

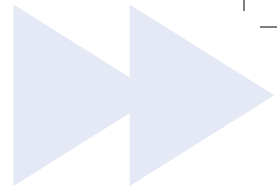
IRRESISTIBLE



DANIEL IRIARTE

UNA MENTE BRILLANTE EN VENTAS

IRRESISTIBLE



Índice

Sobre el autor	9
Prólogo.....	11

1

PENSAR, SER Y HACER DIFERENTE

¿Cómo no amar las ventas?.....	18
Lo único que no nos deja vender, somos nosotros mismos.....	20
Empecemos a creer.....	22
Encontrando el camino.....	26
El renacimiento de un nuevo vendedor.....	30

2

MI ROL EN UN NUEVO MUNDO DE VENTAS

Desarrollo de habilidades y competencias.....	38
Aprender de las herramientas, técnicas y modelos de ventas modernas	40
Marketing personal para vender	43
Reinventarse como única opción.....	46
Análisis de tu vida y tu mundo vendedor.....	48
Accionar para lograr nuevas ventas.....	49
Encontrar el propósito en ventas	50
El viaje del offline al online.....	51
Asumiendo la responsabilidad.....	54
El número 95 para el éxito en ventas	56
Inteligencia emocional	59
Resiliencia.....	60
Construcción de relaciones.....	61
Intuición.....	62
Actitud.....	63
Empatía	63

3

UNA APUESTA A GANAR

Entrando al nuevo juego	80
Construyendo el valor que marca el camino	92
Haz fácil aquello que parece difícil	101
Relaciones que perduran.....	107

4

NEGOCIANDO CON IMPACTO

Codificando el éxito	127
Una buena historia que lleve a la imaginación.....	139
El poder de la convicción.....	145
Traspassando barreras	156

5

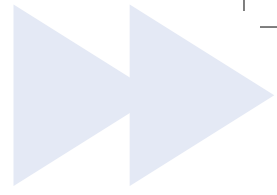
COMUNICACIÓN SIN FRONTERAS

Expresar sin prejuicios.....	181
Hablando y escribiendo de forma asombrosa.....	189
Una creatividad que trasciende.....	208

6

PROGRAMACIÓN PARA EL ÉXITO

Enfocado en crecer	228
Conclusión	239
El poder que llevamos dentro	239



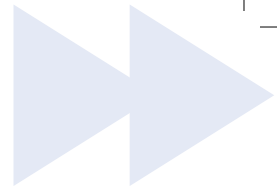
Sobre el autor

Daniel Iriarte es conocido como el tiburón por su trabajo osado y arriesgado en el mundo de las ventas, en el que no tiene miedo a cambiar las reglas. Iriarte es uno de los referentes más representativos de los últimos tiempos en la formación de vendedores.

Dentro de sus acciones más destacadas se encuentra el constante desafío a la vieja escuela y la ruptura de los mitos, diseñando y creando las metodologías más disruptivas del mercado. Daniel es director general de SES, la escuela de ventas con mayor alcance internacional, es socio fundador y miembro del directorio de la Asociación Internacional de Ventas y líder de varias comunidades de vendedores y emprendedores en América y Europa, además de otros negocios importantes que están bajo su liderazgo.

También es creador de la cultura tiburón y con cientos de conferencias realizadas está en el top 10 de facilitadores más importantes del mundo. Cuenta con miles de publicaciones en redes sociales, artículos para diferentes medios y cientos de programas diseñados. A su corta edad logró impactar en más de treinta y cinco países, convirtiéndose en el mayor creador de contenido especializado en ventas.

El mismo autor se define de la siguiente manera: «Solo soy un vendedor que decidió aprender cada día con humildad, entregó su vida, su corazón, y nunca se rindió».



Prólogo

El área comercial es el motor que mueve a la empresa y sus ventas son la energía y potencia. Las compañías exitosas son las que venden muchos productos. Las que no son vendedoras, quiebran. No conozco ninguna marca que sea exitosa vendiendo poco o nada. Por eso, si quieres tener éxito es mejor que seas un sobresaliente vendedor.

Las ventas mueven todo: personas, organizaciones y países. Vendemos productos y servicios. Vendemos razones y argumentos. Vendemos ideales, causas y creencias. Nos vendemos a nosotros cuando buscamos trabajo. Vendemos a nuestras empresas cuando buscamos financiación. Vendemos ideas al presentar nuestros proyectos.

