

MÓNICA MENDOZA

Autora del bestseller

Lo que NO te cuentan en los libros de ventas

PÍLDORAS DE MOTIVACIÓN PARA COMERCIALES Y EMPREENDEDORES

EL PRIMER MANUAL DE
AUTOAYUDA PARA EL
ÉXITO COMERCIAL

Prólogo de José María
Gay de Liébana


alienta
EDITORIAL



Mónica Mendoza

Píldoras de motivación para comerciales y emprendedores

**El primer manual de autoayuda
para el éxito comercial**



© 2016 Mónica Mendoza

© Centro Libros PAF, S.L.U., 2016

Alienta es un sello editorial de Centro Libros PAF, S. L. U.

Grupo Planeta

Av. Diagonal, 662-664

08034 Barcelona

www.planetadelibros.com

Diseño de cubierta: microbiogentleman.com

Imagen de cubierta: © Edu Gálvez, gerente de Amandamoon y fotógrafo de emociones

ISBN: 978-84-16253-52-4

Depósito legal: B. 28.374-2015

Primera edición: enero de 2016

Preimpresión: Victor Igual, S.L.

Impreso por T. G. Soler

Impreso en España - *Printed in Spain*

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 270 y siguientes del Código Penal). Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con CEDRO a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	11
PRÓLOGO, POR JOSÉ MARÍA GAY DE LIÉBANA.....	17

PRIMERA PARTE. SOBRE LA MOTIVACIÓN Y CÓMO FUNCIONA

<i>En primera persona</i> , por Alejandro Darías.....	27
El perfil del nuevo consumidor	35
Vendedores y emprendedores del siglo XXI: lo que les motiva y lo que les desmotiva.....	43
La ley del deseo (o cómo funciona eso que llamamos motivación).....	59
Trabajando el control mental: las técnicas de David Baró.....	67
Otros recursos desde la psicología	75

SEGUNDA PARTE. PÍLDORAS DE MOTIVACIÓN PARA LAS DIFERENTES FASES DE LA VENTA

<i>En primera persona</i> , por José Salgado	83
Fase 1. Buscando un cliente en un pajar	85
Píldora de motivación: olvídate de la perfección.....	91
Fase 2. Estoy ocupado, no me interesa, envíame información, etc.....	95
Píldora de motivación: practica la <i>posturización</i>	101
Fase 3. La base de la pirámide	103
Píldora de motivación: da el máximo sin pensar en el resultado	108
Fase 4. El primer subidón	111
Píldora de motivación: relativiza los éxitos y los fracasos.....	114
Fase 5. Buenos días, señor López	117
Píldora de motivación: trabaja tu autoestima.....	124
Fase 6. Sí, pero.....	127
Píldora de motivación: practica técnicas de autocontrol.....	136
Fase 7. Ni sí, ni no, ni todo lo contrario.....	139
Píldora de motivación: realiza una actividad física contra los pensamientos obsesivos	151
Fase 8. La presión de los objetivos (¿de los tuyos?)	155
Píldora de motivación: valora lo que tienes.....	158
<i>En primera persona</i> , por Ignacio del Valle	163

TERCERA PARTE. MOTIVAR A TU EQUIPO

<i>En primera persona</i> , por Olga Escriu	171
Conversación con Jaume Gurt, director general de Infojobs	175
La motivación económica: el caso del sector bancario...	185
CONCLUSIÓN	191
AGRADECIMIENTOS	195
ALGUNOS LIBROS PARA AUTOMOTIVARTE TODAVÍA MÁS	197

