

LA GENTE
COMPRA
POR
USTED

EL VERDADERO SECRETO DE LO
QUE MÁS IMPORTA EN LOS NEGOCIOS

JEB BLOUNT

TALLER DEL ÉXITO

ELOGIOS para
La gente compra por usted

“*La gente compra por usted*, no es una verdad obvia, sino que es tu oportunidad para descubrir por qué y cómo. Jeb Blount ha escrito un conjunto de principios y acciones fáciles de entender y aplicar que pueden ayudarte a ganar más desde el momento que los lees.

—**Jeffrey Gitomer, autor de *Little Red Book of Selling (El librito rojo de las ventas)***

“Jeb Blount ha escrito un libro práctico y poderoso el cual ayudará a cualquier profesional de ventas a vender más que antes”.

—**Brian Tracy, autor de *The Psychology of Selling (La psicología de las ventas)***

“Jeb Blount da en el blanco con *La gente compra por usted*. Cuando te conviertes en un diferenciador competitivo, eres imparable”.

—**Jill Konrath, autora del éxito de librería *SNAP Selling to Big Companies (Ventas SNAP para grandes compañías)***

“Ser un líder de negocios o un campeón de ventas es mucho más que tener la capacidad de memorizar un guion de ventas o de seguir un sistema muy estricto. El verdadero secreto para el éxito sin precedentes comienza con adoptar esta ley universal predominante: siempre será más importante lo que eres que lo que haces. En *La gente compra por usted*, Jeb Blount ha condensado con eficacia este nivel de pensamiento trascendental. Presenta estrategias prácticas para lograr más ventas y obtener más de lo que es de mayor importancia en tu vida y en tu carrera, aprovechando tu mejor y auténtica ventaja competitiva: ¡TÚ!”.

—**Keith Rosen, entrenadora de ejecutivos de ventas y autora de *Coaching Salespeople into Sales Champions (Entrenando personal de ventas para ser campeones de ventas)***

“*La gente compra por usted* es innovador, porque va contra la corriente de todos los demás libros de ventas que se están escribiendo en la actualidad y que ignoran el sentido común: las personas son lo más importante”.

—**Bob Beaudine, autor del éxito de librería *The Power of WHO (El poder de QUIÉN)***

“*La gente compra por usted* debería ser una lectura obligada para cualquier profesional que desee vender más, hacerlo más rápido y construir una poderosa marca que genere conversaciones y referidos. Jeb Blount rompe todos los mitos de ventas, mientras explora la manera correcta de desarrollar relaciones, influenciar y persuadir en la nueva economía”.

—**Dan Schawbel, autor del exitoso libro *Me 2.0: Build a PoWerful Brand to Achieve Career Success (Yo 2.0: Cree una poderosa marca para alcanzar el éxito profesional)***

“Cuanto más sepas cómo hacer que las personas te compren, más fácil y placentero será tu viaje por esta vida. Quisiera que alguien me hubiese dado este libro cuando comencé mi carrera en ventas. De hecho, creo que todo el mundo debería tener este libro, sin importar dónde se encuentren en la vida. *La gente compra por usted* es infalible”.

—**Hank Trisler, autor de *No Bull Selling (No a las ventas agresivas)***

“Las compañías invierten horas incontables y dinero en mercadeo y publicidad buscando diferenciarse de la competencia. Si quieres conocer el verdadero secreto para obtener la ventaja competitiva, lee *La gente compra por usted*. Cuanto más pronto leas este libro, más pronto tendrás ventaja sobre tu competencia”.

—**David Steel, autor de *The Care and Feeding of Highly Aggressive Salespeople (El cuidado y la alimentación de vendedores altamente agresivos)***

“Jeb Blount da a los profesionales de ventas y de los negocios el mejor conjunto de herramientas para liberar el poder interior, capacitándolos para generar ventas como nunca. ¡Deja de buscar trucos y tácticas! Aprovecha el factor de éxito que atrae ventas: ¡tú!”.

—Lee B. Salz, autor de *Stop Speaking for Free! and Soar Despite Your Dodo Sales Manager (¡Deja de dar charlas gratis! Y crece a pesar de tu anticuado gerente de ventas)*

“Aunque a todos nos gusta pensar que tenemos el secreto para el éxito en las ventas, hay una verdad fundamental que debemos entender y aplicar: ¡La gente te compra a ti! ¡Lee este libro con detalle y aprende cómo puedes aprovechar esta filosofía de gran importancia para hacer crecer tu negocio mucho más allá de lo que pensaste posible!”.

—Andrea Waltz, coautora de *Go for No! (¡Ve por un no!)*

**LA GENTE
COMPRA
POR
USTED**

LA GENTE COMPRA POR USTED

EL VERDADERO SECRETO DE LO
QUE MÁS IMPORTA EN LOS NEGOCIOS

JEB BLOUNT

TALLER DEL ÉXITO

LA GENTE COMPRA POR USTED

Copyright © 2019 - Taller del Éxito - Jeb Blount

Copyright © 2010 by Jeb Blount. All rights reserved. This translation published under license with the original publisher John Wiley & Sons, Inc.

