

CÓMO VENDER

Manual de Ventas y Atención al Cliente



CONSULTOR

Potenciamos sus Ventas

Autor: ALVARO DIEGO ARISMENDY V.



Este material se encuentra protegido por derechos de autor,
cualquier reproducción total o parcial es considerada un delito.

© 2013 Alvaro Arismendy



ÍNDICE

	INTRODUCCIÓN	3
0.	LA MENTE DEL VENDEDOR	5
1.	PROSPECCIÓN	26
2.	SOLICITAR CITA	34
3.	PLANEACIÓN	40
4.	LOS PRIMEROS SEGUNDOS	43
5.	PRESENTACIÓN	54
6.	HERRAMIENTAS DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL) PARA VENDER	59
7.	ACTITUD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	69
8.	EL CIERRE	74
9.	MANEJO DE OBJECIONES	79
10.	VENTA CRUZADA	84
	ACERCA DEL AUTOR	89
	BIBLIOGRAFÍA	90

Muestra gratuita autorizada: Capítulo 0

Para adquirir el libro completo en:

www.entrenamientoenventas.com

o en www.amazon.com



Introducción

Bienvenidos a este programa de entrenamiento en ventas.

Gracias por darme la oportunidad de compartir con ustedes mis conocimientos en ventas, los cuales he adquirido y practicado por más de 16 años como empresario, vendedor y entrenador de más de 15.000 asesores en diferentes países.

Todos los conocimientos que aparecen en este manual los he estudiado, enseñado, y lo más importante, los pongo en práctica cada día en mis citas de negocios; así que lo que veras aquí y en todo el curso es conocimiento práctico, aplicado a la venta de cualquier producto o servicio, ya que en mi experiencia he entrenado vendedores de: motocicletas, carros, viajes, seguros, servicios financieros, moda, zapatos, ingeniería, soldadura, servicios en salud, herrajes, comidas, baldosas, ladrillos, equipos electrónicos, electrodomésticos, propiedad raíz, medicamentos, camiones, buses, ropa interior, joyas, alquiler de canchas, artículos para el hogar, fotocopias, carnicería, servicios de transporte, mobiliario, cursos, idiomas, centros comerciales, crisperas, publicidad, cocinas, domótica, fajas, belleza, servicios odontológicos, accesorios, seguridad, pautas de televisión, lentes, celulares, servicios de crecimiento personal, parques de diversiones, entre otros; con un conocimiento aplicado para el tipo de venta telefónica, de mostrador, presencial y por internet. Todo con lo que he denominado la metodología del APRENDER HACIENDO.

Un buen vendedor es la combinación de competencias personales (innatas o desarrolladas), el entrenamiento (en ventas, en el producto y en el mercado) y la gestión. Lo que quiero decir es que no es solo saber de ventas y tener buenas competencias personales para la venta, sino, que debe poner en práctica y hacer llamadas, visitas, practicar con cada cliente que atiende y evaluarse al terminar cada atención que brinda; esto con seguridad lo acercará a los resultados que quiere.

Todo se detallará de forma clara en este programa de entrenamiento.

Siempre pregunto en mis seminarios: ¿levante la mano el que quiera ganar más dinero? y todos levantan su mano, luego pregunto: ¿qué han hecho de diferente y mejor para lograrlo? y son muy pocas o ninguna las manos que se levantan; si sigues haciendo las cosas de la misma forma todos los días seguirás ganando lo mismo; para ganar más hay que hacer cosas diferentes, eso es lo que vas a aprender.

He asumido una misión de vida, una misión personal: es la de ENSEÑARTE CÓMO GANAR MÁS. Ese es mi compromiso y el objetivo de este programa de entrenamiento en ventas; les garantizo que si aplican estos conocimientos juiciosamente, el resultado final será ver cómo se incrementan tus ingresos y mejora tu calidad de vida.

Bienvenido y felicitaciones por dar este paso; que lo disfrutes.

Que Dios te bendiga a ti,
a tu empresa y a tu familia.





0 . LA MENTE DEL VENDEDOR

En este capítulo analizaremos el punto de partida del vendedor, por dentro y por fuera: el papel que desempeña la mente del vendedor en el proceso de ventas y cómo influye en el éxito en ventas; y más aún, en el cliente, sin siquiera iniciar una conversación.

Empecemos por analizar algunos mitos sobre ventas y sobre vender; es muy común encontrar expresiones como: "Yo no sirvo para las ventas", "vender es muy difícil", "no vendo ni siquiera agua en el desierto". A continuación analizaremos qué se necesita para vender algún producto o servicio.

Una pregunta muy común es: ¿Los vendedores nacen o se hacen?, la respuesta correcta es: los vendedores nacen y se hacen.

Existe la errónea creencia de que la persona con grandes facilidades de expresión -que habla mucho- es un buen prospecto para ser vendedor; esto no es cierto necesariamente; en ventas es muy importante saberse expresar y más aun saber escuchar al cliente. Para desempeñarse como vendedor o para cualquier otra profesión, es necesario tener ciertas competencias fortalecidas; las competencias son diferentes entre profesiones: no es lo mismo las competencias que se requieren para una persona en el área de contabilidad que las que se requieren para vender.

Para ser un buen vendedor se necesitan tres cosas básicas:

1. Competencias personales
2. Entrenamiento
3. Gestión

Analicemos cada una:

Escribe aquí tus ideas:

1. **Competencias personales para vender:** a continuación detallo algunas de las competencias que con mi experiencia como vendedor y con la experiencia de evaluar vendedores con la herramienta de cliente incógnito en video, considero como las más importantes:

Un asesor debe fortalecerse en ser o tener:

- **Proactivo:** significa ir delante de la jugada; no esperar a ser empujado para hacer las cosas.
- **Dinámico:** que se evidencie movimiento; no una persona perezosa y lenta.

- **Buen Humor:** que tenga una sonrisa constante, se permita una broma de otra persona y mire la vida con alegría.





