el que mejor funciona. Prepare un video o un DVD para mostrar a sus clientes, que incluya recomendaciones sobre todos los aspectos de su ciclo de ventas. Permita que los clientes satisfechos cuenten a los clientes potenciales que usted les agrada, que lo respetan, que están satisfechos con su producto y que reciben un buen servicio. Las recomendaciones son el mejor vehículo para evacuar las inquietudes de sus clientes potenciales en cuanto al riesgo. La gente va a hablar acerca de usted. Haga todo lo posible para que digan cosas buenas. Pero fundamentalmente, aproveche lo que dicen para concretar su próxima venta. La única forma de obtener una recomendación es ganarla, merecerla y pedirla.

## “¿Cómo obtengo más referencias?”

No pida referencias inmediatamente después de cerrar una transacción. Aún no transcurrió el tiempo suficiente como para tener derecho a pedir referencias. Este derecho se obtiene ofreciendo a su nuevo cliente una experiencia maravillosa con usted, con su producto y con su empresa. No obstante, “la mejor forma de obtener referencias es ser el primero en darlas.” Es así de simple. De ser posible, utilice su red y sus contactos para llevar posibles negocios a sus clientes potenciales.

## “¿Cuáles son los secretos para hacer redes de contactos con éxito?”

Siga estas sugerencias en todas las reuniones para generar redes de contactos: 1) Llegue temprano; 2) tenga una actitud entusiasta y positiva; 3) no hable solamente con sus amigos; si lo hace, no va a conocer gente nueva; 4) dé la mano firmemente y esté dispuesto a sonreír; 5) tenga preparado su “comercial de 30 segundos” para que le salga naturalmente; 6) coma moderadamente y no consuma alcohol, y 7) sea el último en retirarse para que pueda aprovechar cada minuto para generar nuevos contactos.

## “¿Es sencillo hacer negocios con mi empresa?”

Siga estos pasos para facilitar la forma de hacer negocios con usted:

- “Esté disponible para vender cuando tengo que comprar.” Haga lo necesario para que sus clientes puedan realizar pedidos a través de su sitio web en cualquier momento del día.
- “La atención del teléfono debe estar en manos de personas.”
- “Contrate gente amable.” La amabilidad es un aspecto importante en las ventas.
- “Aproveche la tecnología de punta.”
- “Identifique las razones por las que pierde clientes y soluciónelas.”
- “Identifique las razones por las que sus clientes compran sus productos y mejórelas.”

## “¿Cuánto amo lo que hago?”

Para que sus ventas sean sobresalientes, debe amar lo que hace y hacerlo con entusiasmo y honestidad. Cuando siente pasión por su profesión, el arduo trabajo que implica le parecerá sencillo porque es lo que más le gusta hacer.

## Sobre el autor

**Jeffrey Gitomer** es autor de *The Sales Bible* y de *The Little Red Book of Selling*. Da más de cien presentaciones por año ante importantes empresas clientes. Es redactor de la columna *Sales Moves* y publica la revista electrónica *Sales Caffeine* que tiene más de 100.000 suscriptores.

---

---