



Jorge Zamora E.

DIRECTOR DE MCI CONSULTORES

El vendedor exitoso, ¿nace o se hace?

Esta es la pregunta más común cuando converso con directores o gerentes: los buenos vendedores, ¿nacen o se hacen? Pregunta clave al momento de formar un equipo de ventas de excelencia.

La respuesta a una pregunta tan compleja, no es simple, como quisiera. Es un poco de ambas: nace y se hace.

Nace porque los vendedores vienen con algunas habilidades “de fábrica”. Se hace porque algunas cosas que no vienen “incluidas” en el vendedor, pueden ser desarrolladas con un buen plan de entrenamiento.

Generalmente, las empresas desconocen este principio y contratan en base a referencias. Les piden su opinión a personas que no saben evaluar las competencias de su recomendado.

Como sea, hay habilidades en el vendedor que son más factibles de formar, como:

- Estrategias de venta
- Dominio de las técnicas de venta
- Conocimiento del mercado, productos y la competencia
- Planificación y organización
- Comunicación asertiva

Pero hay otras, menos factibles de entrenar, y que sencillamente están presentes o no lo están. Me refiero a:

- Comportamiento ético
- Inteligencia emocional

- Autoconocimiento
- Criterio
- Creatividad

El error más común que veo por parte de los responsables del área de Ventas, es que operan bajo la siguiente lógica: “¿Cómo puedo mejorar el desempeño del equipo, con los actores que tengo?”.

Si quiere formar un equipo de ventas de excelencia, mi sugerencia es realizar la pregunta desde una lógica diferente: “¿Cuál es el perfil del vendedor ideal para mi empresa?” Y luego, trazar un plan para buscar ese perfil e ir formando un equipo de talentos al cual entrenar permanentemente.

Hay una serie de apegos emocionales, desconocimiento y miedos por los cuales un director de ventas prefiere entrenar, capacitar y educar a un vendedor con pocas competencias, en vez de reemplazarlo. Al hacerlo, ignoran que las personas son lo que son y no cambiarán su esencia: quien no tiene tolerancia a la frustración o no tiene “hambre” de ganar más, será igual en el futuro. Ciertamente nadie puede capacitar sobre los “deseos de surgir” y lograr un cambio.

¿Cómo saber si los miembros de su equipo tienen las competencias que requiere?

Primero, debe entender qué competencias son las habilidades que le permiten a un individuo tener éxito en sus tareas.

Segundo, ya que las competencias se observan, observe a sus vendedores con objetividad. Si tiene dudas, pregúntele a un tercero que no tenga apegos.

Luego, defina un set de competencias esenciales que deben estar presentes en su equipo. Haga una tabla y ordénala en competencias “factibles de formar” y “difíciles de formar”.

Después, revise las estadísticas de sus vendedores y compare los resultados con la tabla de competencias anterior. Tome las decisiones que resultan más convenientes.

Los números y las competencias tienen mucho que decirle. Ógalos, para poder realizar, sobre esta base, un equipo de ventas de primer nivel.