- **Recursivo:** que encuentre soluciones, busque información e indague cómo hacer mejor las cosas.
- **Ordenado:** con su apariencia, estilo de vida, con los productos, con el dinero, con el inventario y con el punto de venta.
- **Pasión:** con ganas de mejorar, de hacer cosas, conquistarse al mundo y triunfar.
- **Ambición:** querer más, vivir mejor, tener metas y hacer todo por cumplirlas
- **Perseverancia:** es la capacidad de luchar y de avanzar sin rendirse.
- **Paciencia:** capacidad de aguantar ataques sin perder la calma
- **Compasión:** capaz de ponerse en el lugar del otro y actuar en consecuencia
- **Tolerancia:** capacidad de entender y respetar el punto de vista de los demás así no se comparta.
- **Autoestima:** amarse, aceptarse, quererse y perdonarse los errores.
- **Auto reflexión:** capacidad de verse, evaluarse y cambiar
- **Deseo de mejorar:** aprender, estudiar para hacerse mejor persona y mejor profesional.
- **Don de gente:** capacidad de hacer amigos, caer bien y relacionarse con los demás.
- **Servir:** que le guste y disfrute de ayudar a los demás sin pensar en recompensa, que desee dejar con su aporte un planeta mejor.
- **Ver lo bueno de lo malo:** optimista, siempre ve lo mejor en todo.
- **Seguridad:** la seguridad la da el conocimiento experto de lo que se hace, en el producto o en los servicios que ofrece.
- **Manejo efectivo del lenguaje:** debe tener ortografía, buen léxico y buena pronunciación.
- **Prudente y respetuoso:** consciente de las palabras y acciones que desarrolla y de las implicaciones que tienen en los demás.
- **Autocontrol:** es la capacidad de regularse emocionalmente y no dejarse arrastrar emocionalmente en una situación.
- **Auto motivación:** consiste en mantenerse motivado y buscar actividades o pensamientos que lo muevan a seguir adelante con entusiasmo.
- **Responsable:** busca cuidar los productos y bienes de la empresa que le fueron asignados; asume la responsabilidad sobre sus actos
- **Agradecido:** con lo mucho o lo poco que tiene, con la vida, con la oportunidad de existir, de tener un empleo o un oficio, una familia, salud, entre otros.
- **Habilidades de comunicación:** capacidad de escuchar al cliente, de influir con sus argumentos y síntesis.



Escribe aquí tus ideas:



Es muy común también encontrar personas que dicen:



si es que su deseo es el de ganar más dedicándose a las ventas, se ha demostrado científicamente que el cerebro humano tiene la capacidad de aprender nuevas cosas a cualquier edad.

Cada persona tiene algunas de estas competencias fortalecidas, incluso con algunas podría decirse que nació, que estaban desde su código genético; otras las aprendió en el entorno en que la persona creció y otras las ha fortalecido conscientemente, a través del trabajo personal en esas competencias específicas, esto en forma individual o incluso con ayuda de un profesional.

Evalúese en estas competencias y trace un plan para fortalecer las que necesiten un mejor nivel, si es necesario busque un coach personal o un psicólogo que le ayude a fortalecerlas.

Hay una prueba sicotécnica que me gusta mucho, la he empleado por varios años para evaluar las competencias de un asesor, se denomina Índice Predictivo de Ventas o IPV, es una prueba que le permitirá conocerse más y evaluar cómo está en términos de competencias de ventas; recomiendo que la busque, puede ser por internet y que la aplique, le ayudará mucho a conocerse, pues el saber en qué se debe mejorar es esencial cuando se tiene como objetivo el ganar más.

2. Entrenamiento:



una persona puede tener muy buenas competencias personales para vender; no obstante, sin saber vender. Existen incluso personas con mucho conocimiento experto del producto y aun así no

Escribe aquí tus ideas:



saben vender; es que saber del producto y tener buenas competencias personales no significan saber vender.

El entrenamiento en ventas es esencial, conocer qué es y cómo se hace una venta, cuál es el orden y los pasos a seguir, es esencial para el éxito en ventas. En este libro analizaremos el paso a paso de la venta, desde la prospección o búsqueda de clientes hasta la venta cruzada o el final de la atención al cliente.

Lo primero es saber de ventas, entrenarse en ventas. Lo segundo entrenarse en su producto a la perfección. Lo tercero entrenarse en el conocimiento de su competencia y del medio donde sus productos o servicios se desenvuelven.

3. Gestión: un asesor puede estar muy bien entrenado, tener muy buenas competencias, sin embargo, si se queda sentado sin hacer nada, dudo mucho que venda. Hay que moverse a la acción y trazarse indicadores de gestión.



Respóndase estas preguntas:

- ¿Cuánto quiere ganar por mes?
- ¿Cuál es el número de ventas que usted necesita para ganar la cifra que quiere?

Escribe aquí tus ideas:

c. ¿Cuántas citas debe hacer al día para lograr las ventas que quiere?

d. ¿Cuántas llamadas debe hacer para conseguir las citas que necesita?

e. ¿Cuánto debe usted vender por hora?

Si su interés es ganar más muévase a la acción, busque los resultados que quiere. Sea consciente de cuánto vale una hora de su tiempo y aprovéchela al máximo, he evidenciado ejemplo en la venta de vehículos: cómo en el mismo tiempo, un vendedor puede vender de 4 a 7 carros por mes mientras otro puede vender de 25 a 30 carros en el mismo espacio de tiempo.

Responda:

¿Por qué debería usted incrementar sus ingresos?

¿Para qué quiere ganar más?

¿Cómo sería mejor su vida y la de su familia si usted ganara más?

¿Qué cosas quiere cambiar en su vida?

¿Qué le gustaría tener?



¿Qué pensamientos le están impidiendo avanzar?



Acciones erróneas de un vendedor:

Quedarse sentado haciendo nada, esperando a que lleguen clientes.

Enviar muchos mails y nunca llamar

Llamar mucho y nunca visitar clientes

Rendirse sin intentar todas las opciones

Hablar demasiado y no escuchar al cliente

Nunca evaluarse en su proceso de ventas
Cotizar y cotizar a los clientes y nunca hacer seguimiento a esas cotizaciones

Aplazar todo, aplazar las citas, aplazar las llamadas, entre otros.

