

CLAVES PARA LA GESTION COMERCIAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA

¿SE PREGUNTA ADECUADAMENTE?

Lea este diálogo.

- ¡Hola, doctor!
- ¡Hola! ¿Qué tal?
- Vengo a verle porque me duele mucho la cabeza.
- Veamos. ¿Desde cuando le pasa eso?
- Desde hace unos días.
- ¿Ha cambiado sus horarios para comer o dormir?
- No, he cambiado de horario para trabajar. Quizás tenga que ver.
- ¿Se siente más tenso o nervioso por algo?
- No, creo que no.
- ¿Tiene antecedentes en la familia de dolores crónicos de cabeza?
- Diría que nada fuera de lo normal.
- Permítame que le palpe las cervicales. ¿En que parte de la cabeza le duele?
- Por la frente y los ojos.
- ¿Toma algún analgésico, o está tomando algún otro medicamento?
- Optalidón, pero cada vez me hace menos efecto. No tomo nada más.
- No parece nada serio. Tiene la zona parietal tensa, posiblemente por estrés.
- Ya, pues, realmente hago vida normal.
- Bien, de momento le recetaré Gelocatil. Tómese una gragea cada ocho horas.
- ¿Será suficiente?
- Si no remite en cuatro días, haremos un TAC para descartar lesiones.
- Gracias, doctor.
- Le recomiendo pasear un rato cada día, le vendrá bien como relax. Un saludo.

Ahora, lea este otro.

- ¡Hola, doctor!

- ¡Hola! ¿Qué tal?
- Vengo a verle porque me duele mucho la cabeza.
- Bien, tenemos Gelocatil, que contiene un excipiente y 650 miligramos de paracetamol; y tenemos aspirina, que contiene un excipiente y 500 miligramos de ácido acetilsalicílico. Hacen, más o menos, lo mismo. ¿Qué le receto? ¿Aspirina, por ejemplo?

Después de leerlo, ¿Qué comportamiento le parece más normal? ¿Cual es el profesional? ¿Quién se basa en el diagnóstico? ¿Cómo obtiene dicho diagnóstico? ¿Qué médico le dará al paciente lo que realmente necesita? ¿A qué médico le hará el paciente caso?

Hagamos una analogía en el ámbito comercial. Leamos un nuevo diálogo.

- ¡Hola!
- ¡Hola! Necesito una lavadora.
- Bien. Mire. Esta de aquí es buena, es la que tengo yo. Contiene un excipiente y 650 miligramos de paracetamol.
- Bueno, yo...
- Si lo que busca es algo económico, tengo esta otra, por ejemplo. Contiene un excipiente y 500 miligramos de ácido acetilsalicílico. ¿Cómo lo ve?
- Perdona mi ignorancia, pero ¿qué es paracetamol?
- Las lavadoras modernas lo llevan. Todo el mundo lo pide...
- Mire, lo comentaré en casa y acabaremos de decidir. Gracias.

No lo voy a hacer más extenso. Basta para ilustrar la diferencia entre un vendedor normal - no pregunto - afirmo - no justifico y no vendo y el vendedor profesional - pregunto - sugiero para que afirme él - justifico y vendo.

Sin hacer preguntas no se puede saber qué quiere el cliente, qué cualidades o prestaciones busca. Tampoco se puede averiguar qué necesidades tiene, qué le motiva o si tiene un presupuesto concreto. Si no se pregunta no se sabe nada, es simple. Y si no se sabe nada del cliente, ¿En base a que argumento justifica el vendedor sus consejos sin que parezca moverse por interés propio?

Por otra parte, el cliente espera ser ayudado por un profesional, pero él mismo no tiene por que serlo en absoluto. No tiene que conocer los detalles técnicos, ni el argot. ¿Por qué, entonces, el comportamiento tipo del vendedor medio es dar una conferencia enciclopédica de sus productos? ¿Por qué explica todo el catálogo y no se

centra en el cliente? **Un vendedor así se mueve entorno al producto, y no entorno al cliente.** No habla el lenguaje del cliente, habla el lenguaje del producto. Un vendedor así puede ser sustituido por un ordenador y nadie lo echará de menos.

El camino es avanzar desde el cliente hasta el producto, personalizando la venta en función de todo lo que nos ha dicho que quiere, necesita, desea, etc. El camino equivocado es aquel que va desde el producto hasta el cliente, despersonalizando el proceso y alienando al cliente rezagándolo a la categoría de un número, como un cliente anónimo.

De manera que no se ha de olvidar que tenemos el doble de orejas que de bocas para usarlas el doble. A menudo, a alguien que habla mucho se le considera un buen vendedor. Nada más falso. **Un buen vendedor es un grandísimo preguntador y mejor escuchador.**

José Antonio Hernández