Imaginen una persona que haya salido de la mejor universidad y que no sabe vender. Lo llaman para entrevistarle y se queda callado. Quiere hacer una empresa y no encuentra socios. Desea financiar su invento y nadie lo recibe. El que no se vende, lo venden.

Si todo se compra y se vende, entonces la diferencia está en quién lo vende mejor. Aquí comienza la frontera entre los que tienen éxito y los que fracasan. Por eso la importancia de este libro escrito por Daniel Iriarte.

Daniel nos guía hacia el mundo de las ventas de forma fácil y didáctica. Comienza resaltando la importancia del proceso de las ventas y del núcleo de la profesión. Como nos explica él mismo: «Ser un vendedor es una de las bases de todas las profesiones. No podemos crear negocios si no somos capaces de saber venderlo, no podemos iniciar un camino de emprendimiento si no empezamos por nosotros mismos».

A lo largo del libro encontramos ese amor apasionado por las ventas que además es una de las habilidades que nos permiten encontrar un camino para sobresalir, una forma independiente de vivir y una palanca para crecer. ¿Cómo no amar las ventas? Se pregunta Daniel. Es que hay miles de razones por las cuales esta profesión entrega más de lo que pide. Un buen vendedor siempre tendrá ingresos, obtendrá bienestar y sacará adelante sus negocios.

Avanzando en los capítulos encontraremos también algo que todos sabemos y pocos lo dicen de forma explícita. A pocas personas les gusta decir con orgullo: «Soy vendedor». Como él mismo nos explica en el texto más adelante: «hay un gran problema: ser vendedor se ha vuelto tan malo que las organizaciones buscan nuevas formas de atraerlos, creando nombres maravillosos y posiciones que solo nos hacen perder la humildad sobre lo que significa ser vendedor». Por eso encontramos cargos como «asesor comercial» o «ejecutivo de negocios». Al fin y al cabo, todos vendemos, desde el portero hasta el director general, si no la empresa no sale adelante. Todos somos vendedores.

Para hacerlo bien hay que reconocerlo explícitamente y prepararnos bien para ello. Por eso es menester conocer las habilidades necesarias. Daniel nos las explica de forma detallada y brillante en este libro. Las que resaltan son las siguientes que Daniel llama anzuelos: adaptabilidad, enfoque, esencia, pasión y altruismo. Todas muy importantes y necesarias para sobresalir en el área comercial.

Más adelante en el libro encontramos, de forma detallada, ese paso que hemos vivido todos desde el *offline* al *online*. Donde debemos agregar, por estas nuevas características, competencias adicionales en la gestión de las ventas.

Como él mismo lo explica en esa sección llamada, El viaje del *offline* al *online*: «Pasar del *offline* al *online* es algo imprescindible para un vendedor. Quizá hace algunos años, el paso al entorno digital era una alternativa recomendable. Hoy es una obligación si queremos adaptarnos a la demanda del mercado y no quedar obsoletos o por fuera».

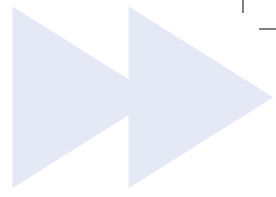
Este es un libro de ventas imperdible que resalta lo que debe ser un vendedor desde adentro hacia afuera, más allá de las técnicas, buscando profundizar en la esencia del vendedor. En un mundo donde la diferencia entre el éxito y el fracaso se mide en milímetros debemos estar siempre capacitándonos y afilando nuestros dientes de tiburón para tener éxito.

Felicitaciones a Daniel por un excelente y necesario libro.

Anuor Aguilar

Business Coach

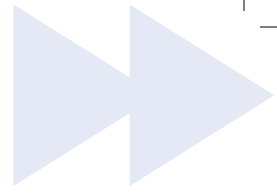
Experto en *marketing* y ventas Autor del libro
de *Customer experience* y *Mutágenus*



1

PENSAR, SER Y HACER DIFERENTE





Tomemos un tiempo para pensar en el momento en el que nos hicimos vendedores. ¿Lo recuerdan? Tomemos un momento para pensar por qué lo somos.

Acompáñenme en este viaje a descubrir que detrás de un mundo que puede parecer duro, complejo y lleno de barreras, existe algo mejor.