Moverse a la acción solo cuando su mes está por terminar y no ha cumplido su cuota de ventas

No hacer más si ya cumplió la cuota de ventas del

mes

Los seres humanos no

tenemos limite, nuestros límites están en nuestra mente.

Identifíquese con su misión:

Las ventas no consisten en convencer a como dé lugar a otra persona, NO, las ventas son la forma de ayudar a otra persona con los productos o servicios que ofrecemos, en hacerle la vida más fácil y mejor a otros.

Si se levanta usted a vender productos se va a cansar, si se levanta usted a vender soluciones, a ayudar a otros, a mejorar la calidad de vida de los demás con sus productos o servicios, tendrá una recompensa mejor incluso que el dinero que recibe.

Enfóquese en esto: ponga la mente -no en tratar de convencer a otros- si no mas bien en cómo puede ayudar a los demás con sus productos o servicios, ésta es la gasolina espiritual que mantendrá encendido su motor.

Cuando venda, por ejemplo ropa, venda para



Escribe aquí tus ideas:



que: los demás se vean bien, logren impactar, sean felices, les de alegría, se sientan muy bien y mejor. Ese debe ser el objetivo central.

A veces nos preguntamos ¿cuál es mi misión en esta vida?, no es otra cosa más que hacer personas felices con los productos o servicios que vende.

Entrene su mente:

Una parte esencial del entrenamiento deportivo, en especial para deportistas de alto rendimiento, consiste no solo en entrenar su cuerpo al máximo para el deporte, también debe entrenar su mente, porque a pesar de tener grandes habilidades físicas, la mente del deportista en la competencia puede vencer al cuerpo. Un solo pensamiento puede lograr que todo el entrenamiento físico y las buenas cualidades físicas sean derrotados.

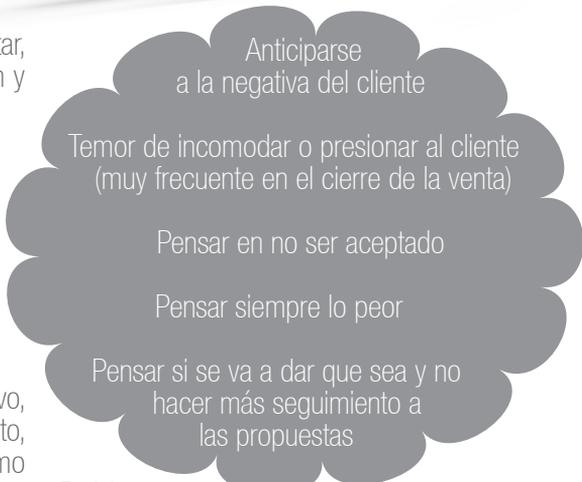
Pensamientos que limitan a los vendedores:

Sentirse menos que el cliente

Pensar en quedar en ridículo



Escribe aquí tus ideas:



Anticiparse a la negativa del cliente

Temor de incomodar o presionar al cliente (muy frecuente en el cierre de la venta)

Pensar en no ser aceptado

Pensar siempre lo peor

Pensar si se va a dar que sea y no hacer más seguimiento a las propuestas

Rabia porque le
presentan objecciones

Rendirse o desalentarse porque
le dicen que van a comparar su
propuesta con la de otros

Orgullo y grosería
porque se sintió maltratado

Desgano de visitar otros clientes pues otra vez le tocará contar toda la historia

Sentirse perdedor o "bulto de sal"

Pensar que a todos les va bien menos a usted





Desmotivarse y culpar a otros u otras circunstancias por su desmotivación

Renegar de los jefes y de los buenos vendedores
Rendirse

Estar cómodo con lo que gana y no hacer esfuerzos por ganar más

Pensar que el cliente solo quiere información y no va a comprarle

Ya se las sabe todas y no hay nada que aprender
Tener excusas para todo

Sufrir por el bolsillo de los demás sin saber siquiera su situación financiera

Calcular con la cara o la apariencia cuánto dinero tiene para comprar.

Vergüenza de venderle más cosas.

¿Qué hacer?:

El motor de los seres humanos son las emociones, y

éstas son el impulso vital que nos permite lograr las cosas que queremos, son la energía vital necesaria para alcanzar las metas y propósitos tanto físicos, como materiales y espirituales.

Las emociones



son dirigidas por los pensamientos y creencias grabadas en el cerebro en forma consciente e inconsciente desde la fecundación en el vientre materno.

El dolor es real, el sufrimiento una elección; se elige disfrutar o sufrir con la realidad que se presenta, esto da origen a lo que se denomina PERCEPCIÓN que se define como la forma en la que se interpreta la realidad que se presenta. Cada persona tiene una percepción basada en la información grabada en su memoria; es por eso que una situación que se presente puede ser del gusto de unos, del desagrado de otros e indiferente para alguien más.

La percepción tiene su origen en las enseñanzas grabadas desde la concepción con palabras, actos, emociones, imágenes y sensaciones que se estructuran, definiendo de la realidad una creencia individual, una interpretación del mundo y lo que en el sucede.

Las creencias son tan diferentes que permiten a unos seres humanos comer insectos como cucarachas y disfrutarlas, cuando para otros la sola idea de esto les genera escozor y asco.

Empero, las creencias pueden ser conscientes o inconscientes disparando en forma inmediata las emociones sobre lo que sucede. Existen, por tanto, creencias que ayudan más al éxito personal o al fracaso.

Usted sentirá lo que está pensando: su pensamiento con sus creencias frente a la

Escribe aquí tus ideas:



situación que se le presente, ordenará sentir de una forma determinada. Un ejemplo de esto está en pensar en las personas que usted más quiere y luego pensar en las que más le molestan, ¿se siente diferente, verdad?

Imaginemos a un vendedor pensando todo el tiempo en lo que no quiere, en lo que no le gusta, en problemas, ¿cómo estaría su estado de ánimo?, ¿qué emociones reflejaría a los clientes?

Pensar a nivel cerebral se traduce en impulsos eléctricos de una neurona a otra, esos impulsos eléctricos generan ondas de frecuencia vibracional que salen de la cabeza, emitiendo un impulso con información que comunica lo que se está pensando de algo o alguien.

