

# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe disponer de un sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis transaccional para las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para el éxito



### Capítulo 9: Resumen y objetivos de aprendizaje

#### Descripción del capítulo:

En esta lección, aprenderá cómo el éxito es la convergencia de tres elementos básicos: Actitud, Conducta y Técnica: Y descubrirá cómo el éxito a largo plazo depende de la conexión inextricable entre estos elementos.

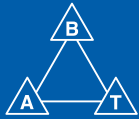
#### Resumen del capítulo:

- El triángulo del éxito
- Triángulos de actitud
- Cambiar su perspectiva
- Triángulos de conducta
- Desarrollar metas SMARTER
- Preparar un plan de acción
- Triángulos de técnica

#### Objetivos del capítulo:

*Al finalizar este capítulo, será capaz de:*

- Describir los tres elementos del triángulo de éxito y hablar sobre cómo están conectados.
- Explicar cómo la perspectiva da forma a los resultados, para bien o para mal.
- Explicar cómo desarrollar metas de conducta y desarrollar planes de acción que refuercen una perspectiva de posibilidad.
- Discutir la importancia de la disciplina, la práctica y las agallas al implementar los planes de acción.



# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe disponer de un sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis transaccional para las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para el éxito

### Introducción: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

---

El éxito suele describirse con respecto a logros, ganar una cuenta importante o alcanzar una meta de ventas, por ejemplo. Todos los logros son signos de éxito, pero ¿cómo cree que estos logros son posibles?

La mayoría de los cursos de capacitación se centran en un solo elemento: la técnica. Los vendedores aprenden las últimas técnicas para llamar en frío o cerrar una venta. Una vez que el entrenamiento ha terminado, es posible que intenten implementarlas. Los resultados, sin embargo, son de corta duración. No porque las técnicas no tuvieran mérito, sino porque no encajan con la conducta del vendedor o con la percepción del vendedor.

Todos tenemos una tendencia a "filtrar" las nuevas ideas que a veces hacen difícil poner en práctica lo que hemos aprendido. Esta lección está diseñada para ayudarte a hacer la conexión entre lo técnico y lo conceptual, y entre estilo y sustancia. Aprender una nueva técnica no será útil para sus negocios a menos que tenga un plan para implementar la nueva conducta y la actitud que funcionará para usted.

Por ejemplo, vamos a examinar lo que se necesita para golpear una pelota de béisbol. Técnicamente, la mayoría de nosotros sabemos cómo mover un bate o lo hemos visto hacer lo suficiente para saber qué se supone que va a pasar. Sin embargo, cuando está parado en el plato esperando la bola rápida de 90 mph que viene hacia usted, su cerebro podría ponerse en el camino y su actitud podría no ayudar. Su conducta de balanceo del bate en el momento adecuado y en el lugar correcto también determinará su éxito final.

En Sandler, nos referimos a estos elementos como CAT: conducta, actitud y técnica. Desarrollamos el concepto del triángulo del éxito para mostrar cómo trabajan juntos y ayudarlo a alcanzar el éxito.

El Sistema de Ventas de Sandler incorpora varias técnicas de venta a lo largo de este programa. Sin embargo, en esta lección, nos centraremos en la actitud y la conducta necesarios para convertirse en un vendedor más exitoso.

# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

## El triángulo del éxito

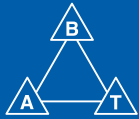
---

Para entender más plenamente el concepto de "éxito", piense en él como un triángulo con cada elemento central (actitud, conducta y técnica) representando una esquina del triángulo.



Cada elemento se conecta a los otros dos, y son esas conexiones las que dan fuerza a la estructura.

Por ejemplo, con una actitud positiva se consigue bien poco, o nada, si no se canaliza a través de la acción ejecutada con eficacia. Incluso los mejores planes de conducta están condenados al fracaso si no cuentan con el respaldo de una actitud solidaria ni se implementan con las habilidades requeridas. Y con la técnica, por sí sola, tampoco se logra gran cosa, a menos que se aplique a un marco de conducta apropiado cuya expectativa de éxito sea favorable.



# 9 Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

## El triángulo del éxito

---

Si pretende alcanzar los niveles de éxito personal y profesional más elevados, debe trabajar continuamente en estos tres elementos. Son los elementos necesarios para el éxito personal y profesional, y ninguno es más importante que el otro:

- La **actitud** se refiere a la perspectiva y las expectativas.
- La **conducta** se refiere a las metas y los planes de acción.
- La **técnica** se refiere a las estrategias y las tácticas.

Su actitud es su convicción de que finalmente tendrá éxito. Una actitud positiva sobre usted, su empresa y el mercado le permitirá ejecutar sus actividades de ventas. Las conductas son sus metas, planes y acciones que le permiten hacer lo correcto en el momento y lugar correcto. Su técnica es lo bien que realiza esas actividades. La técnica incluye su estrategia, tácticas y presencia personal para poner en práctica dichas conductas.

El compromiso es el vínculo entre la actitud y la conducta. Al comprometerse con una convicción, uno actúa. La acción es lo que convierte una conducta en técnica. ¡No importa lo bueno que usted es en algo hasta que salga a hacerlo!