EN PRIMERA PERSONA

Alejandro Darias, arquitecto autónomo

LA LIBERTAD DEL EMPRENDEDOR NO TIENE PRECIO

Me despierto a las siete de la mañana con los párpados legañosos. Otra vez ese picor en el ojo derecho: conjuntivitis a la vista. Tanteo en la mesita de noche buscando el frasquito milagroso y me pongo dos gotas de elixir en cada globo, plic, plic... plic, plic. ¡He conseguido dormir casi cinco horas! Preparo el desayuno a los niños, compruebo sus mochilas y me ducho en dos minutos, mientras mi mujer los viste, les pone colonia y los peina, antes de irse a trabajar. Devoro a palo seco un par de magdalenas de marca blanca, mientras mis retoños ríen con los dibujos animados de *Bob Esponja*. Cuando el tal Bob, que vive en una piña debajo del mar, se difumina en los créditos, les pongo los abrigos a mis hijos y salimos. En la arena del patio del colegio nos despedimos con muchos abrazos de oso. Saludo al bedel, desconecto el modo familiar, enchufo el modo empresarial y me dirijo al metro. La primera cita de la mañana es muy «romántica»: solucionar un aviso de Hacienda. El «gran hermano» de la Agencia Tributaria dice que no declararé el IRPF del tercer trimestre... Media hora de espera hasta que una pantallita me manda con voz «sensual» a la planta 2, mesa 7. La funcionaria de la mesa 7 de la planta 2 murmura que me han derivado mal y que tengo que coger número de nuevo. Media hora más de espera. La voz sensual del monitor susurra «planta 1, mesa 13». La funcionaria de la mesa 13 de la planta 1 me dice

que solamente pueden resolver mi problema en la oficina de mi demarcación. «Allí no me pudieron dar cita ni a dos meses vista; además, la operadora del 901 me aseguró que me podían atender en el municipio limítrofe», protesto. «Pues eso es mentira», contesta la funcionaria de la planta 1, mesa 13. «Pero puede presentar una solicitud por escrito. Rellene este papel y preséntelo en la planta 0, mesa 6. Vuelva a coger turno y...» No escucho lo que sigue escuchando la funcionaria de la mesa 13 de la planta 1, porque ya estoy volando escaleras abajo rumbo a la salida. Todo esto se podría solucionar contratando a un gestor, pero no puedo pagarlo. Me lo tomaré como si estuviese realizando gratis un curso acelerado de finanzas. La libertad del emprendedor no tiene precio.

Regreso a casa y me enclaustro en el despacho que monté en la habitación de invitados. Tengo que telefonar a un cliente moroso. La liquidación de la deuda me permitiría resistir activo tres o cuatro meses más. Mientras agarro mi móvil con la mano temblorosa, pongo un CD de los Beatles, el grupo que me enamoró en la adolescencia y que siempre me acompaña en las grandes citas. Pasa una canción. Dos. Y tres. Clavo los ojos en el icono de llamada del móvil. Respiro hondo, desconecto los altavoces y presiono con mi dedo el símbolo del teléfono verde. Con cada tono de llamada, mi corazón late más rápido. Encima de la mesa, el guion para llamadas conflictivas que he reescrito mil veces. Nadie contesta. Como en las últimas semanas. Siento una mezcla de alivio que se torna en desamparo cuando recuerdo que la inmobiliaria dispone también de teléfono fijo. Vuelven los Beatles. Cuarta canción. Quinta.

Sexta. Apago los altavoces y marco con algo más de confianza. Descuelga la empleada 3 y esgrime la excusa 15: «Pero si te pagamos el viernes pasado, ¿no has recibido la transferencia?», para continuar con la excusa 4: «Tienes toda la razón, pero comprende a mi jefa, anda muy liada con una nueva promoción de viviendas y...», y enlazar armoniosamente con la 5, mi preferida: «No te enfades. Mi jefa está a punto de venir, tomo nota y le digo que te llame». Ayer la empleada 2 esgrimió las excusas 1, 8 y 7: «La jefa está reunida», «la jefa está fuera haciendo unas gestiones» y «la jefa ha ido al banco a ver qué pasó con la transferencia». Todas estas frases figuran ordenaditas en una hoja de datos que me he confeccionado en los ratos muertos por falta de encargos. La «incidencia de cobro» se podría solucionar contratando a un abogado, pero no puedo pagarlo. Me lo tomaré como si estuviese realizando gratis un curso de derecho: ya sé lo que es un burofax y conozco un montón de artículos del Código Civil. La libertad del emprendedor no tiene precio.