¿Alguna vez consideraste que todos somos vendedores, desde mucho antes de que nuestra mente y corazón aceptaran aprender a vender o llamarnos de esa manera?, ¿sí? No es para menos. Ni el uno por ciento de la población mundial aspira a convertirse en vendedor.

Pero la verdad es que es un mundo donde las barreras se convierten en oportunidades, un mundo donde sentirse vivo es inevitable, donde entendemos que nada es seguro y no se puede evadir.

La realidad es que ser vendedor no es algo a lo que muchos aspiran. Sin embargo, nos hace mejorar como personas y vivir de una forma más emocionante. Quien duda de eso es porque no ha comprendido cuál es el valor de vender y de ser vendedor. Las ventas nos abren camino a nuevos retos, nos impulsan, nos permiten conocer personas increíbles, pero, sobre todo, nos enseñan que primero hay que dar para recibir.

Nos enseñan que faltar a nuestros valores y principios no nos lleva a nada. Nos enseñan a aceptar el rechazo, la derrota y aprender de ello. Nos enseñan a mejorar cada día, a remediar nuestros errores y a valorar el esfuerzo. Nos enseñan que el día que aprendemos a remar contra la corriente, ese es el día en que nos convertimos en vendedores.

No importa a qué nos dediquemos, somos vendedores. Desarrollarnos en esta disciplina nos acercará a nuestros propósitos profesionales y personales. Vender está presente en todas las actividades humanas y más allá de procesos, productos y servicios, tiene que ver con personas y las cosas que podemos lograr en ellas, como ideas, pensamientos, sentimientos, anhelos, sueños, deseos y emociones.

Es más que una elección convencernos de que el acto de vender es una práctica constante e inherente a cada uno de nosotros. La vida misma nos enseña que nadie en el mundo puede alcanzar un equilibrio si no aprende a vender, porque

independientemente de sus intereses, en algún momento necesitará hacerlo. La vida es venta y todos los días toca a nuestra puerta. Lo peor es que la evitamos, pero cuando las cosas salen mal, nos toca aprender sí o sí sobre eso y no dejarlo pasar nunca. Las situaciones de crisis nos enseñan la verdadera importancia del aprendizaje en ventas y de convertirnos en vendedores de corazón, porque para un vendedor las puertas siempre estarán abiertas.

No podemos aspirar a expandir nuestras ideas si de verdad no somos capaces de entender en qué consisten las ventas. No podemos crear negocios si no somos capaces de venderlo. No podemos iniciar un emprendimiento si no empezamos por nosotros mismos.

Durante años se ha subestimado mucho a las ventas y al vendedor, cuando es la única disciplina en la vida que aún sin ser aceptada la usamos a diario. Rechazamos a vendedores, cuando nosotros también vendemos.

El día que aceptamos que somos vendedores con el corazón y el alma, empezamos a ver la vida con otros ojos. Aprendemos a reconocer el valor de las cosas, a perder el miedo a conectar con las personas y a disfrutar de lo que hacemos.

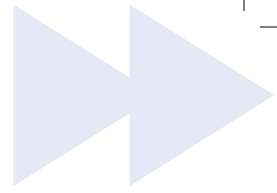
La vida está llena de sorpresas. La mayoría de veces nos pondrá a prueba. Nadie dijo que sería un mundo fácil y que todo saldría como lo esperamos, pero solo depende de nosotros hacer de cada momento el mejor. Es sorprendente cómo nuestra actitud y personalidad pueden transformar nuestra vida en instantes. Eso es ser vendedor.

Cuando comprendemos que detrás de negocios y empresas hay personas, ya somos vendedores. Cuando entendemos que todo lo que hacemos recae en una persona o un grupo de personas, ya nos hicimos vendedores.

Cuando vemos que ser vendedor no es ser un receptor o un simple intermediario, es cuando dejamos de lado la agresividad, la persecución, las mentiras y el interés propio para convertirnos en el sueño posible y la esperanza de muchas personas.

Las ventas ya dejaron de ser solo una función dentro de la demanda profesional. Hoy es un requisito indispensable para el desarrollo de cualquier área de la vida. Es una de las pocas disciplinas en el mundo que enseña a levantarse cada día, a luchar y a salir adelante por encima de todas las cosas. Es una de las pocas disciplinas que devuelve lo que se da y enseña que cada persona es un mundo diferente.

