Tema 1. Persiguiendo mi esencia como vendedor

Introducción

No todos los vendedores tienen las mismas características y habilidades, algunos son más productivos en las actividades administrativas, mientras que otros prefieren pasar la mayoría de su tiempo creando relaciones y prospectando clientes. Tomando esto en cuenta es importante que reflexiones sobre las siguientes preguntas:

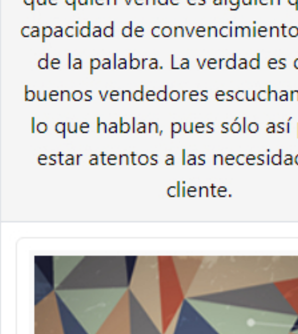
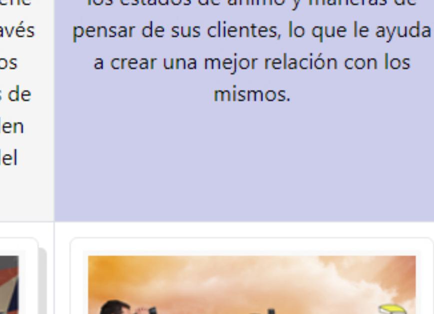
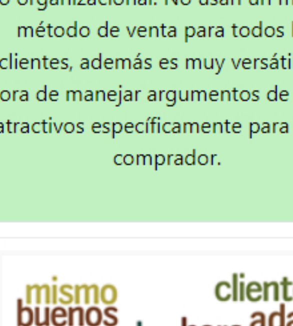
- ¿Cuáles son las principales cualidades de un vendedor?
- ¿Qué características debe tener un buen vendedor?
- ¿Todos los puestos requieren de las mismas habilidades?

Explicación

1.1 Características del vendedor

Un vendedor de farmacia tiene como funciones principales la atención a clientes y pacientes, la interpretación de recetas médicas, la dispensación de medicinas y el control del stock.

Para ser eficiente en el trabajo como vendedor de farmacia, no solo se requieren estudios y preparación previa en este campo, sino que se requieren ciertas capacidades, habilidades y cualidades especiales descritas a continuación:

En primera instancia un buen vendedor es un buen escucha. En algunas empresas tienen la idea de que quien vende es alguien que tiene capacidad de convencimiento a través de la palabra. La verdad es que los buenos vendedores escuchan más de lo que hablan, pues sólo así pueden estar atentos a las necesidades del cliente.	El vendedor es un buen observador, a través de la comunicación no verbal del cliente, el buen vendedor conoce los estados de ánimo y maneras de pensar de sus clientes, lo que le ayuda a crear una mejor relación con los mismos.	Los buenos vendedores se adaptan a las circunstancias específicas de cada cliente, tanto en lo personal como en lo organizacional. No usan un mismo método de venta para todos los clientes, además es muy versátil a la hora de manejar argumentos de venta atractivos específicamente para cada comprador.
		

Después de escuchar, observar y adaptarse, el buen vendedor sabe usar su comunicación verbal y no verbal para transmitir confianza al cliente, que al final de cuentas, es lo que todos venden, la capacidad de creer en la bondad de un producto o servicio infundida a través de la percepción que proyecta un buen vendedor.

Por otro lado, el vendedor debe poseer la capacidad de manejar las objeciones del cliente. Los clientes siempre tienen algún comentario sobre el producto o servicio que no les acaba de convencer, los buenos vendedores saben cómo convertir tales objeciones en percepciones positivas acerca de lo que se vende o en todo caso ajustar la oferta del producto en cuanto a su precio, características, etc., para conservar la confianza del comprador.		Recuerda que toda venta requiere un cierre, que implica la capacidad de generar el compromiso del cliente a adquirir el producto o servicio. Cerrar es un arte difícil de dominar, por ello debes detectar cuáles vendedores de tu equipo son diestros en esta habilidad.

Otra característica vital del vendedor de farmacia es la capacidad de administrar su tiempo, pues éste es el recurso más valioso que tiene. Un mal colaborador puede desperdiciarlo durante su jornada o haciendo propuestas de poco valor para la empresa, mientras que un buen vendedor se concentra en actividades que ayudarán a conseguir el éxito personal y el de la compañía.