A menudo, los resultados de esas técnicas afirmarán o negarán su actitud positiva. Cuando uno gana, se siente mejor y empieza un espiral de actitud positiva ascendente y alrededor del triángulo de éxito. Pero cuando uno falla, se debe evitar que el resultado negativo nos lleve en un espiral descendente que afecte intentos futuros.

También es importante recordar que los resultados finales y el éxito no serán el resultado del promedio de su CAT, sino más bien un múltiplo de estos componentes. Una gran actitud no puede compensar la mala conducta o técnica.

Sin embargo, una gran actitud puede multiplicar los resultados de una gran conducta y técnica.

# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe disponer de un sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis transaccional para las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para el éxito

## El triángulo del éxito

(consulte la Herramienta 9.1 en las Herramientas de Ventas para obtener una hoja de trabajo en blanco)

HERRAMIENTAS DE VENTAS 
"Si la competencia lo hace, deje de hacerlo inmediatamente".  
-David Sandler

CAT: Entonces y Ahora
Herramienta 9.1

**ENTONCES**

<p><b>Actitud</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>La prospección es una parte esencial</u></li> <li>2. <u>La economía está parada y la gente no va a comprar</u></li> <li>3. _____</li> <li>4. <u>(complete según lo necesite)</u></li> <li>5. _____</li> <li>6. _____</li> </ol>		<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Conducta</b></td> <td style="width: 50%;"><b>Técnica</b></td> </tr> <tr> <td>1. <u>Llamadas en frío</u></td> <td>1. <u>Cálido y amigable</u></td> </tr> <tr> <td>2. <u>Recomendaciones</u></td> <td>2. _____</td> </tr> <tr> <td>3. <u>(continúe lo que pueda)</u></td> <td>3. _____</td> </tr> <tr> <td>4. _____</td> <td>4. _____</td> </tr> <tr> <td>5. _____</td> <td>5. _____</td> </tr> <tr> <td>6. _____</td> <td>6. _____</td> </tr> </table>	<b>Conducta</b>	<b>Técnica</b>	1. <u>Llamadas en frío</u>	1. <u>Cálido y amigable</u>	2. <u>Recomendaciones</u>	2. _____	3. <u>(continúe lo que pueda)</u>	3. _____	4. _____	4. _____	5. _____	5. _____	6. _____	6. _____
<b>Conducta</b>	<b>Técnica</b>															
1. <u>Llamadas en frío</u>	1. <u>Cálido y amigable</u>															
2. <u>Recomendaciones</u>	2. _____															
3. <u>(continúe lo que pueda)</u>	3. _____															
4. _____	4. _____															
5. _____	5. _____															
6. _____	6. _____															

**AHORA**

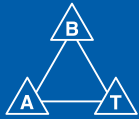
<p><b>Actitud</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>¡La prospección me reditúa!</u></li> <li>2. <u>Los negocios todavía necesitan mi producto</u></li> <li>3. _____</li> <li>4. <u>(complete según lo necesite)</u></li> <li>5. _____</li> <li>6. _____</li> </ol>		<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Conducta</b></td> <td style="width: 50%;"><b>Técnica</b></td> </tr> <tr> <td>1. <u>Llamadas en frío</u></td> <td>1. <u>Sin presión llamada de prospección</u></td> </tr> <tr> <td>2. <u>Recomendaciones</u></td> <td>2. _____</td> </tr> <tr> <td>3. <u>Centros de influencia</u></td> <td>3. _____</td> </tr> <tr> <td>4. <u>Exposición de negocio</u></td> <td>4. _____</td> </tr> <tr> <td>5. <u>(continúe lo que pueda)</u></td> <td>5. _____</td> </tr> <tr> <td>6. _____</td> <td>6. _____</td> </tr> </table>	<b>Conducta</b>	<b>Técnica</b>	1. <u>Llamadas en frío</u>	1. <u>Sin presión llamada de prospección</u>	2. <u>Recomendaciones</u>	2. _____	3. <u>Centros de influencia</u>	3. _____	4. <u>Exposición de negocio</u>	4. _____	5. <u>(continúe lo que pueda)</u>	5. _____	6. _____	6. _____
<b>Conducta</b>	<b>Técnica</b>															
1. <u>Llamadas en frío</u>	1. <u>Sin presión llamada de prospección</u>															
2. <u>Recomendaciones</u>	2. _____															
3. <u>Centros de influencia</u>	3. _____															
4. <u>Exposición de negocio</u>	4. _____															
5. <u>(continúe lo que pueda)</u>	5. _____															
6. _____	6. _____															