Mi siguiente tarea consiste en consultar el Excel de proyectos y encargos a punto de caramelo. En estos días repletos sólo de promesas, vivo pendiente del teléfono y preguntándome por qué no ha vuelto a contactar conmigo el cliente que me encargó un trabajo por valor de dos sueldos «normales» de mi antigua época de asalariado. Había quedado encantado con mi oferta. ¿Realizo seguimiento? Solamente han transcurrido tres días después del cierre del trato. ¿Realmente se cerró el trato? «Te llamaré la semana que viene para una reunión», me dijo. Lo estoy empezando a ver claro: me ha puesto los cuernos con otro compe-

tidor que tira los precios. Vuelve a rondar por mi cerebro el tema del impago de la inmobiliaria. No estoy precisamente de humor para negociar, así que decido posponer al día siguiente la llamada al Caballo Blanco. Será viernes y estará más receptivo ante la perspectiva del fin de semana. Pero... ¿y si odia los fines de semana? No sería de extrañar. Recuerdo que uno de mis antiguos jefes deseaba que fuese siempre lunes. Respiro hondo y me atareo con el seguimiento de dos encargos que apalabré hace dos semanas y siguen sin fecha fija para su ejecución porque ambos clientes no responden a mis correos electrónicos. ¿Seré demasiado insistente si los llamo? Hacerlo en estos momentos sería enseñarles mi cuenta corriente bajo mínimos y descubrir mis cartas. Un rayo de sol cae sobre la pantalla de mi ordenador y me deslumbra. Bajo la persiana y todo se oscurece. No tengo ganas de trabajar en una cueva. El día es realmente espléndido, así que decido salir a buzonear para que me dé el aire. Me quito mi traje de huevo duro y me visto con bambas, vaqueros y camiseta. ¿En qué trabajos se puede salir a la calle siempre que se desee, sin las excusas del desayuno o las compras en los grandes almacenes? La libertad del emprendedor no tiene precio.

Mientras serpenteo por las calles de mi barrio, no consigo olvidar que jamás he creído en el «cuponeo». Cuando me encuentro mi propio buzón rebosante de *flyers* los tiro a la papelera del portal, aunque a veces incluya por desquite algún recibo del banco. Debí haberme dado cuenta de que el diseñador gráfico que montó mi web corporativa estaba practicando la venta cruzada cuando me convenció para que le encargase veinte mil trípticos personalizados.

Entro en el mercado y repongo el *flyer* de mi empresa en el corcho de anuncios ante la mirada sospechosa de la pescadera. Paseo entre los puestos de comida sorteando jubiladas y carritos de la compra. Muchas señoras mayores van en escuadrilla explicándose cómo cocinarán el cocido que van a meterse sus nietos entre pecho y espalda. Las tripas se me revolucionan como una lavadora en pleno centrifugado. Me siento en un banco para mitigar el dolor de pies y redacto un resumen del cuponeo en el bloc de notas de mi iPhone: zonas barridas, edificios en donde no me han dejado entrar y el par de bloques donde he sido insultado a través del portero automático. Si José Luis López Vázquez hubiese conocido todos mis trucos para cazar con el pie puertas que se cierran, no hubiese protagonizado el cortometraje *La cabina*. Hago recuento: me he desprendido de unos dos mil *flyers*, así que ya sólo me quedan unos trece mil. Los cinco mil distribuidos en semanas anteriores sólo han supuesto una «llamada sin venta». Dicen que se aprende más de una equivocación que de cien aciertos. La libertad del emprendedor no tiene precio.