Cuando una persona piensa que es "Bulto de sal" está emitiendo esa frecuencia sutil que otros perciben para apoyar su creencia; al igual, si se considera "don de buenas" el universo se confabula en esa frecuencia vibracional para darle la razón al emisor.

Se ha encontrado que hacemos el 90 % de las acciones cotidianas en forma inconsciente. Lo que se tiene grabado en el inconsciente tiene un poder fascinante y muy superior al consciente sobre las acciones que se hacen durante cada día.

Si bien no se elige el pensamiento que llega a la mente, sí se elige el prestarle atención y enfocarse en él, y es en esta elección donde el bienestar emocional entra en juego.

Los problemas existen; ¿cómo enfrentarlos? es la decisión personal que se toma cada día en forma consciente e inconsciente, dándose incluso respuestas automáticas con carga emocional.

En la gerencia de sí mismo lo que se busca es entrenarse en la respuesta a los retos que presenta la vida.

Un vendedor feliz, que disfruta su vida, que actúa con honestidad y ama lo que hace, es un imán que atrae a los clientes hacia él. Esta es una realidad que cada vendedor debe construir en su vida.

Existen personas que pasan su vida quejándose, que reniegan de su cuerpo, sus posesiones, su pareja, su trabajo, el clima, y de todo. Esos pensamientos van desfigurando su rostro y finalmente su cuerpo.

Escribe aquí tus ideas:



Por difícil que sea una situación a enfrentar, siempre está la posibilidad de ver las cosas desde otro punto de vista;

se elige siempre ver las cosas como un problema o una oportunidad, si sentirse víctima o enfrentar el reto, si vencerse en la tristeza o avanzar con felicidad y fe, si sentirse derrotado o confiar en sus capacidades, si generar lastima o admiración, si sentirse "don de buenas" o "bulto de sal"; mas, sea cual sea la decisión que tome en su mente ésta tendrá atada la emoción en la que empeña su felicidad y la llave que la libera.

La actitud es la construcción personal de la interpretación de la realidad y la elección de qué pensar de ésta; esto dirige la acción a seguir. Se necesitan vendedores con una actitud de gratitud por la vida, por la salud, por el empleo, asesores que disfruten y amen lo que hacen, que disfruten de ayudar a otros más allá de la recompensa, que les guste dar lo mejor de sí mismos por hacerse un profesional de lo que hace.

Existe en la realidad que se presenta cada día, cosas que se desea cambiar, algunas incluso, que se requiere cambiar en forma inmediata respecto a la economía, la familia, el cuerpo, la pareja, entre

otras; pero, algunas de ellas requieren tiempo y recursos para solucionarlas. Lo que sí se puede cambiar en forma inmediata es la forma de ver e interpretar esa realidad.

La vida es esa oportunidad, que se tiene por un tiempo limitado, de afrontar la realidad que cada día presenta.



Se puede vivir la vida sufriendola o disfrutándola, de cualquier forma que se elija, se acabará el día menos pensado. Existen personas que son invitadas a un paseo y se quejan desde la salida hasta la llegada; la vida se asemeja a ese paseo que termina.

En la vida hay dos opciones: la primera es hacer lo que uno ama, la segunda es amar lo que uno hace. La primera es la que siempre se quiere; no obstante, hay ocasiones en la vida donde no siempre se puede hacer lo que se ama, siendo entonces más sabio amar lo que uno hace. Es pertinente ponerle ese pequeño ingrediente que se llama HACER LAS COSAS CON AMOR, CON GUSTO.

Escribe aquí tus ideas:



Reflejar felicidad se logra con pensamientos felices.



Limpie su corazón, descárguelo de tanta tensión, ira, impotencia, tristeza y estrés. Un ejercicio milagroso es lo que describiré como “dieta” de perdón; esta dieta debe hacerse 7 días seguidos sin parar, 3 veces al día, 30 repeticiones por vez, deberá repetir diciendo, puede ser en voz baja, la siguiente frase:

Escribe aquí tus ideas:

(Nombre de la persona) Yo te bendigo
En el nombre de Dios en mí y te perdono.

En el Dios que usted crea o incluso aún, si no cree en ningún Dios, esta frase misteriosa tiene un poder fascinante para descargar el corazón y la tensión de su mente, recomiendo que la practique, debe hacer los 7 días, si fallo usted un día debe volver usted a comenzar desde cero, es decir el día que volvió a iniciar se empezara a contar como día uno.

La he puesto en práctica por más de 10 años en mi vida y en la vida de muchas personas a las que se los he enseñado y el comentario común es la evidencia de lo milagroso que ha sido en la vida de todos, lo sanador y los increíbles cambios que se suceden en el exterior.

Debe hacerse esta dieta con usted mismo, con su Dios, con sus padres, hermanos, pareja y cualquier persona por la que se sienta algo distinto al amor.

Perdonar consiste en decir al otro que él tiene su razón, que usted tiene su razón y que pueden ser diferentes. Consiste también en aceptar la realidad que se presenta, como perfecta para el momento que se vive y confiar en un ser superior que está de su lado. Ensáyela, obrará milagros como lo ha hecho en mi vida y en la de miles de personas a las que se las he enseñado.

Póngase metas:

Un vendedor sin metas carece del impulso emocional para avanzar. Las metas son el viento que impulsa el velero emocional de todo vendedor para recorrer el mar de oportunidades del mercado.

Cuando se tienen las metas claras en la mente, no



hay ningún obstáculo que impida lograr lo que se quiere y se mantendrá la motivación a pesar de las circunstancias, pues usted sabrá claramente la razón por la cual está luchando.

Póngase metas, aspire a más, evite conformarse con cualquier cosa y los puntos de comodidad.

Para plantearse metas lo primero es definir qué cosas se quieren lograr en el plano físico, de su cuerpo, en el plano financiero, en el plano espiritual y en el plano emocional: una pareja.

Para plantearse metas es recomendable seguir las siguientes reglas:

Regla 1.