Es una de las pocas disciplinas que enseña que se puede caer mil veces, y que siempre hay una esperanza para volver a levantarse. Enseña que lo perfecto está en lo más simple de la vida y la grandeza muchas veces no está escrita en palabras



ni en riquezas materiales. Enseña a descubrir nuevos horizontes y a entregarlo todo como si no hubiera otra opción.

Hoy la vida nos está obligando a repensar nuestra existencia, nuestras relaciones, las certezas del tiempo, lo que hacíamos y lo que nunca hicimos, pero siempre quisimos hacer. Sin embargo, está dejando grandes aprendizajes y no hablamos solo de trabajo, tecnología u oportunidades, sino de humildad, valor, entrega, lucha, pasión y sueños.

Hemos despertado, no solo a una nueva forma de vivir, sino de ser. Lo sorprendente es que, a pesar del rechazo insulso al ser vendedor, las ventas hoy se han convertido en una de las actividades más valoradas y respetadas de la última década, porque, sencillamente no es fácil ser vendedor y menos por determinación y aceptación. Por mucho que avance la tecnología, la digitalización en la comunicación, los procesos de ventas y las organizaciones, hay cosas que jamás dejarán de existir, y es esta capacidad que tenemos para conectar, transmitir y crear desde nuestra concepción como seres humanos.

Cuando aprendemos a ser vendedores es cuando aprendemos a no llorar en las caídas, aprendemos a no dejarnos vencer por las bajas, a no cerrar el día sin haber cumplido una misión, a no aprovecharnos de las situaciones, a no sacar ventaja de los demás, a no dar prioridad solo a algunos y a no dejar que el miedo nos domine. Pero lo más importante es que aprendemos a sentir orgullo por quienes somos. En el momento en que decidimos ser vendedores, todo empieza a tener un propósito.

Ahora, es cierto que por más que pasen los años, para muchos las ventas simplemente serán una función más dentro de una actividad profesional, algo marcado por estrategias, procesos, productos, servicios, soluciones y experiencias. En esa misma visión, no sería posible ver al vendedor como «un modelo de éxito» en un mundo de prejuicios, vanidad y mucha imagen superficial. Solo quienes acepten esta realidad y entiendan la profundidad de ser vendedor, cuando tengan uno enfrente lo identificarán.

Yo me hice vendedor en el momento que pude ver que por más que pasen los años, dentro de mí siempre se mantendría vivo mi niño interior. Un niño que si se caía, se levantaba para volver a intentar caminar. Un niño que no entendía de límites, que nada más imaginaba llegar lejos, no perdía las esperanzas y solo anhelaba tener un hogar. Ese es el anhelo más grande de un vendedor, encontrar en el camino personas con quienes crecer.

Lo aceptemos o no, somos vendedores, vendedores de sueños, de esperanza, de vida. El día en que nos hacemos vendedores, es el día en que decimos adiós. Adiós a esperar que pase algo, porque lo único que pasa es la vida. Es el día en que aprendemos a valorar lo poco que tenemos, pero lo mucho que somos. Es el día en que aprendemos a vivir con un propósito, es el día en que dejamos de hacer de nuestra vida un borrador, porque tal vez no tengamos tiempo de pasarlo a limpio.

¿CÓMO NO AMAR LAS VENTAS?

A lo largo de nuestra vida escuchamos decir «yo no nací para vender», «no sé vender», «no me gusta vender», «yo no soy bueno para eso». La verdad es que detrás de estos pensamientos hay una gran verdad: todos hemos nacido para vender.

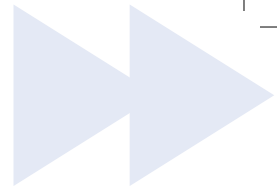
Todos somos capaces de aprender de todo, incluso lo que nunca hemos imaginado. Por tanto, lo que debemos decir en vez de «no lo sé», es «aún no lo sé». Cambiar nuestra mentalidad es el primer paso. Pensar que cualesquiera sean nuestras cualidades y habilidades, podemos desarrollar otras a través del esfuerzo, dedicación, disciplina, entrega, disposición y compromiso. Basta con encontrar nuestra propia forma de aprender.

Debemos acostumbrarnos a fallar y a aprender rápido del error. Tenemos el mal hábito de castigarnos y alimentar esos pensamientos negativos. Pero la verdad es que son los errores los que nos enseñan.