Regreso a mi despacho y consulto el correo electrónico. ¡Qué subidón! Dos solicitudes nuevas de presupuesto. Los crujidos de mi estómago me están grapando la piel, pero sacrifico la comida para redactar los presupuestos con una buena dosis de *diseñitis* y precios ajustados, actualizar la base de datos de clientes futuribles y anotar en la agenda «hacer seguimiento a los tres días», para corregirlo acto seguido a «cinco días» al darme cuenta de que el tercer día cae en domingo. Yo trabajo incluso los domingos si hace falta, pero a nadie se le puede importunar durante la paella

familiar o la compra semanal del sábado en el atestado centro comercial. Me dirijo a la cocina. Agarro una lata de mejillones, corto un aguacate, y me preparo un bocadillo con pan de molde integral ocho cereales. Mi estómago calla y mi mente vuelve a reclamar todo el protagonismo. A efectos económicos, el día continúa con balance cero euros, aunque mañana todo podría ser distinto. Si cristalizan los tres encargos a punto de caramelo, la morosa de la inmobiliaria paga la deuda y los dos presupuestos son aceptados, podría facturar varios miles de euros en dos meses. Cuando empecé hace dos años, no hubiese soñado con algo parecido ni en la más optimista versión de mi cuenta de explotación. Debería realizar telemarketing durante las horas de comida de los trabajadores «normales», esos que cobran las nóminas cada mes y solamente se tienen que preocupar de si sus empresas tienen posibilidades de entrar en bancarrota. El teléfono está al lado de mi mano. Vuelvo a poner el mismo CD de los Beatles. Pasa una canción. Dos. Y tres. Si empiezo ristas de llamadas en estos momentos se me va a notar el sabor de los mejillones en el tono de voz, reflexiono. Desisto de «taladrar» a la gente a estas horas. La salsa en escabeche de la lata me repite. Mirándolo bien, ya no tengo que comer de 14.00 a 16.00 horas a base de frías fiambreras a veinte kilómetros de mi casa. Ni siquiera tengo por qué perder el tiempo comiendo. La libertad del emprendedor no tiene precio.

Están a punto de dar las cuatro y media de la tarde. Corro a buscar a los niños al colegio, nos damos muchos abrazotes de oso en el patio de arena mientras jadeo y conecto de nuevo el modo familiar hasta que los acueste.

Mientras los pequeños se montan en mi espalda para jugar a los caballitos, continúo rumiando si la morosa habrá realizado la transferencia o si algún presupuesto habrá sido aceptado. Guardo el iPhone en el bolsillo trasero del pantalón, siempre a mano, e incluso a mano de mis hijos, que saben desbloquearlo y buscar los vídeos de Caillou. Me he vuelto un especialista en atender a clientes con risas infantiles y con la música de la Peppa Pig de sintonía de fondo, y he decidido no bajar la televisión durante dichas llamadas. Según estudios propios, los cabezas de familia son quienes contratan más mis servicios relacionados con el ámbito inmobiliario. Mi esposa baña a los niños mientras les preparo la cena —también sigo un Excel de elaboración propia para confeccionar los menús infantiles sin repetir los del colegio. Con la mano izquierda, le doy a uno de nuestros hijos el puré y el pollo empanado previamente cortado, y con mi derecha engullo mi ración; mientras, mi esposa hace lo propio acompañando al otro pequeño. Hace mucho tiempo que descubrí que el tenedor puede desempeñar maravillosamente las funciones del cuchillo. Acostamos a los niños por turnos. Caigo en el sofá y duermo la siesta de las tres de la tarde con siete horas de retraso, hasta que una vocecilla interior me susurra: «Ve a mirar el correo, igual te ha contestado uno de tus futuribles clientes». Entro en mi despacho y trabajo en la quietud de la noche. Labores de *networking*, *community manager* o escritura de artículos especializados para posicionarme mejor en internet. Un trabajo a la sombra que muchos amigos asalariados consideran inútil. Me despierto con mi cachete aplastando medio teclado y borro una decena de páginas

del Word llenas de consonantes sin sentido. Son las dos y pico de la madrugada y me voy a acostar. Mañana —mejor dicho, hoy— será otro día. Otro día en el que comprobaré que la libertad del emprendedor no tiene precio.