Metas claras: si usted desea dinero debe especificar cuánto y mejor aún, cada cuánto; si es un carro, qué carro y qué modelo; si es una casa, de cuántos metros cuadrados y en dónde; si es una pareja, cómo la quiere, color de piel, ojos, estatura, entre otros. Nuestro cerebro necesita total claridad, pues tiene la facultad de proveer exacto y literal lo que pidas; ayúdalo siendo lo más específico que puedas.

Regla 2.

Pide lo que quieres no lo que no quieres: El cerebro tiene la facultad de ignorar las negaciones y preferir adorar los verbos: una forma fácil de comprobarlo es con los niños; diga usted a un niño "no te subas hay" para que usted compruebe cuál orden entendió, en vez de pedir eso el cerebro prefiere "Quédate aquí sin moverte, es peligroso" ensáyelo, pida lo que quiere.

Cuando una persona pide "No quiero ser gordo", el cerebro interpretará "QUIERO ser gordo", si pide "No quiero más deudas, no quiero más problemas" ¿adivina que recibe? Elija mejor: "Tengo un cuerpo esbelto", "Tengo siempre dinero extra", "Vivo mi vida feliz y en paz".



Otra característica interesante es que a nuestra mente le gusta ganar, no perder, entonces si dices "quiero perder peso" a tu mente no le interesará, pues perderá en vez de lo que le gusta que es ganar.

Escribe aquí tus ideas:



Regla 3.

Plantee sus metas en tiempo de logro: si su meta es "Quiero una casa" eso es lo que recibirás literalmente es decir querer una casa, lo recomendado es hacerlo así: "Tengo mi casa campestre de 400 mts. cuadrados" eso es totalmente claro para el cerebro.



Ayude a su mente enseñándole imágenes de la casa que quiere, el carro que quiere, entre otras. Acérquese al concesionario del vehículo y solicite una prueba de ruta, súbase, conduzca el carro, eso le estará dando a su mente instrucciones muy claras y precisas.

Alinee sus pensamientos:

Nuestro pensamiento se programa consciente e inconscientemente y puede ser usado a nuestro favor o en nuestra contra, puede estar alineado en la conquista de las metas o disperso.

Visualice sus metas: parte del entrenamiento mental de grandes deportistas consiste en imaginarse que están compitiendo, imaginarlo lo más vívidamente posible, recrear en su mente el triunfo en la próxima competencia, paso a paso, mientras más real lo sienta tanto mejor será. Esta técnica logra crear rutas neuronales nuevas, afianzar esas rutas neuronales con el estímulo, guiar a nuestro cerebro a la meta.



En ocasiones tenemos en nuestra mente un angelito de un lado y un diablito del otro y cuando usted dice "tengo mi casa campestre de 400 mts cuadrados" entonces el angelito brinca de emoción; sin embargo, luego llega a su mente el diablito y dice para sus adentros "oigan a este, si no tienes para pagar el agua y la luz, ¿con que la vas a pagar?", y en este dialogo, quien gane, se llevará el mayor trofeo, nuestro impulso

En las mediciones efectuadas al cerebro con electroencefalogramas y resonancias magnéticas funcionales, se ha demostrado como se estimulan las mismas zonas en el cerebro durante la competencia como durante la visualización. Para el cerebro usted está compitiendo, así usted esté en el sofá de su entrenador mental.

emocional.

Nuestro pensamiento inconsciente tiene mayor poder en nuestra sique que nuestro pensamiento consciente. Considerando que el inconsciente

Escribe aquí tus ideas:



tenga el 95% de nuestro poder mental, nuestra mente consciente solo tendría el 5%; entonces imagínese usted, ¿dónde puede llegar una persona cuando todo el poder de su impulso emocional, es decir, lo que nos impulsa a lograr cosas, está en manos del diablito de la mente y éste actúa en el inconsciente?

A continuación enseñaré una técnica que conozco hace muchos años y me ha ayudado a alinear mi mente hacia lo que quiero; esta técnica enseña al cerebro a través de asociación, repetición, lenguaje y significado, logrando afianzar un nuevo circuito neuronal y lograr que el pensamiento se alinee en el logro de lo que se quiere.

La técnica de entrenamiento mental que describiré a continuación busca alinear el pensamiento, fortalecer la intención y quitarle fuerza al inconsciente a partir de hacerlo consciente. Esta técnica la llamaremos la técnica de las planas y consistirá en hacer planas es decir escribir varias veces lo mismo, buscando a través de la repetición grabar lo deseado y alinear la energía del pensamiento en esa dirección.

Técnica de las planas

La técnica consiste en crear en una hoja de papel tipo carta 3 columnas, la primera la llamaremos la afirmación y en ella se escribirá la meta deseada, la segunda la llamaremos la negación y en ella se deben consignar los pensamientos contrarios a la meta fijada que se vienen en forma inmediata a la mente; una vez escribes la afirmación, esto ya por

si solo es una cosa maravillosa, pues trajo usted a la luz e hizo consciente un pensamiento que resonaba, quizás escondido en su inconsciente, pero con gran poder de sabotear lo que usted quiere; al hacerlo consciente disminuye parte de su poder. La tercera columna se denominará la re-afirmación y en esta se consignarán los pensamientos que fortalezcan la meta y contradigan la negación.

Entonces, usted en la primera columna escribe su afirmación, es decir su meta, luego escribe inmediatamente lo que su mente dice en contra de ella y por último en la re-afirmación buscará usted convencer a su pensamiento de que si es posible lo que usted pidió como meta.

Veremos un ejemplo:

Escribe aquí tus ideas:



Afirmación

Negación

Re -
Afirmación

Tengo mica campestre de 400 mts cuadrados	Imposible no tienes ni un centavo	Encuentro el camino para lograrlo
--	---	---

Tengo mica campestre de 400 mts cuadrados	Te la pasas soñando, despierta eso no es para pobres como tú.	Lo logro, me demostraré a mí mismo que sí se puede, otros si han podido yo soy capaz.
--	--	---

Tengo mica campestre de 400 mts cuadrados	Pero si no has pagado tus deudas de dónde vas a sacar para esa casa	Aparecen las formas fáciles de lograrlo y lo logro.
--	--	--

Vera usted que este diálogo interno es bien importante, pues quien salga vencedor será el que tendrá alineada la mente y empleara todos sus recursos. Deberá usted convencer primero a su mente inconsciente de la posibilidad de lograr lo que usted quiere; ayúdese, practique ese ejercicio y

alinee su mente.