Finalmente, como la confianza es la base de toda venta, es importante entender que ésta sólo se puede lograr a través de comportamientos éticos, la honestidad, respeto a los competidores, compromiso con la empresa, lealtad al cliente y a la organización. Además, un equipo de ventas ético mejora sustancialmente la imagen de la empresa.

1.2 Fortaleciendo la auto eficacia y la resiliencia para un mejor desempeño

1.2.1 ¿Qué es la eficiencia?

La eficiencia se define como “hacer bien las cosas sin desperdiciar recursos”. No deben confundirse eficiencia y eficacia, ya que no tienen el mismo significado:

La **eficiencia** está relacionada con los medios para hacer las cosas

La **eficacia** con los fines que se persiguen

Es muy importante que, para determinar la eficiencia de un proceso, conozcas las metas y tengas un plan. Por ejemplo, cuando tu meta es incrementar las ventas, entonces debes ofrecer productos complementarios o sustitutos para que el proceso sea eficiente.

En pocas palabras, la eficiencia está relacionada a utilizar de la mejor manera los medios disponibles para llegar a la meta, lo que supone una optimización de los recursos.

1.2.2 Eficiencia personal

Una persona es eficiente en la medida que logra sus objetivos. Significa que la **eficiencia personal** es una combinación de conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas, de tu vocación y entusiasmo en tu trabajo y depende de tres factores principales:

- Metas personales
- Utilidad del resultado
- Recursos utilizados

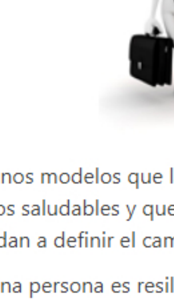
1.2.3 Eficiencia en el trabajo

La eficiencia en el trabajo se refiere al grado en que se relacionan la planeación, la organización de recursos, la ejecución de las actividades y el seguimiento que se le dé a cada una de ellas.

Las personas que tienen hábitos de efectividad son las que ayudan a que una organización obtenga mejores resultados; el desarrollo de hábitos a nivel personal es la base para la efectividad organizacional.

Cuanto más se especialicen las personas, serán más eficientes al llevar a cabo su trabajo; adicionalmente, se ha encontrado que entre más contenta esté una persona en el trabajo más eficiente se vuelve.

Contemplar las siguientes variables permite a una persona ser más eficiente en sus actividades:



- Fijar objetivos
- Planificar
- Tomar decisiones
- Ejecutar acciones
- Control de resultados
- Información y comunicación

En muchas empresas, existen algunos modelos que las personas siguen para ser más eficientes. Algunos de esos modelos incluyen la resiliencia como una característica de los empleados saludables y que se distinguen también por contar con altos niveles de autoeficacia, compromiso, optimismo y esperanza y al mismo tiempo ayudan a definir el camino hacia la mejora individual y organizacional.

De esta forma, se considera que una persona es resiliente cuando mantiene una tendencia a renovar y hacerse más fuerte en medio de la crisis. Por ello es necesario que impulses condiciones que incrementen tu rendimiento físico y mental.

¿Cómo puedes fomentar la resiliencia?

1. Establece objetivos claros.
2. Define hacia dónde vas y qué quieres conseguir.
3. Encuentra sentido a las situaciones difíciles; pregúntate ¿para qué te sirve?, ¿qué sentido tiene lo que está ocurriendo?, ¿cómo contribuye para logres un objetivo específico?
4. Establece relaciones sociales positivas, nutrientes, colaborativas, y busca ayudar y servir a los demás.
5. Inspira a los demás para que sean mejores personas siendo valiente.
6. Busca hacer cosas diferentes, así como formas de adaptarte al contexto actual mediante la flexibilidad.

Autoeficacia
Las personas con mayor sentido de autoeficacia se sienten más capacitadas para afrontar situaciones adversas.

Emociones positivas
La experiencia de emociones positivas producen patrones de pensamiento creativos, flexibles y abiertos a información.

Relaciones positivas
Ayudan a reducir el impacto de situaciones complicadas, facilitan el acceso a recursos, así como a la información para resolver situaciones.

Recursos laborales
El clima de apoyo y el trabajo en equipo son factores protectores y facilitan una adaptación positiva.