**FUTURO**

<p><b>Actitud</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>¡La prospección me reditúa!</u></li> <li>2. <u>¡Me necesitan!</u></li> <li>3. <u>Esperar resultados positivos</u></li> <li>4. <u>(complete según lo necesite)</u></li> <li>5. _____</li> <li>6. _____</li> </ol>		<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Conducta</b></td> <td style="width: 50%;"><b>Técnica</b></td> </tr> <tr> <td>1. <u>Solicitar recomendaciones</u></td> <td>1. <u>Recomendaciones cuidadas</u></td> </tr> <tr> <td>2. <u>Exposición de negocio</u></td> <td>2. <u>¿Reversión negativa?</u></td> </tr> <tr> <td>3. <u>Centros de influencia</u></td> <td>3. <u>Ofrecer una recomendación</u></td> </tr> <tr> <td>4. <u>Llamadas en frío</u></td> <td>4. _____</td> </tr> <tr> <td>5. <u>(continúe lo que pueda)</u></td> <td>5. <u>Sin presión llamadas de prospección</u></td> </tr> <tr> <td>6. _____</td> <td>6. _____</td> </tr> </table>	<b>Conducta</b>	<b>Técnica</b>	1. <u>Solicitar recomendaciones</u>	1. <u>Recomendaciones cuidadas</u>	2. <u>Exposición de negocio</u>	2. <u>¿Reversión negativa?</u>	3. <u>Centros de influencia</u>	3. <u>Ofrecer una recomendación</u>	4. <u>Llamadas en frío</u>	4. _____	5. <u>(continúe lo que pueda)</u>	5. <u>Sin presión llamadas de prospección</u>	6. _____	6. _____
<b>Conducta</b>	<b>Técnica</b>															
1. <u>Solicitar recomendaciones</u>	1. <u>Recomendaciones cuidadas</u>															
2. <u>Exposición de negocio</u>	2. <u>¿Reversión negativa?</u>															
3. <u>Centros de influencia</u>	3. <u>Ofrecer una recomendación</u>															
4. <u>Llamadas en frío</u>	4. _____															
5. <u>(continúe lo que pueda)</u>	5. <u>Sin presión llamadas de prospección</u>															
6. _____	6. _____															

Descargue una copia en blanco de esta herramienta en [learn.sandler.com](http://learn.sandler.com)

© 2006-2016 Sandler Systems, Inc. Todos los derechos reservados.



# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

### El triángulo del éxito

---

Comprender el triángulo de éxito es la clave para los vendedores y líderes de ventas altamente exitosos. Debe enfocarse en las tres áreas para contar con un éxito sostenido. La herramienta CAT Entonces y Ahora le ayuda a pensar en la transición que deberá hacer para llevar el juego al siguiente nivel. "Entonces" le ayudará a entender lo que ha estado haciendo para llegar hasta este punto, y "Ahora" le ayudará a entender lo que necesita seguir haciendo o agregar en cada componente para obtener el éxito que desea.

# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

## Triángulos de actitud

El diccionario define la actitud como "un estado mental complejo que implica creencias, sentimientos, valores y disposiciones para actuar de ciertas maneras". En el ámbito de las ventas, su actitud sobre usted, su empresa (y sus productos y servicios) y su mercado juega un papel importante en su éxito final.



### ¿Cuál es su actitud?

Cuando se le asigna una tarea, ¿qué es lo primero que viene a su mente?

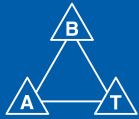
- A. Las diversas formas y medios de abordar la tarea
- B. Los posibles obstáculos para cumplir con la tarea

Cuando compara su empresa con sus competidores, ¿en qué se enfoca?

- A. Puntos fuertes y ventajas de su empresa
- B. Las deficiencias de su empresa

Cuando considera los productos / servicios que vende, ¿qué piensa?

- A. Los beneficios y ventajas
- B. Las deficiencias o limitaciones



# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

### Triángulos de actitud

Cuando piensa en el mercado en el que vende, ¿cómo lo percibe?

- A. Un universo abundante de potencial sin explotar
- B. Un universo de escasez y oportunidades limitadas

Su actitud es un "estado mental complejo" con respecto a usted, a su empresa, a su producto, etc., y puede ser positiva (si responde "A" a las preguntas anteriores) y conducir a una perspectiva de posibilidad; o puede ser negativa (respondiendo "B" a las preguntas anteriores) y conducir a una perspectiva de limitación. En otras palabras, puede ver todas las maneras de hacer que algo ocurra o puede ver todos los obstáculos que evitarán que eso ocurra.

**Aquí está el concepto más poderoso relacionado con la Actitud:** Puede elegir qué perspectiva mantendrá: una de la posibilidad o una de limitación.

La elección que haga tiene un impacto mayor en su capacidad de alcanzar sus metas que prácticamente cualquier otro elemento. ¿Por qué?

Desarrollamos valores que nuestra perspectiva determina. De esas creencias, hacemos juicios sobre qué acciones son apropiadas y cuáles no. Y, es de esas acciones que obtenemos resultados que, por la naturaleza de cómo evolucionaron, sólo sirven para reforzar la perspectiva original. Puesto de manera simple: Si cree que puede, puede. Si cree que no puede, no puede.



# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

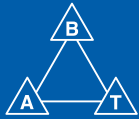
- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe disponer de un sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis transaccional para las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para el éxito

## Triángulos de actitud

### El éxito es una profecía autocumplida.

Identifique dos o tres áreas de sus actividades personales o profesionales donde su enfoque se inclina más hacia las limitaciones que hacia la posibilidad. Para cada uno, describa los beneficios potenciales de reorientar sus pensamientos sobre los resultados positivos.