El ejercicio se recomienda efectuarlo por 21 días, una hoja de block diaria. En la medida en la que sus negaciones se hacen más débiles, siente usted que se está convenciendo de la posibilidad de lograr su meta, en esa medida el nuevo pensamiento tendrá mayor poder mental.

Escribe aquí tus ideas:



Meditación



Los budistas llaman a la mente occidental la mente del mono, ya que nuestra mente se encuentra brincando de pensamiento en pensamiento y de emoción

en emoción. Es necesario incrementar el poder mental ayudando a la mente a enfocarse; para esto una de las mejores herramientas es la meditación que consiste en acallar los pensamientos y permite sentirse pleno y en paz.

Encuentre una técnica de meditación que le guste y acostumbre su mente a 30 minutos diarios de silencio meditativo, sentirá la diferencia desde el primer instante.

Recomiendo el libro de los secretos de Osho, el cual contiene cerca de 200 alternativas diferentes para meditar. Se ha demostrado en muchas investigaciones científicas los grandes beneficios de la meditación; practíquelo, le ayudara mucho como vendedor para mantener su mente tranquila y enfocada.

Sea Coherente:

La medida de los seres humanos es lo que llamamos los valores humanos. Los valores humanos son una línea recta, absolutamente recta

donde usted es o no es, si usted medio es, no es. Si tomamos un valor humano: la honradez, usted deberá responder si es o no es honrado; normalmente en mis seminarios cuando pregunto todos absolutamente todos levantan sus manos confesándose honrados; sin embargo, inicio este cuestionario, si usted va por la calle y encuentra en el piso un maletín, no ve usted a nadie alrededor, es un maletín solo, usted se acerca, y al abrirlo descubre que está lleno, repleto de dólares; al mirarlo más detenidamente descubre usted que está marcado, y que allí aparece el nombre y teléfono del propietario, entonces responda:

- a. ¿Devuelve usted el maletín... sin el dinero?
- b. ¿Devuelve usted el maletín y el dinero?



Escribe aquí tus ideas:



c. ¿No devuelve ni el maletín ni el dinero?
Bien, ante preguntas como esas y otras es que se pone a prueba los valores, es triste evidenciar cómo en ocasiones se despiden vendedores, gerentes comerciales y demás por ladrones, dañando su hoja de vida y obligándose a cambiar de oficio.

El universo funciona con una ley, se llama la del eterno retorno, la cual expresa que todo lo que usted le dé a la vida lo recibe multiplicado.

Si usted tiene una conciencia de escases, piensa que no hay suficiente, que usted no se merece las cosas, que debe quedarse con lo ajeno, estará pensando con escases y recibirá escases.

Si usted tiene una consciencia de abundancia, piensa que se merece lo mejor, que puede lograr lo que usted quiera, que usted recibe más de lo que necesita, que usted no necesita quedarse con lo ajeno y actúa en consecuencia, estará atrayendo abundancia y prosperidad a su vida.

El poder de un ser humano lo da su COHERENCIA: pensar, sentir y actuar en la misma dirección, le

dará el poder para lograr lo que usted quiera. Recuerde, pensar, sentir y actuar en la misma dirección.

Si usted dice que es honrado, piense cómo honrado, siéntase honrado y actúe como honrado. Los tibios, es decir los que medio son o son según las circunstancias, carecen de poder para lograr lo que quieren e influir en los demás.

Piense, sienta y actúe en coherencia con lo que quiere, este es el máximo poder que necesitará para lograrlo.

Cuide su cuerpo

A este planeta nos enviaron en un vehículo último modelo: nuestro cuerpo. Nos mandaron con lo último en tecnología del universo; no obstante, les faltó un pequeño detalle, olvidaron dejarnos el manual.

Un vendedor debe cuidar su cuerpo, pues nada se gana con una mente de ganador si tiene un cuerpo de perdedor. Sin cuerpo no tienes nada.

Alimentación:

el insumo básico para el cerebro son los nutrientes de los cuales nos alimentamos; el cerebro necesita



Escribe aquí tus ideas:



ciertas sustancias para funcionar correctamente, si usted no se las provee en su alimentación, entonces su cerebro no funcionara correctamente. Una mala alimentación hace que su cuerpo y mente funcionen mal, haciéndolo más propenso a enfermedades, depresión, desgano, pesimismo, entre otras.

Si tienes un carro último modelo ¿le echarías cualquier gasolina? ¿entonces, por qué te alimentas con cualquier cosa?

Debe usted consumir frutas y verduras a diario. Las frutas y las verduras son la fuente esencial de la energía; consuma carnes blancas (pollo y pescado) permiten una mejor digestión. Coma las tres comidas mínimas (desayuno, almuerzo y cena) y alimentos que le brinden energía entre cada comida. Ejemplo: una fruta, un cereal.

El mejor de los vendedores actúa mal si su cuerpo no está bien; recuerde: "mente sana en cuerpo sano". Una persona con hambre o enferma no actúa de la mejor forma, ¿qué pasaría si usted le pone gasolina mala a un carro último modelo? y ¿si le pone poca?

En su defecto consume multivitamínicos, debe usted consumir comida de mar o en su defecto pastillas de omega 3, son como el aceite que mantiene lubricado el motor del cerebro.

Debe tomar 2 litros de agua como mínimo al día, son el elemento más importante para el cuerpo después del oxígeno. Debes chequear cada 3 meses tus niveles de colesterol, tiroides, azúcar, estrógenos, progesterona, pues mucho de tu comportamiento o estado actual puede ser algún problema invisible de salud.