Título original: *People Buy You: the real secret to what matters most in business*

Traducción al español: Copyright © 2019 Taller del Éxito, Inc.

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, distribuida o transmitida por ninguna forma o medio, incluyendo: fotocopiado, grabación o cualquier otro método electrónico o mecánico, sin la autorización previa por escrito del autor o editor, excepto en el caso de breves reseñas utilizadas en críticas literarias y ciertos usos no comerciales dispuestos por la Ley de Derechos de Autor.

Publicado por:

Taller del Éxito, Inc.

1669 N.W. 144 Terrace, Suite 210

Sunrise, Florida 33323

Estados Unidos

www.tallerdelexito.com

Editorial dedicada a la difusión de libros y audiolibros de desarrollo y crecimiento personal, liderazgo y motivación.

Traducción: Eduardo Nieto Horta

Corrección de estilo: Ana Cox

Diagramación: Joanna Blandon

Diseño de carátula: Diego Cruz

9781607385837

05-201908

CONTENIDO

PRÓLOGO

ACERCA DEL AUTOR

DE LA INFORMACIÓN A LA EMPATÍA

LOS AMIGOS COMPRAN DE AMIGOS Y OTROS MITOS URBANOS

SÉ AGRADABLE

CONÉCTATE

RESUELVE PROBLEMAS

CREA CONFIANZA

CREA EXPERIENCIAS EMOCIONALES POSITIVAS

UNA MARCA LLAMADA TÚ

PRÓLOGO

Como director ejecutivo de una de las más grandes firmas internacionales de reclutamiento, todos los días conozco y entrevisto a los mejores talentos del país. Eso hace que mi trabajo sea divertido: conocer personas con excelentes habilidades de liderazgo, increíbles capacidades interpersonales y visión. Nunca olvidaré cuando traté de reclutar a Jeb Blount hace muchos años para un alto cargo. Venía con excelentes recomendaciones como uno de los mejores ejecutivos en ventas relacionales de su industria, y esas recomendaciones eran ciertas. Algo lo diferenciaba y era su habilidad para relacionarse con los demás. Sí ¡eso era! ¡Sin duda, le gustaba la gente! Bueno, no logré mucho, a Jeb le encantaba su posición actual y el equipo con el que estaba trabajando. Pero nuestro almuerzo resultó para bien, nos hicimos amigos. Nuestra amistad creció con los años y esa resultó ser una oportunidad para animar a Jeb con sus otros dones y talentos: la oratoria y la escritura. Y aquí está, a punto de sacarla del estadio.

El nuevo libro de Jeb, *La gente compra por usted*, es innovador porque va contra la corriente de todos los demás libros de ventas que se están escribiendo en la actualidad, y que ignoran el sentido común: lo más importante son las personas. En mis propias experiencias, vi que esto era cierto. Recibo 52.000 currículos al año que comienzan con algo así como: “Estimado señor”, “a quien corresponda” y “apreciado reclutador”. ¿Qué están pensando? ¿Apreciado reclutador? ¿Acaso eso no es una contradicción en sí misma? Bueno, así como no nacemos con todas las destrezas que necesitamos, tampoco nacemos con una estrategia para la vida. *La gente compra por usted* presenta una estrategia práctica para ayudarte a recordar que los abuelos tenían razón: ser del agrado de los clientes, tener su confianza y tener una buena reputación, ¡es oro!

En mi primer empleo como vendedor, comercializaba una amplia variedad de productos enlatados a servicios de alimentación de escuelas, hospitales y restaurantes. Todos los días debía cocinar algún producto y ponerlo en mis termos como muestra para mis compradores. La señora

Perkins, quien pudo haber tenido el papel de la Tía Bea en *Mayberry*, era la compradora del distrito escolar en Lubbock, Texas. Un día, llegué a las 6:15 a.m. con una gran bolsa de productos, mi torpeza como vendedor era evidente. Tenía 22 años y estaba tan enfocado en vender lo que tenía en mi bolsa, que no percibí que a la señora Perkins en realidad no le gustaba acompañar su café matutino con chili para el desayuno. Cuando me vio girar la tapa del envase, la amable señora Perkins dijo: “hijo, por favor no abras esos termos. ¡Son las 6:15 de la mañana!”. Mientras buscaba en mis bolsas una muestra promocional de los productos, comenzó a hacerme preguntas sobre mi familia. Eso me hizo sentir mucho más a gusto en su presencia. Durante los siguientes 45 minutos, la señora Perkins habló sobre su familia, en especial sus nietos. Me estaba dando una lección de paciencia cuando se trata de ventas. Ese día fue tan amable conmigo que comencé a esperar nuestro siguiente encuentro, esperando, desde luego, que en algún punto comprara algunos de mis productos. Cerré mi bolsa, me preparé para salir y después de unos amables comentarios, le agradecí que tomara el tiempo para reunirse conmigo. Mientras me dirigía hacia la puerta, la escuché decir: “Bob, ¿no estás olvidando algo?”. Di la vuelta para mirar qué había dejado. Ella dijo, “compraré cien cajas de chili”. Abrumado, ¡corrí hacia ella y le di un abrazo! Esa fue mi primera venta, y aprendí una lección que no he olvidado durante toda mi vida. No fue mi presentación, mi producto ni mi compañía lo que dio pie a esa primera gran venta. Fue mi disposición a escuchar.

