



knowsquare .

LADISLAO MOLLÁ AYUSO

21 DE OCTUBRE DE 2013

“QUERIDO CLIENTE: HOY, NO”

---

ARTÍCULO

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor  
y Know Square S.L.

*“Hoy no tengo ganas de cambiar el rumbo, hoy no tengo fuerzas pa’ subirme al mundo”.*

Estas frases son parte del estribillo de “Hoy”, una de las grandes canciones de Rosana. Son frases que me llamaron mucho la atención la primera vez que las escuché, seguramente por el decidido tono de transparencia y de reafirmación que transmiten. Y recuerdo también que al escucharlas me evocaron ese concepto, tan veterano como poco conocido en nuestra cultura, como es el de *“La asertividad”* o, lo que es lo mismo, el comportamiento asertivo.

Pero no pretendo en este artículo explicar este concepto a fondo, ya que ni me considero tan experto en el tema como para hacerlo, ni tampoco podría porque harían falta muchas páginas para explicarlo en condiciones. Lo que sí me gustaría con estas letras es, partiendo de un resumen del concepto como tal, relacionarlo con la labor del Vendedor (me gusta escribir esta palabra con mayúscula) para conseguir finalmente, ojalá así sea, que tú, querido lector que seguro que “algo vendes”, te quedes con ganas de profundizar en el tema. Adelanto que estoy seguro que te merecerá mucho la pena hacerlo.

Afirmo que *“La asertividad”* es, en general, poco conocida entre nosotros basándome en que cuando en los entrenamientos que tratamos el tema pregunto al grupo que quien lo conoce, escribiendo incluso la palabra a vista de todos para facilitar la respuesta, las contestaciones en su mayoría son de desconocimiento (un participante comercial ya veterano llegó a decir que *“ese es el examen para entrar en la universidad”*) o como mucho, y es muy sintomático, la mayoría de los que lo conocen no son capaces de recordar exactamente de qué va. Sí recuerdo cuando una vez que se lo pregunté a un grupo de comerciales de telefonía móvil, tras mi pregunta todos se quedaron callados y entonces una participante, recuerdo argentina, miró a todos, me miró a mí y nos dijo con determinación: *“Pues yo no sé lo que es”*. Inmediatamente le respondí: *“tu comportamiento de ahora mismo ha sido precisamente un comportamiento asertivo; sin saberlo, nos has dado un ejemplo de asertividad”*. Sobra decir que el resto tampoco conocían el concepto.

Y no es que diga yo que *“La asertividad”* es poco conocida, es que la palabra, que es una traducción del inglés *“Assertiveness”*, como tal ni aparece en nuestro diccionario de La Real Academia Española. Aparece *“Asertivo”* como afirmativo y punto. Menos mal que sí aparece ya en otros diccionarios de la red como es Wikipedia, en mi opinión, con una buena explicación. Animo a leerlo.

Un testimonio muy interesante de este, para mí preocupante, desconocimiento de *“La asertividad”* nos lo dio Eukene, una bilbaína y participante de uno de mis entrenamientos, cuando nos contó como en Irlanda, donde ella se crió, *“La asertividad”* se aprende desde que uno es un niño y se fomenta tanto en el colegio como en la familia y por supuesto en la empresa, por lo que el comportamiento asertivo está muy presente en el día a día de los irlandeses. Y, claro, a ella le extrañaba mucho que aquí ni se mencionara.

¿Y qué es esto de *“La asertividad”*? Yo la entiendo como la capacidad de exteriorizar lo que uno es, siente, cree o piensa, haciéndolo de forma constructiva, esto es sin herir a los demás y, por supuesto, sin sentirse mal por hacerlo. Es conseguir mostrarse al mundo con el difícil equilibrio de ser a la vez honesto con uno mismo y con los demás; dicho de una forma más sencilla, se trata de no callarse nada y a la vez decir lo que uno crea necesario pero de forma constructiva.

¿Y es esto importante para un Vendedor? Para mí, rotundamente sí.

Yo me eduqué comercialmente en el sector asegurador y en la época de *“El Cliente es el rey y siempre tiene la razón”*. Como detalle, recuerdo que siempre se estilaba escribir “cliente” con mayúscula con lo que el mensaje había calado: *“El Cliente lo es todo y tú humilde vendedor de seguros no eres nada”*. Este sentimiento, con el que más de uno que lleve vendiendo años se sentirá identificado, a mí durante muchos años me produjo una gran inseguridad y el estar cuestionándome permanentemente mi trabajo como Vendedor, amén de estar sometido muchas veces a una presión insostenible. Pongo un ejemplo;

yo me tenía que saber todas las cláusulas de todas las pólizas que vendía, lo que resultaba imposible, porque al "Cliente" nunca debía decirle "esto no lo sé".

Pues precisamente, cuando empecé a profundizar en este concepto de "La asertividad", una de las cosas que más me gustó y más me ayudó, fue conocer los llamados "Derechos de la asertividad"; derechos que tenemos todos como son, por ejemplo, el derecho a ser tratado con respeto, el derecho a cometer errores, el derecho a pedir un favor, el derecho a decir "No", el derecho a cambiar de opinión, y, como no, el derecho a decir "no lo sé", que tan bien ejercitó con nosotros la mencionada participante argentina de los comerciales de telefonía móvil. Todos tenemos estos derechos "asertivos" y otros muchos más que ánimo a conocer y, por supuesto, a ejercer sin sentirnos mal por hacerlo. Y esto para un Vendedor de hoy, me parece clave.

Ahora que peino canas, veo muy claro que si a lo largo de una presentación comercial en un par de ocasiones le digo al cliente "eso no lo sé" o "ahora no lo recuerdo" (comprometiéndome lógicamente a saberlo y decírselo lo antes posible), no solo no me desautoriza, sino que le transmito la tranquilidad de que todo lo que sí le he contado es como se lo he contado. Uno así transmite honestidad que, sin duda, es una de las cualidades que más demandamos los clientes a nuestros proveedores.

Y extendiéndolo a otros derechos yo pregunto, qué pasa por decirle a un cliente "me he equivocado" o qué pasa por pedirle un favor que está a su alcance e incluso qué pasa por decirle "No". Pues si se hace asertivamente, es decir constructivamente y con enfoque a soluciones, ¡NO PASA NADA!

O mejor dicho, sí pasa mucho. Pasa que con este comportamiento asertivo, como Vendedor serás dueño de todo lo que te acontece en tu día a día y, más allá de los resultados comerciales que consigas, terminarás tu jornada laboral con esa enorme satisfacción que da el haber hecho o dicho en todo momento lo que tenías que hacer o decir, sin depender de nada o de nadie. Y esto en términos de autoestima, no tiene precio.

En definitiva, es cuestión de dar sentido a nuestra dura pero apasionante labor de vender desde la transparencia de cómo somos y como nos sentimos, y yo no tengo duda de que esto es lo que más valoran nuestros clientes muy por encima de que nos sepan todas las cláusulas de una póliza de seguros.

Los Vendedores somos personas y no máquinas de vender. Y como persona, yo puedo perfectamente, igual que lo canta Rosana, sentir que hoy no tengo ganas o no tengo fuerzas para lo que sea sin sentirme mal por ello. Además, asertivamente se lo puedo decir a quien sea necesario, clientes incluidos, y la buena noticia es que, no solo no pasa nada, sino que con este comportamiento asertivo, se vende más. Sin duda. Te animo a que lo pruebes.