ACTIVIDAD PERSONAL O PROFESIONAL	BENEFICIOS POTENCIALES DEL RESULTADO POSITIVO



# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

### Cambiar su perspectiva

---

**El siguiente ejercicio le ayudará a transformar la perspectiva de autolimitación en una de posibilidad. Puede utilizar la hoja de trabajo de la página siguiente para registrar sus pensamientos.**

1. Tómese un momento para pensar y escriba una perspectiva de autolimitación, que tenga sobre usted, su empresa, su producto o servicio o su mercado, que le gustaría cambiar.

Si le cuesta pensar en la perspectiva, intente con la lista de "si tan solo". Por ejemplo:

- Si tan solo mi empresa \_\_\_\_\_ / no \_\_\_\_\_.
- Si tan solo la competencia \_\_\_\_\_ / no \_\_\_\_\_.
- Si tan solo nuestra política de precios fuera \_\_\_\_\_ / no fuera \_\_\_\_\_.

La lista de "si tan solo" muestra una convicciones limitadoras. Por ejemplo, "Si tan solo mi empresa me permitiera ajustarme al precio de la competencia, podría cerrar más negocios", indica una convicción limitadora sobre su capacidad de vender comparada con la de la competencia con la estructura de precios existente.

2. A continuación, identifique y anote las convicciones limitadoras que ha desarrollado en torno a las limitaciones que ha observado. Indique si esas convicciones se basan en su experiencia o en una percepción formada como resultado de la experiencia de otra persona.
3. Ahora, escriba una descripción de un resultado favorable: una perspectiva de posibilidad. Sea específico y detallado. El objetivo es crear una imagen viva de lo que es posible para usted. ¿Alguien más en la misma situación obtuvo un resultado más favorable? ¿Qué puedes aprender de esa persona?
4. Identifique y registre sus nuevas convicciones como si realmente creyera en su nueva perspectiva de posibilidad.
5. Registre los nuevos juicios que haría con el nuevo conjunto de creencias

# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

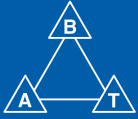
## Cambiar su perspectiva

---

6. ¿Qué nuevas acciones tomaría? Registre sus pensamientos, sin prejuizar o filtrar. ¿Qué haría? ¿Cuándo? ¿Cómo? ¿Qué haría primero? ¿Siguiente? Y así. Está bien ser creativo. El propósito del ejercicio es identificar los pasos y acciones que usted necesita tomar, y si usted sabe o no cómo lograrlos.
7. Una vez que haya identificado los pasos necesarios, piense y describa la ayuda que necesitará para poner en práctica la acción prescrita. ¿Necesitará información adicional? ¿Qué? ¿Quién puede ayudarlo a encontrarla? ¿Necesitará desarrollar nuevas habilidades o pulir las existentes?
8. Asigne fechas para "cumplir con" los pasos del plan. Puede pensar hacia atrás desde la fecha de finalización, estimando el tiempo que necesitará para cada paso. O, puede trabajar hacia adelante, comenzando con mañana, y asignar las fechas en consecuencia. Ahora tiene puntos de referencia para medir su progreso.

### **Dé el primer paso. No lo demore. No lo piense más. ¡Solo empiece!**

Aprenderá más acerca de replantearse su actitud y romper su zona de confort en una lección futura.



# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

### Cambiar su perspectiva

(consulte la Herramienta 9.2 en las Herramientas de Ventas para obtener una hoja de trabajo en blanco)

HERRAMIENTAS DE VENTAS ✕Herramienta 9.2

### Hoja de trabajo para replantearse su actitud

1. Identifique la perspectiva de limitación que tiene de usted mismo, su empresa, su producto o servicio y su mercado.  

*Siento que estoy interrumpiendo si mando un correo o hago una llamada en frío.*
2. Identifique las creencias negativas que ha desarrollado siguiendo esta perspectiva.  


*No quiero molestar o parecer un vendedor tradicional.*
3. Identifique un resultado favorable, uno que resultaría de tener una perspectiva de posibilidad.  

*Podría tener más clientes si realizara actividades de prospección en busca de nuevos negocios.*
4. Identifique las creencias que apoyan esta nueva perspectiva.  

*Tengo la solución para los problemas de estos extraños y se las tengo que contar.*
5. Registre los nuevos juicios que haría sobre las acciones que lleva a cabo con el nuevo conjunto de creencias.  

*Si lo que tengo para ofrecer es valioso, las personas no se molestarán por la interrupción y la nueva información.*

Descargue una copia en blanco de esta herramienta en [learn.sandler.com](http://learn.sandler.com)  
© 2006-2016 Sandler Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

**Sandler Training**  
Finding Power In Reinforcement™

# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe disponer de un sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis transaccional para las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para el éxito

## Cambiar su perspectiva

(consulte la Herramienta 9.2 en las Herramientas de Ventas para obtener una hoja de trabajo en blanco)

HERRAMIENTAS DE VENTAS ✕Herramienta 9.2

### Hoja de trabajo para replantearse su actitud

6. Identifique los nuevos pasos para implementar las nuevas acciones.

*Comenzaré con 5 correos en frío a prospectos los lunes y haré un seguimiento con llamadas la misma semana.*


7. Identifique la ayuda que necesitará para lograrlo.

*Trabajaré en un guión para mis correos y llamadas en frío con mi guía Sandler y mi gerente de ventas.*

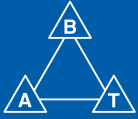
8. Priorice sus acciones y asigne fechas límite para llevarlas a cabo.