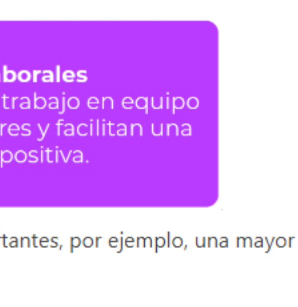
Finalmente, es importante resaltar que la resiliencia en el contexto organizacional genera beneficios importantes, por ejemplo, una mayor satisfacción, compromiso y felicidad hacia el trabajo, así como un mejor desempeño individual y colectivo.

1.3 Correlación de sentido y propósito de vida para ejercer mis funciones

La primera tiene que ver con cómo se interpretan las cosas que pasan día a día, es decir, cómo se perciben; la segunda tiene que ver con el motivo por el cual una persona se plantea una meta, con las cosas que le apasionan o le inspiran, es decir un propósito.

1.3.1 Propósito de vida

Para poder encontrar el sentido o significado a la vida son necesarias dos cosas:



“El propósito es la flecha que nos indica el futuro y que motiva nuestra conducta; y es el principio organizador de nuestras vidas”. Las personas que por algún motivo no pueden encontrar sentido en sus vidas terminan viviendo sin rumbo y dejando pasar oportunidades que pueden ser de gran aporte a sus vidas.

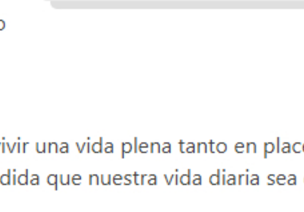
Contar con un propósito y vivirlo, genera bienestar en las personas, les brinda dirección y a su vez contribuye a que perciban que su vida se vuelve más significativa en la medida en la que encuentran coherencia entre lo que viven y el propósito de vida que desean.

Es necesario que tengas bien desarrollado tu autoconocimiento, para que te permita identificar fácilmente tus valores e intereses, e integrarlos en la que será tu definición de propósito. Mientras más sencillo y claro sea el propósito, mejor impacto tendrá.

1.3.2 Metas que cambian la vida

El establecimiento de metas concretas y que formen parte de un proyecto de vida, es indispensable para vivir una vida plena tanto en placer, como en significado. Un enfoque que nos permita gozar de cada paso en el camino a la meta garantiza en gran medida que nuestra vida diaria sea digna y se disfrute.

Podemos encontrarnos metas que nos ayudan a cumplir ciertas cosas dependiendo el tiempo que destinamos, por ejemplo:



Metas a corto plazo: para actividades que se desean lograr en un corto tiempo, por lo general desde un día hasta un mes, por ejemplo, terminar un trabajo manual, pintar una habitación, hacer ejercicio, seguir un plan alimenticio sano, etc.

Metas a largo plazo: plantean objetivos que requieren de gran tiempo para poder lograrse, generalmente desde cinco hasta diez años o más, dado que requieren mucha inversión de tiempo y de recursos para lograrlas, por ejemplo, construir una casa por tu propia cuenta, recorrer varios países del mundo, contribuir como donante en una causa social, etc.

Normalmente el resultado que se desea obtener es grande, por lo cual se requiere de una mayor cantidad de tiempo para conseguirlo.

Cualquiera de estos tipos de metas puede ir en concordancia con nuestro propósito de vida y darle a él un mayor sentido. Quienes han alcanzado una alta satisfacción personal, no necesariamente se han planteado metas a largo plazo, lo que marca la diferencia son las estrategias y la disciplina que ponen en conquistarlas. Las personas que logran las metas son más felices y experimentan mayores niveles de satisfacción por la vida, que quienes no las logran.

El trabajo es un lugar en donde se concentra la mayor parte de tu tiempo, por lo que es muy importante encontrar significado en las actividades que realizas, ya que es un medio para desarrollarse personalmente y sentir satisfacción.

Un trabajo se vuelve significativo en la medida en la que permite a la persona identificar cuál es su contribución al mundo a través de las funciones que realiza, por lo que el trabajo significativo tiene una sinergia armoniosa y energética con el significado y el propósito de su vida en todo su contexto.

¡Ponlo en práctica!

La fijación de objetivos es una parte muy importante para lograr un mayor grado de eficiencia. Sin objetivos claros y bien definidos, es imposible saber qué debes lograr poco a poco para alcanzar una meta.