Partamos por la autorreflexión, abracemos la incertidumbre y adaptémonos al cambio. Nadie nace siendo vendedor y aquí surge el gran dilema que ha marcado a miles de profesionales por años, ¿un vendedor nace o se hace?, y la respuesta es que se hace.

Es cierto que algunas personas tienden a tener ciertas habilidades más desarrolladas que otras y nacen con algunas cualidades que les facilitan el trabajo. Sin embargo, todo depende de la capacidad propia para desarrollarlas, del entorno y las relaciones. Cualquier ser humano es capaz de perfeccionar cualquier habilidad, la diferencia está en la predisposición y en la actitud. Al final, si amamos algo y creemos no tener esas habilidades, con trabajar un poco más en ellas es suficiente.

Hoy en día las empresas y el mundo en general buscan encontrar personas que sepan sacar lo mejor de otras, que sepan relacionarse. Personas con el ego a prueba de obstáculos, que son perseverantes, resolutivas, incansables y



dispuestas a soportar de forma estoica la negación de un mercado cambiante, volátil e incierto. Es ahora cuando los buenos vendedores justifican el por qué lo son. Pase lo que pase, un buen vendedor sabría venderse para poder insertarse nuevamente en este mercado cambiante.

Las ventas nos enseñan a tener un alto grado de autonomía, cómo realizar un trabajo, cómo organizarnos y ser más efectivos. Nos enseñan a ser más eficaces y nos demuestran que no se trata de horas, sino de eficiencia. Nos enseñan a ser dinámicos en un mundo de constantes cambios, a ser jóvenes y ágiles. Nos abren las puertas para conocer a más personas permanentemente, para aprender de ellas, pero sobre todo nos enseñan que todo en esta vida necesita ser vendido.

Las ventas son el resultado de haber cultivado pacientemente una lucha constante hacia el logro, porque, así tengamos momentos bajos siempre se logra, pero si dejamos que el miedo nos invada y nos domine, los resultados serán otros. Al igual que las frases ya citadas, también escuchamos decir, «me da miedo vender», sin embargo, es una habilidad que será indispensable en el camino.

No solo hablamos de ofrecer productos y servicios, hablamos de la habilidad para relacionarnos con los demás, para atraer e influir en otras personas. ¿Cómo no amar las ventas si nos ayudan a encontrar nuevos caminos en la generación de ingresos? Nos ayudan a salir del conformismo, a mejorar nuestras relaciones, nuestra confianza y control, pero sobre todo a no depender de nada más que de nosotros mismos.

Bien dijo Stevie Wonder: «Solo porque un hombre carezca de sus ojos, no significa que carezca de visión». No hacer algo por miedo es la más grande discapacidad de todas. En millones de personas existe la idea de que las ventas son un trabajo aceptado porque «es lo que hay» y lo peor de todo es que nos identifican a los vendedores como personas manipuladoras o «fracasados sin vocación».

Suena fatal, pero es la realidad del mundo. Sin embargo, esta actividad es la más demandada en el planeta, es sustentada por todas las operaciones de cualquier organización, hace girar la economía y, aun así, sigue siendo una de las disciplinas o formas de vida menos valorada.

¿Cómo no amar las ventas si el verdadero vendedor crea valor para muchos? Aporta al crecimiento de cualquier empresa, nos prepara para un mundo difícil, requiere de perseverancia y trabajo duro, aprendemos a conocernos y a conocer a los demás. Es una de las actividades más creativas, permite desarrollar un sólido

Irresistible nos pasea por el maravilloso mundo de las ventas, pero no para explicarnos teorías tradicionales que los vendedores ya saben. Este libro apunta a una idea fundamental: las ventas son un proceso humano y está presente en todos, seamos vendedores o no. Daniel Iriarte nos lleva a desarrollar habilidades mentales y una capacidad de habla sorprendente para convertirnos en vendedores de éxito, así como también nos ofrece otros saberes de gran impacto:

- Las herramientas de comunicación más impactantes del mundo
- Los modelos de influencia más poderosos del mercado
- Los códigos de persuasión para atraer la mayor cantidad de clientes.

El mundo de las ventas es maravilloso, pero no se trata solo de cerrar un trato y concretar una venta. En la medida en que logremos relaciones humanas de confianza, nuestras ventas serán exitosas y duraderas. Eso es lo que verdaderamente define a un vendedor irresistible.



#eltiburondaniel



ISBN-13: 978-84-9744-414-9



9 788497 444149