*Enviaré mi guión inicial a mi guía Sandler el viernes y comenzaré con un nuevo plan de prospección el lunes 1 de febrero.*

Descargue una copia en blanco de esta herramienta en [learn.sandler.com](http://learn.sandler.com)



© 2006-2016 Sandler Systems, Inc. Todos los derechos reservados.



# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

### Triángulos de conducta

El diccionario define conducta como "las acciones o reacciones de las personas bajo circunstancias específicas".

Si aplicamos esta definición al campo de las ventas, a nivel superficial, parece algo muy sencillo. Las acciones y reacciones son sus actividades diarias. Sin embargo, es el aspecto "bajo circunstancias específicas" de esta definición que causa más problemas a los vendedores. ¿Cuáles son las "circunstancias"?

Las circunstancias son el conjunto de condiciones definidas por sus metas y planes. Sus objetivos establecen el marco dentro del cual se desarrollan sus actividades diarias. Sin metas, usted está "tocando de oído", lo que puede ser liberador por un corto período de tiempo. Pero finalmente, esta conducta sin dirección (que es usualmente poco productiva e ineficaz) conduce a la frustración y la decepción, y para algunos, el agotamiento y el fracaso.

Si desea tener éxito y disfrutar del viaje, debe definir sus circunstancias. Los objetivos que persigue deben ser establecidos por usted y no por algún elemento externo como una cuota de ventas o las expectativas de su gerente. Una vez que usted determina lo que quiere, puede identificar lo que se necesita para obtenerlo, y luego puede desarrollar un plan de acción adecuado.



# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

► Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?

► Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento

► Capítulo 3:  
Los contratos  
previos

► Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información

► Capítulo 5:  
El dolor

► Capítulo 6:  
El presupuesto

► Capítulo 7:  
La decisión

► Capítulo 8:  
Cerrar la venta

► **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**

► Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort

► Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección

► Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección

► Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa

► Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas

► Capítulo 15:  
Establecer objetivos

► Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

## Triángulos de conducta

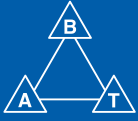
---

Los objetivos no sólo establecen un camino a seguir, sino que proporcionan puntos de referencia con los cuales medir su progreso. Trabajar sin metas es como hacer un viaje a algún lugar, al que llegará algún día, con la esperanza (pero no la certeza) de que será un lugar atractivo.

### ¿Cuántos de los siguientes se aplican a sus objetivos profesionales?

- Mis metas se expresan en términos específicos.
- Mis metas están puestas por escrito.
- Tengo metas tanto a corto plazo (12 meses o menos) como a largo plazo (más de 3 años).
- He asignado fechas límite para alcanzar mis metas.
- He compartido mis metas con otras personas (por ejemplo, familiares, amigos y compañeros de trabajo).
- He identificado las actividades necesarias para alcanzar mis metas.
- He organizado las actividades en conductas mensuales, semanales y diarias.
- Hago un seguimiento tanto de la ejecución como de los resultados de forma regular y frecuente (por ejemplo, diaria o semanalmente).
- Comparto mis datos de "seguimiento" con alguien a quien rindo cuentas sobre mis metas.
- Me comprometo absolutamente a hacer lo que haga falta para alcanzar mis metas.

Revise esta lista de atributos de meta. Luego, registre lo que aprendió sobre usted, sus metas y su compromiso con sus metas. Trabajaremos más en el establecimiento de metas en una lección futura.



# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe disponer de un sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis transaccional para las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para el éxito

### Desarrollar metas SMARTER

---

Ya sea que usted está empezando a establecer metas o está refinando sus metas existentes, puede aumentar la probabilidad de lograrlas si se enfoca en metas "SMARTER" (más inteligentes).

#### Las metas más inteligentes son:

**E**specíficas: Identifique exactamente lo que desea lograr. Por ejemplo, no se limite a decir que quiere ganar mucho dinero; diga exactamente cuánto. Si una meta es hacer crecer su base de clientes, indique cuántos clientes nuevos conseguirá. Los objetivos específicos son más motivadores porque se puede medir el progreso.

**M**edibles: Intente poner un número en su objetivo. Por ejemplo, si "hacerlo mejor" sobre la implementación de una estrategia en particular es una meta, una forma de medir el progreso es identificar las habilidades que usted tendrá que mejorar para "hacerlo mejor" y, a continuación, ir marcándolas en la lista a medida que las domine. No puede hacer un seguimiento de su progreso a menos que sus metas sean medibles.

**A**lcanzables: Defina metas que le hagan esforzarse, pero al mismo tiempo sean alcanzables. Definir metas imposibles solo lo dispondrá al fracaso y lo desmotivará. También deben ser tangibles y alcanzables, algo que pueda marcar como hecho en su lista. Es muy difícil determinar cuándo se ha completado un objetivo vago como "ser más feliz".

**R**elevantes: Defina metas que tengan sentido para usted y que estén relacionadas (más que en conflicto) con sus otros objetivos y metas. Por ejemplo, si un objetivo es subir de posición en su empresa, lo que requeriría trabajar horas extras por la noche y los fines de semana, y otro objetivo es pasar más tiempo con su familia, seguramente fallará en ambos objetivos. Las metas relevantes son más significativas y motivantes.