¿Estás buscando una ventaja competitiva en ventas este año? Bien, no la encontrarás en el *qué* de la vida: las cosas, los folletos, las carpetas, las presentaciones de Power Point, los DVD o las páginas de internet sin ninguna cara. No. Pero Jeb Blount ha investigado mucho y proporciona consejos prácticos irresistibles. Si estás buscando un empleo, un mejor trabajo, o deseas romper el récord de ventas, detente aquí. Toma tiempo para leer *La gente compra por usted*. Tus abuelos estarían muy orgullosos. Créeme, ¡me gano la vida haciendo esto!

Bob Beaudine, autor, del libro *The Power of WHO (El poder de QUIÉN)*, y director ejecutivo de Eastman & Beaudine

ACERCA DEL AUTOR

Jeb Blount es el director ejecutivo de SalesGravy.com, la página sobre ventas más visitada en la internet. Es un respetado líder de pensamiento, orador y consultor que ha ayudado a empresas, que incluyen desde integrantes del listado Fortune 1000 hasta nuevos emprendimientos, a desarrollar ventas ganadoras, liderazgo y estrategias de relaciones con los clientes. Es el autor de *Sales Guy's 7 Rules for Outselling the Recession* (las 7 normas de un vendedor para superar las ventas en la recesión) y *Power Principles* (Principios de poder). Sus programas en audio, *Power Principles* (Principios de poder) y *Sales Guy's Quick and Dirty Tips* (Consejos rápidos y astutos para vendedores) han sido descargados más de 4 millones de veces, haciéndolo el experto en ventas con más descargas en la historia de iTunes. Más de 100.000 profesionales de ventas y líderes de ventas se suscriben a su revista electrónica semanal *Sales Gravy* y ha escrito y publicado más de 100 artículos sobre ventas y liderazgo.

Cuando se trata de ventas y relaciones en los negocios, Jeb ha “estado ahí, hecho eso y tiene las camisetas para demostrarlo”. Ha vivido en las trincheras toda su carrera. Como representante, gerente, director y vicepresidente de ventas, prácticamente ganó todos los premios de ventas disponibles en ARAMARK, la compañía del listado Fortune 500 donde pasó gran parte de su carrera, antes de fundar SalesGravy.com. Fue reconocido como ejecutivo de cuenta del año, gerente de venta del año, gerente nacional de cuenta del año, en seis ocasiones ganó el Presidents Club, y llegó a ser el único ejecutivo de ventas y mercadeo en ganar el codiciado President's Award en la historia de su división.

Como líder de negocios, Jeb tiene una extensa experiencia construyendo y desarrollando organizaciones de ventas. Tiene una pasión por hacer que las personas crezcan, y la única habilidad de ver el potencial en todos. A lo largo de su carrera ha capacitado, entrenado y desarrollado a miles de vendedores y líderes. Conocido por su habilidad de animar a otros a la acción, busca quitar la complejidad de las situaciones de negocios y hace a las personas y las organizaciones concentrarse en acciones clave que

generan resultados rápidos y sostenibles.

Como orador, Jeb deja a las audiencias en el borde de sus asientos, deseosas de más.

DE LA INFORMACIÓN A LA EMPATÍA

¿Qué es lo más importante para tu éxito como profesional de ventas o en los negocios? ¿La educación, la experiencia, el conocimiento del producto, el nombre del cargo, tu territorio, o el atuendo de negocios? ¿Es la reputación de tu compañía, el producto, el precio, el mercadeo colateral, los mejores tiempos de entrega, las proporciones de mercancía disponible, las garantías de servicio, las fortalezas de la gerencia o la ubicación de las bodegas? ¿Son los testimonios, el último artículo en *Forbes* o la consciencia de la marca? ¿Es la inversión en el último software de CRM, las herramientas de negocios 2.0, o la estrategia de redes sociales? ¿Es la educación, la experiencia, la ética de trabajo, la geografía, el color de las tarjetas de negocios, o las conexiones?

Puedes contratar una lujosa firma consultora, alargar la lista, añadir más viñetas, ponerlo en una presentación de PowerPoint, y tener una exhibición espectacular, pero al final solo habrá una conclusión: ¡Ninguna de las anteriores! Verás, la ventaja competitiva más importante para los profesionales ejecutivos de la actualidad no se puede encontrar en esta lista, en tu currículum, ni en ningún folleto de mercadeo de tu compañía.

Si quieres saber cuál es tu ventaja competitiva más poderosa, solo mira en el espejo. Es correcto, eres tú. ¿Todas las demás cosas importan? Claro que sí, pero son solo entradas al juego. Cuando todo está nivelado, y en el mundo competitivo de hoy, casi siempre así es, **la gente compra por usted**. Tu habilidad para crear relaciones de negocios duraderas que te permitan cerrar más tratos, retener clientes, aumentar tus ingresos y