Escribe aquí tus ideas:

Practique dos horas y media de actividad física aeróbica por semana: ejercicio físico como correr, nadar, caminar, entre otras. Esto le producirá placer porque liberará endorfinas, previene la depresión y ayuda a que el cuerpo dure más. Si no tiene tiempo para salir cómprese una lona para saltar y salte en su casa, un trampolín también lo llaman, es según la Nasa el deporte que más calorías quema. Ejercítese.

Disfrute

"Tus días están contados, disfruta" Atentamente: La vida o la muerte.

La felicidad en la vida no se encuentra en el exterior, se encuentra en el disfrute de la vida como ella es, va más allá del dinero y la compañía, es un estado interior al cual se debe llegar. Sin embargo, es importante sacar el máximo de lo que somos y querer tener cosas o personas alrededor.

Es importante tener metas y hacer todo lo posible con su mente y cuerpo para lograrlo; empero, lo más importante está en disfrutar el camino hasta lograrlo.





CONSÍGASE UNA AMANTE

Ya sé en qué pensaron y cuan felices se pusieron algunos; no obstante, no es a eso a lo que me refiero; un amante es aquella actividad que cuando usted la realiza se siente pleno, el tiempo desaparece, y se puede caer el mundo en ese instante y usted continúa feliz, concentrado, viviendo el instante.

Muchas personas encuentran un amante, por ejemplo, en caminar, otros en pintar, otros en leer un buen libro, en una buena cena, en compartir con amigos o con los hijos, entre otros. Yo particularmente encontré mi amante en un deporte, el asunto interesante es que cuando lo estoy practicando es para mí lo mejor de la semana; esto lo que hace es inyectarle pasión a mi vida.



Los "Zombies" existen -muertos vivientes-, solo es ver cómo la gente llega a las casas a las 7:00 u 8:00 p.m. y se van al televisor, abriendo la boca hasta las 11:00 o 12:00 p.m. y al otro día madrugan a hacer lo mismo que el día anterior. A los vendedores Zombies se les pregunta ¿quieres

Escribe aquí tus ideas:

esa casa tan hermosa? y su respuesta es "Si bien, bien, si no también", ¿quieres ese carro tan hermoso? y su respuesta "Si bien, bien, si no también" y ¿quieres esa pareja tan hermosa? Y su respuesta "Si bien, bien, si no también" ese vendedor lo deben ya enterrar, está muerto en vida, no tiene PASIÓN.

Se necesita pasión para todo en la vida, es el primer ingrediente, son las ganas de avanzar, de gozar y de ganar.

Si su vida carece de pasión, mi más sentido pésame; empero, aquí les doy la solución: **CONSIGAN UN AMANTE**, encuéntralo, es que se acaba, la vida se acaba y lo más importante es vivirla a plenitud.

VOLUNTAD Y DISCIPLINA

Éstos son los dos ingredientes esenciales del éxito: voluntad es querer hacer las cosas, ser mejor; mas, ese querer debe combinarse con la disciplina; significa hacerlo siempre.

Para tener éxito en este curso deberá usted primero tener mucha voluntad para hacerlo con gusto y además la disciplina de hacerlo, de ponerlo en práctica en cada cita o atención a los clientes.

"Convierta su Chihuahua en un Gran Danés".

En el mundo de los perros he encontrado que los más mordelones, no son los grandes, si no, por el contrario, los chicos, y eso tiene gran sentido pues los





perros pequeños deberán ladrar y defenderse a cada momento pues corren peligro de que incluso les puedan hacer daño al pisarlos o sentarse encima de ellos.

Por el contrario, los perros grandes son sometidos por los niños, quiénes halan sus orejas, meten los dedos en sus bocas, se montan encima y estos nobles amigos se mantienen totalmente tranquilos, pues son conscientes de su poder.

Nuestro ego es una estructura creada en la psique, que define lo que creemos ser; es una estructura esencial que define lo que pensamos que somos. Tenemos Chihuahuas en nuestra personalidad, egos heridos por situaciones familiares, de pareja, por comentarios o cosas que sucedieron con amigos, entre otros. Si yo tengo ego de chihuahua y el cliente me insulta, saldré corriendo a esconderme o atacaré a mordisquitos de chihuahua, haciendo un ruido constante de chihuahua. Si yo tengo un ego de Gran Danés y el cliente me insulta, creo que pasa desapercibido su insulto.

Los vendedores necesitamos ego de Gran Danés; si usted sale como perrito faldero ante la primera dificultad, entonces deberá transformar su Chihuahua.

Hay Chihuahuas que requerirán ayuda de un profesional para transformarlos;

yo personalmente he tenido mis coach y

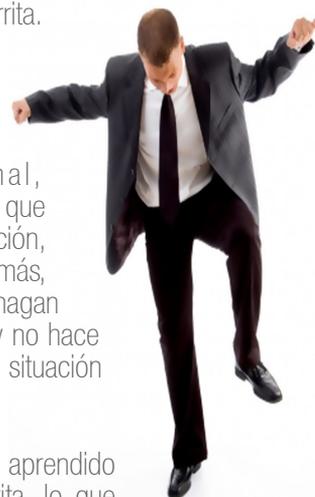


aprovecho para agradecer a Paul Christian Ospina mi sicólogo y coach personal por cerca de 3 años, que hoy disfruta la gloria de Dios, gracias Paul que me ayudaste con tanto chihuahua que tenía.

COJA A PATADAS LA “PERRITA”

Tenemos en ocasiones a un debilucho por dentro, un flojo de carácter al que he denominado cariñosamente la perrita.

La perrita es ese yo que se deja vencer, que todo lo ve mal, que se cree incapaz, que busca consideración, lástima de los demás, busca que otros se hagan responsables de él y no hace nada por cambiar la situación actual.



En estos años he aprendido a lidiar con mi perrita, lo que hago es “cojerla a patadas y patadas” con toda mi fuerza, y le doy tantas hasta que ya diga no más y se pare a defenderse. Esto se parece al entrenamiento que se ve en las películas de los militares tipo “Seal”, quienes son gritados, insultados, pisoteados y amenazados por sus superiores, logrando con eso dos cosas importantísimas:

1. Un carácter invencible a pesar de las dificultades.
2. La capacidad de tomar decisiones con cabeza fría, por encima de las emociones.