**F**iniTas: Establezca un tiempo para alcanzar sus metas que sea apropiado y realista. El calendario de sus metas debería abarcar las metas diarias, las metas a corto plazo (un año o menos) y las metas a largo plazo (dos, cinco o incluso diez años). Decida qué metas encajan en cada categoría. Si se concede demasiado tiempo para alcanzar una meta, podría perder su motivación; por otra parte, si se concede una cantidad de tiempo insuficiente, le será imposible alcanzar la meta.

*[continúa en la próxima página]*

# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

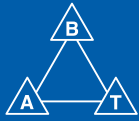
- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

## Desarrollar metas SMARTER

---

**Agradables:** Elija los objetivos que desea lograr y se sentirá bien al lograrlos. Ante algo que le desagrade hacer, ¿cuánta motivación tendrá para hacerlo... y durante cuánto tiempo lo estará haciendo? No por mucho tiempo. Cada trabajo tiene una cierta cantidad de trabajo no deseado. Sin embargo, si usted ve como trabajo pesado la mayor parte de las actividades para alcanzar una meta en particular, es hora de repensar la meta. El viaje y el destino deben ser agradables.

**GRatificantes:** Todos hemos oído el dicho: "El logro es su propia recompensa". Puede que eso sea cierto, pero a menos que celebremos nuestros logros, nuestra motivación decrece. Haga de la gratitud y la celebración un ritual que desea. El refuerzo positivo de alcanzar las metas es una parte importante de la motivación a largo plazo.



# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe disponer de un sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis transaccional para las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para el éxito

### Preparar un plan de acción

---

Una vez que haya definido sus metas, deberá desarrollar un plan para alcanzarlas. Usted tendrá que determinar, por ejemplo, cuántos contactos de prospección tendrá que hacer por día para cumplir con las "citas" de su objetivo.

Para ayudar a alcanzar su meta de "referidos", deberá identificar a los clientes que están mejor posicionados para que puedan referirlo a clientes potenciales y luego programar un horario para ponerse en contacto con ellos.

Incluya en su plan un método para hacer un seguimiento de su progreso y poder así comprobar si está o no dentro del calendario para cumplir con sus metas. Mantenga un diario de las actividades relacionadas con las metas a medida que realiza un seguimiento de sus logros y revíselo periódicamente para asegurarse de que está progresando continuamente.

En Sandler, llamamos a este plan su "libro de cocina", y lo discutiremos con mayor detalle más adelante. Por ahora, piense en el concepto de un libro de cocina. Es una colección de recetas, o metas, con instrucciones sobre cómo recrear los resultados deseados. También incluye los recursos, acciones, energía y tiempo necesarios para cada una. Ahora imagine que tiene un libro de cocina para su vida, y en cualquier momento que quisiera lograr algo, podría sacar la receta y crear un resultado específico. ¿Merecería la pena parar y escribir su libro de cocina para el éxito?

Una vez que haya desarrollado el plan para alcanzar sus metas, también necesitará tres elementos de conducta para ponerlo en práctica: disciplina, vitalidad y valentía.

Disciplina significa la disposición para hacer lo que se debe hacer si tiene ganas o no. Disciplina también significa hacerlo de acuerdo al plan de manera ordenada y sistemática. Una conducta desordenada no lo llevará al éxito, ni las conjeturas o las normas laxas.

# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

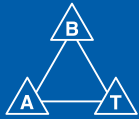
## Preparar un plan de acción

---

La vitalidad es la energía necesaria para realizar sus tareas. Una parte importante de cualquier receta en un libro de cocina es la cantidad de energía necesaria para cocinar el plato con eficacia. Lo mismo es cierto para sus objetivos de venta. Si usted está cansado, agotado física o emocionalmente, no podrá alcanzar el éxito. La gestión de su tiempo, sueño y del libro de cocina le ayudará a mantener la vitalidad necesaria para el éxito.

La valentía es necesaria para enfrentarse a un cliente furioso, hacer una llamada en frío, solicitar una decisión y ser rechazado. Necesitará valentía para cerrar el expediente con un prospecto que quedó descalificado. Y necesitará valentía para fracasar y admitir esos fracasos, de modo que pueda aprender de ellos y evitarlos en el futuro. También necesitará valentía para arriesgarse de una forma que le permitirá crecer y llegar a la excelencia, así como trabajar con habilidades que todavía no haya dominado.

Recuerde, la conducta puede significar acciones o reacciones. Cuanto menos planea y menos metas establece, sus conductas serán más reaccionarias.



# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

### Triángulos de técnica

En relación con el triángulo de éxito, la técnica simplemente se refiere a las estrategias y tácticas con las que navega a través del proceso de venta. También se refiere a "cómo" ejecuta estas estrategias, incluyendo su presencia personal y estilo.



Las **estrategias** son los procesos y sistemas que usted emplea para alcanzar objetivos durante el proceso de venta:

- Calificar al prospecto antes de presentarse.
- Que el prospecto tome el compromiso de tomar una decisión.
- Utilizar el contrato definitivo para establecer su presentación o propuesta como el cumplimiento del acuerdo.