Las metas se componen de objetivos. Éstos deben ser, entre otras cosas, alcanzables a corto o mediano plazo con el fin de abonar hacia un punto final, o meta, la cual (casi siempre) es un proyecto a largo plazo. Es también importante recordar que, para alcanzar metas laborales, es indispensable lograr objetivos personales.

En una hoja de papel, escribe la siguiente matriz. Ésta te ayudará a identificar y registrar formalmente los pasos a seguir (objetivos) para lograr aquello que quieres en el trabajo (meta). Como notarás, la mejor manera de hacer esto es teniendo siempre presente los indicadores clave como colaborador de Farmacias Yza. La columna de Objetivos externos deberá ser llenada con base en ciertos criterios; puedes, por ejemplo, pedir una retroalimentación breve a uno de los gerentes de tu sucursal con quien hayas trabajado extensamente y que te indique qué te falta, a ti como persona, para mejorar tu desempeño en cada uno de los objetivos internos, o KPIs, de la empresa.

Plan para lograr mi meta

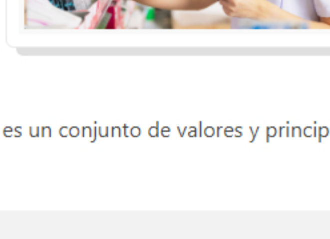
Mi meta es: ____________________ Comisiones____________

Fecha de inicio: ____________________Octubre 01, 2022__________

Objetivos internos (KPIs)	Objetivos externos	Comentarios
Si a la farmacia le va bien		
Interacciones con clientes		
Productividad en productos SOI, foco, super venta inteligente, marca propia, haciendo las actividades que te toca hacer en la farmacia o vendiendo créditos institucionales.		
¿Qué productos me gustaría vender más esta semana y cuántos?		

Cierre

La venta tiene que ir del interior hacia el exterior, de la esencia del vendedor hacia la técnica, no al revés. La mentalidad, el propósito, la autogestión, los fundamentos y las técnicas, todo ello visto como un todo con sentido hacia la misión de la farmacia.



Sin duda, el vendedor debe poseer cualidades de comunicación, agilidad mental, entusiasmo, motivación, resiliencia, etc.

Existen grandes ejemplos de personas de las que quisiéramos imitar algunos comportamientos que nos llaman la atención.

Sin embargo, es un gran error querer ser alguien distinto a ti mismo porque la falta de autenticidad que se transmite, el cliente lo nota y se aleja por la falta de credibilidad que generan comportamientos imitados.

No importan cuántas cualidades tengas, lo importante es que seas tú mismo, que confíes en el potencial que tienes y seas sincero al fungir como el asesor farmacéutico que el cliente necesita. Ayudar a los demás despertará en ti cualidades que antes no conocías.

De acuerdo con Peker (2017) el espíritu del vendedor es una suma de cualidades y actitudes, pero en esencia, es un conjunto de valores y principios los cuales configuran ese ser especial denominado vendedor.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Analizar tus fortalezas para descubrir las cualidades que te ayudarán a tener mejor desempeño como vendedor.
- Fomentar el autoconocimiento para descubrir tu potencial como asesor farmacéutico.
- Tener identificada tu esencia para aprovecharla a tu favor.

Referencias bibliográficas

- Peker, P. (2017). *La misión y el espíritu del vendedor vencedor.* Recuperado de https://salesup.com/crm-online/cc-mision-del-vendedor-exitoso.html#:~:text=El%20esp%C3%ADritu%20del%20vendedor%20es,que%20se%20alcance%20el%20objetivo.
- Torre, S. (2022). *877 Ventas de la A a la Z- la esencia del vendedor.* Recuperado de https://podcast-espana.es/podcast/liderazgo-comercial/877-ventas-de-la-a-a-la-z-la-esencia-del-vendedor
- Zamora, J. (2014). *El vendedor exitoso, ¿nace o se hace?* Recuperado de https://estrategiasdeventa.com/el-vendedor-exitoso-nace-o-se-hace/#iLightbox[gallery308]/0

Para saber más

Los siguientes enlaces son externos a la Universidad Tecmilenio, al acceder a ellos considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.

Para conocer sobre **tu esencia como vendedor**, revisa el siguiente video:

- Antonio de Vicente PLUS. (2022, 31 de marzo). *¿QUÉ ES LA ESENCIA DE UNA PERSONA?* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=VIUt0YRgUFI

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.