Escribe aquí tus ideas:



Por eso mi recomendación: "PATEAR SU PERRITA", no le de ventaja ni tregua, téngala a régimen de patadas constantes cada que aparezca en su mente.

El universo premia la acción:

Está muy bien el entrenar la mente al máximo; pero, debe entrenarse igual en el hacer; si yo entreno mi mente para ser gran deportista; mas, no voy a los entrenamientos o entreno de cualquier forma, el resultado no llegara.

Usted cómo vendedor debe entrenarse muy bien en el proceso de ventas, estudiar, practicar y lo más importante auto evaluarse y corregirse. Ser un profesional no lo hace a usted ninguna universidad ni instituto tecnológico, ser profesional es una forma de actuar, una forma de hacer y una forma de ser frente a su trabajo.

Evalúese constantemente, al final de este manual incluyo un formato para que usted se evalúe en cada proceso de ventas y se corrija.

Visite clientes, haga llamadas, perfecciónese; aquí les enseñaré en lo que deben ser buenos si quieren tener éxito en las ventas.

Hay una forma segura en la que no le funcionará nada de lo que yo le enseñó en este manual y eso es si usted no lo pone en práctica. Si usted no lo ensaya le garantizo que no le funcionará. Si lo pone en práctica con buena voluntad y disciplina le garantizo absolutamente que ganará usted cada vez más.



Escribe aquí tus ideas: **ADQUIERE EL LIBRO COMPLETO EN:** www.entrenamientoenventas.com



ACERCA DEL AUTOR



CONSULTOR

Potenciamos sus Ventas

Álvaro Diego Arismendy V.

Gerente y propietario de la empresa Consultor.

Ha evaluado y entrenado a más de 15.000 asesores en el país. Ing Químico (U. Nal), Gerencia de Ventas (EAFIT)

Consultoría y Formación (CEIPA), Organizational Analysis (Stanford University), Mind, Brain, Health and Education (Harvard University), Unleash the Power Within (Anthony Robbins), Educación Experiencial y Andragogía (FORMACTIVA LTDA.) Ha publicado artículos en la revista TIEMPO DE MERCADEO y dictado conferencias en el tema para ASOMERCADEO.

Ha entrenado y evaluado a vendedores de empresas como:

AUTOMOTRIZ

- CITOREN
- CHEVROLET
- AUTOLARTE
- AYURÁ MOTOR
- AKT
- MAZDA
- SOMERAUTO
- AUTOMONTAÑA

ALIMENTOS

- EL ASTOR
- TACOS & BBQ
- PIZZA DOBLE PIZZA
- L'STRADA
- CARNICERÍA LOS LÓPEZ
- JUAN DAVID HOYOS DISTRIBUCIONES
- COLANTA

EDUCATIVAS

- U. DEL VALLE
- U. EAFIT
- ALIANZA FRANCESA

MODA

- LEVI'S
- CHEVIGNON
- FRUTA FRESCA
- TANIA
- TOUCHE
- BIANCHI
- ADRIZZA
- ORVA
- STUDIO 54
- EVERFIT
- KARIBIK
- KLARIS

PROPIEDAD RAIZ

- CONINSA Y RAMÓN H
- PSI

FINANCIERAS

- BBVA
- COLPATRIA
- COOPERATIVA BELÉN
- COTRAFA
- CREARCOOP
- COTRAMED

-COOFINEP

CENTROS COMERCIALES

- SANDIEGO
- CAMINO REAL
- PUNTO CLAVE
- MAYORCA
- UNIVENTAS
- SAN NICOLÁS

AGENCIAS DE VIAJE

- OVER A FONDO
- VIAJES UNIVERSO
- VIAJES TERRANOVA
- LATINTURS
- ALMAR CAPURGANÁ

CAJAS DE COMPENSACIÓN

- COMFENALCO
- COMFAMILIARES CALDAS
- COMFAMILIAR RISARALDA

OTRAS CATEGORÍAS

- DISTRIBOGAR
- ÓPTICA SANTA LUCÍA
- PINTUJO
- ATMÓSFERAS
- HACEB
- FÁJATE
- RAMBLER
- ALKOMPRAR
- FÚTBOL ÉLITE
- ENTRE OTROS...

¡Enseñamos cómo ganar más!

Tel: (4) 444 77 45
Línea gratuita nacional
018000410440
www.consultor.com.co

Adquiere el libro completo en:

www.entrenamiento25enventas.com

o en www.amazon.com

Todos los conocimientos que aparecen en este manual los he estudiado, enseñado, y lo más importante, los pongo en práctica cada día en mis citas de negocios; Durante más de 16 años y hasta la fecha he entrenado más de 15.000 asesores en varios países, enseñando CÓMO VENDER. así que lo que veras aquí es conocimiento práctico, aplicado a la venta de cualquier producto o servicio.

En mi experiencia he entrenado vendedores de: motocicletas, carros, viajes, seguros, servicios financieros, moda, zapatos, ingeniería, soldadura, servicios en salud, herrajes, comidas, baldosas, ladrillos, equipos electrónicos, electrodomésticos, propiedad raíz, medicamentos, camiones, buses, ropa interior, joyas, alquiler de canchas, artículos para el hogar, fotocopias, carnicería, servicios de transporte, mobiliario, cursos, idiomas, centros comerciales, crispetas, publicidad, cocinas, domótica, fajas, belleza, servicios odontológicos, accesorios, seguridad, pautas de televisión, lentes, celulares, servicios de crecimiento personal, parques de diversiones, entre otros; con un conocimiento aplicado para el tipo de venta telefónica, de mostrador, presencial y por internet. Todo con lo que he denominado la metodología del APRENDER HACIENDO.

La misión que tengo mas que enseñarte COMO VENDER es la de enseñarte CÓMO GANAR MÁS.

Adquiere el libro completo en:

www.entrenamientoenventas.com

o en www.amazon.com



CONSULTOR

Potenciamos sus Ventas

Teléfono: (57-4) 444 77 45

Línea Nacional: 018000 410 440

www.consultor.com.co