Las **tácticas** son las habilidades y herramientas individuales que se utilizan para ejecutar la estrategia:

- Hacer preguntas de identificación de problemas al comienzo de una llamada de prospección.
- Responder con preguntas de reversión para descubrir la verdadera intención de la pregunta o respuesta de un prospecto.
- Establecer contratos previos para mantener el control de las reuniones.

# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

## Triángulos de técnica

---

La **Presencia Personal** es el carácter, la energía y el estilo de comunicación con los que cuenta para poner en práctica esas técnicas:

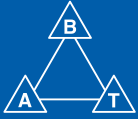
- Sus palabras, tono y lenguaje corporal a medida que comunica su contrato previo.
- Su actitud de progenitor alentador mientras utiliza la reversión negativa con el prospecto.
- Su pasión, compromiso y energía a medida que completa el paso del cumplimiento.

Hay dos cosas importantes que debe recordar acerca de la técnica:

1. Las estrategias, en sí mismas, tienen poco valor. Sólo son útiles cuando se implementan como parte de un plan general que hace avanzar el proceso de venta.
2. Es importante observar que el dominio de una técnica implica algo más que aprenderse de memoria un patrón. Debe entender la razón subyacente para la aplicación apropiada de la técnica en diversas situaciones y debe ponerla en práctica con la presencia personal apropiada.

Debe vincular estas técnicas de nuevo a la conducta y la actitud. Si utiliza la técnica correcta, en el momento adecuado, con la actitud correcta, la magia ocurre, no es sólo decir las líneas de un guión.

A medida que avance con su entrenamiento, podrá reconocer la situación que enfrenta, identificar la habilidad que debe usar y aplicar la habilidad con la actitud y el estilo adecuados. Para hacer esto, usted tendrá que practicar y mejorar sus habilidades aprendiendo de sus errores.



# 9 Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

► Capítulo 1:  
¿Por qué se debe disponer de un sistema?

► Capítulo 2:  
Establecer confianza y entendimiento

► Capítulo 3:  
Los contratos previos

► Capítulo 4:  
Las estrategias para obtener información

► Capítulo 5:  
El dolor

► Capítulo 6:  
El presupuesto

► Capítulo 7:  
La decisión

► Capítulo 8:  
Cerrar la venta

► **Capítulo 9:**  
**Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica**

► Capítulo 10:  
Romper su zona de confort

► Capítulo 11:  
Elaborar un plan de prospección

► Capítulo 12:  
Hacer una llamada de prospección

► Capítulo 13:  
Ventas por reversión negativa

► Capítulo 14:  
Aplicar el análisis transaccional para las ventas

► Capítulo 15:  
Establecer objetivos

► Capítulo 16:  
La fórmula para el éxito

## Ejercicio: Calculo de la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica en sus ventas

En la siguiente página, califíquese del 0 al 10 en cada uno de los tres triángulos de éxito de acuerdo a su actitud, conducta y técnica durante la venta (0 = Malo, 10 = Perfecto)

- Actitud (0-10) ¿Cuánto tiempo muestra la actitud correcta sobre usted, su empresa y su mercado?
- Conducta: (0-10) ¿Cuánto tiempo hace lo correcto en el momento y lugar adecuados?
- Técnica (0-10) ¿Qué tan bien usas las estrategias, tácticas y herramientas adecuadas? ¿Qué tan bueno es en su trabajo?

A continuación, tome esas tres puntuaciones, multiplíquelas y luego divida por 1000 puntos posibles su porcentaje (por ejemplo,  $(C \times A \times T) / 1000 =$  en cuanto a conducta, actitud y técnica en las ventas)

**Nota:** Esto no es un promedio real. No divide por 3, pero por 1000. El éxito no es un promedio de sus esfuerzos, sino más bien que se multiplica por su actitud, conducta y técnica. Usted puede tener una actitud de 10 con 0 acciones y esperar tener éxito.

Registre su promedio en cuanto a conducta, actitud y técnica en sus notas, y vuelva a evaluarse a sí mismo con el tiempo:

Obviamente, si se calificó con todas las decenas, está obteniendo 1000 o ganando el 100% del tiempo. Esto no es probable o deseado. Si no está fallando, no está intentando lo suficiente. Si usted se dio una puntuación más baja en alguna de las áreas, tómese un minuto para escribir por qué y qué cambios serían necesarios para aumentar la puntuación.

# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1: ¿Por qué se debe disponer de un sistema?
- ▶ Capítulo 2: Establecer confianza y entendimiento
- ▶ Capítulo 3: Los contratos previos
- ▶ Capítulo 4: Las estrategias para obtener información
- ▶ Capítulo 5: El dolor
- ▶ Capítulo 6: El presupuesto
- ▶ Capítulo 7: La decisión
- ▶ Capítulo 8: Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica**
- ▶ Capítulo 10: Romper su zona de confort
- ▶ Capítulo 11: Elaborar un plan de prospección
- ▶ Capítulo 12: Hacer una llamada de prospección
- ▶ Capítulo 13: Ventas por reversion negativa
- ▶ Capítulo 14: Aplicar el análisis transaccional para las ventas
- ▶ Capítulo 15: Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16: La fórmula para el éxito

Ejercicio: Calculo de la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica en sus ventas  
(consulte la Herramienta 9.3 en las Herramientas de Ventas para obtener una hoja de trabajo en blanco)

HERRAMIENTAS DE VENTAS ✂
Actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica exitosa
Herramienta 9.3

¿CUÁL ES SU COCIENTE DE VENTAS?

Paso 1: Califíquese del 1 al 10 en cada una de las palabras fuera de los triángulos

Paso 2: Total de tres calificaciones en cada triángulo, luego divida por 3 y registre el número en la casilla para ese triángulo

Paso 3: Repita el proceso con cada triángulo hasta tener el número de actitud, conducta y técnica.

Paso 4: Tome la puntuación de los 3 triángulos del éxito principales y multiplíquelos, luego divida por 1000 para sacar su promedio en cuanto a conducta, actitud y técnica.

Paso 5: Registre su promedio en el triángulo del éxito.

Descargue una copia en blanco de esta herramienta en [learn.sandler.com](http://learn.sandler.com)  
 © 2006-2016 Sandler Systems, Inc. Todos los derechos reservados.



# Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1:  
¿Por qué se debe  
disponer de un  
sistema?
- ▶ Capítulo 2:  
Establecer confianza  
y entendimiento
- ▶ Capítulo 3:  
Los contratos  
previos
- ▶ Capítulo 4:  
Las estrategias para  
obtener información
- ▶ Capítulo 5:  
El dolor
- ▶ Capítulo 6:  
El presupuesto
- ▶ Capítulo 7:  
La decisión
- ▶ Capítulo 8:  
Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9:  
Mejorar la actuación  
media en cuanto a  
conducta, actitud  
y técnica**
- ▶ Capítulo 10:  
Romper su zona  
de confort
- ▶ Capítulo 11:  
Elaborar un plan  
de prospección
- ▶ Capítulo 12:  
Hacer una llamada  
de prospección
- ▶ Capítulo 13:  
Ventas por  
reversión negativa
- ▶ Capítulo 14:  
Aplicar el análisis  
transaccional para  
las ventas
- ▶ Capítulo 15:  
Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16:  
La fórmula para  
el éxito

## Lecciones aprendidas

---

### *Resumen del capítulo:*

*Lo fundamental que hay que retener de este capítulo:*

El éxito en su carrera de ventas depende en gran parte del resultado de tres factores interrelacionados: Actitud, conducta y técnica: Convertirse en un mejor vendedor no implica sólo técnica. La técnica debe aplicarse con la actitud correcta siguiendo planes apropiados y significativos.

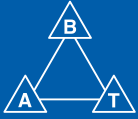
### **Mientras continua este programa, recuerde:**

- La actitud tiene que ver con su perspectiva, la percepción que tiene de usted mismo, su empresa, su producto o servicio y su mercado.
- La conducta está relacionada con la aplicación de un enfoque sistemático a la tarea que esté realizando o un plan detallado para alcanzar las metas.
- La técnica está relacionada con las habilidades. Consiste en las estrategias, tácticas y presencia personal que utiliza para poner en práctica las conductas.

Por lo general, tener éxito en las ventas es como tener éxito en el plato en el béisbol. ¡No tiene que ser perfecto para estar en las ligas mayores, sólo tiene que ser mejor que su competidor! Los jugadores de las ligas mayores de béisbol acertarán aproximadamente .300 por año. Los jugadores de béisbol promedio acertarán alrededor de .250. La diferencia es sólo un golpe más por cada 20 intentos de bateo.

¿Qué importancia tendría en su carrera una venta más por cada 20 intentos?

Si usted está hablando de su carrera de ventas o de su vida personal, mejorar su promedio en cuanto a conducta, actitud y técnica es el camino más seguro hacia el éxito.



# 9

## Capítulo nueve: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica

- ▶ Capítulo 1: ¿Por qué se debe disponer de un sistema?
- ▶ Capítulo 2: Establecer confianza y entendimiento
- ▶ Capítulo 3: Los contratos previos
- ▶ Capítulo 4: Las estrategias para obtener información
- ▶ Capítulo 5: El dolor
- ▶ Capítulo 6: El presupuesto
- ▶ Capítulo 7: La decisión
- ▶ Capítulo 8: Cerrar la venta
- ▶ **Capítulo 9: Mejorar la actuación media en cuanto a conducta, actitud y técnica**
- ▶ Capítulo 10: Romper su zona de confort
- ▶ Capítulo 11: Elaborar un plan de prospección
- ▶ Capítulo 12: Hacer una llamada de prospección
- ▶ Capítulo 13: Ventas por reversión negativa
- ▶ Capítulo 14: Aplicar el análisis transaccional para las ventas
- ▶ Capítulo 15: Establecer objetivos
- ▶ Capítulo 16: La fórmula para el éxito

### Lecciones aprendidas

---



*Observaciones y revelaciones:*  
En este capítulo aprendí:

---

---

---

---

*Como resultado de lo que aprendí:*

---

---

---

---

**Me uniré a la conversación sobre esta lección a través de un tuit en @SandlerTraining with #HowToSucceed o una publicación en el grupo oficial de LinkedIn en: [www.sandler.com/linkedin-group](http://www.sandler.com/linkedin-group)**