

La Inteligencia emocional en las ventas

Por Jorge A. Oriza Vargas © 209-2014

Las personas emocionalmente inteligentes, son por lo general personas que tienen éxito en todo lo que emprenden. Daniel Goleman nos subraya que según sus investigaciones¹, los mejores trabajadores, los mejores directivos en el ámbito del trabajo, no son por lo general los que tienen mayor coeficiente intelectual, o los que en su juventud fueron los mejores alumnos en sus estudios, sino los que desde jóvenes mostraron esa cualidad humana que los distinguía de los demás: actuaban con inteligencia emocional en sus relaciones humanas.

Pues bien, nosotros compartimos ampliamente esta opinión; los atributos básicos para interactuar con los demás en cualquier actividad laboral, se derivan o dependen de manera fundamental, de las aptitudes de la inteligencia emocional. Actuar con equilibrio, controlarnos, no enojarnos, hablar con claridad y objetividad, sin dejarnos influenciar por emociones negativas; sobre todo, ser empáticos para comprender las emociones y sentimientos de nuestros interlocutores, clientes, o compañeros de trabajo, todo esto es realmente indispensable y es factor causal del trabajo eficiente y eficaz.

Por eso, en este artículo comentaremos la importancia de la inteligencia emocional, en una de las funciones que más importancia tienen en el mundo laboral de la actualidad; más de la mitad de las oportunidades de trabajo, tienen que ver con ventas o con servicios a los clientes y por eso, la inteligencia emocional, debería ser una de las competencias básicas para ocupar cualquier puesto de ventas. Veamos algunos aspectos sobre este asunto.

- a) Para hacer bien su trabajo (vender), el vendedor depende – desde nuestro punto de vista- de tres cosas básicas: la primera, un buen producto o servicio; la segunda, un buen conocimiento sobre dicho producto o servicio, y la tercera, sobre todo, comunicarse efectivamente² con sus posibles clientes, para realizar un verdadero *proceso persuasivo* sobre cómo el producto o el servicio, se orienta a resolver las necesidades y expectativas del posible cliente.
- b) Vender es por eso, una competencia; porque abarca aptitudes, actitudes y habilidades de los tres dominios: cognitivo, psicomotriz y psicoafectivo³; la inteligencia emocional es precisamente el atributo más importante del dominio psicoafectivo. Canalizar emociones positivas en nuestras actividades como vendedores; ser optimistas y estar motivados, en cada una de nuestras entrevistas

¹ Sugiero leer el libro clásico sobre la inteligencia emocional en el trabajo: Goleman Daniel, *La Inteligencia emocional en la empresa*; Editorial Vergara, España, 1999. Capítulo 1, p. 17 a 31

² Sobre comunicación, sugiero leer precisamente el tema de “comunicación efectiva” Cápsula ADEF No. 177

³ El concepto de competencias, está explicado en la cápsula ADEF 6 (a y b).

de ventas, con nuestros posibles clientes, es algo fundamental. Nadie comprará o aceptará los servicios de una persona *malencarada*, con muestras visibles de enojo o de cualquier otra emoción negativa. Por otra parte, el buen vendedor, además de mostrar amabilidad y lo que se llama “buen carácter”, siempre está atento a las necesidades de sus posibles clientes; en cualquier entrevista de ventas, se esmerará en *ser empático*, para detectar emociones, expectativas y necesidades; escuchará empáticamente y activamente, pues la buena comunicación⁴, es fundamental para realizar una buena venta.

- c) Además de los atributos básicos de la inteligencia emocional que ya mencionamos para cualquier proceso de ventas, el buen vendedor deberá asumir diversas actitudes sustentadas en la inteligencia emocional, para atender de la mejor manera a sus clientes o posibles clientes. Varias de esas actitudes, son el resultado de su inteligencia emocional. Por ejemplo, **será respetuoso** de sus clientes, en todo lo que significa la palabra respeto: respetará su tiempo, su forma de pensar, sus gustos y preferencias, creencias, etc. El respeto es algo que difícilmente tienen muchos vendedores en la actualidad, que desde sus centros de ventas (o “Call Centers”), irrumpen en el teléfono de tu domicilio a toda hora, o en la terminal de ventas que para ellos significa tu teléfono celular o tu “*smartphone*”, para ofrecerte insistentemente servicios o productos que realmente no necesitas, pero sobre todo, *sin respetar* la privacidad de las personas. Lejos de motivar una venta, despiertan en los posibles clientes, emociones negativas hacia ellos y hacia la empresa que representan.
- d) El vendedor con inteligencia emocional, **será responsable**; cumplirá todos sus compromisos hacia los clientes, y trabajara bien, con calidad y oportunidad. Será **dedicado** en todo su trabajo, será estudioso, se capacitará, y en general, mostrará siempre hacia sus clientes, la importante **actitud de servicio**⁵ que caracteriza a un buen vendedor.
- e) Otro aspecto muy importante, también manifestado en buenas actitudes, es **el comportamiento ético**; valores fundamentales, como la honestidad y la verdad, deberán ser siempre los generadores de confianza de sus clientes hacia él y hacia sus productos o servicios. Mentir o engañar, muy común en diversos vendedores, que por obtener una venta, ocultan elementos diversos del producto o servicio, o del plan y condiciones de pago -y de eso existen cotidiana y desafortunadamente, muchos ejemplos- dañan la imagen del vendedor y por supuesto de la empresa, de sus productos y servicios. Un buen vendedor por eso, deberá ser cuidadoso de ese aspecto, o sobre todo, si fuese posible, seleccionar el mismo la empresa, los

⁴ Reitero que la cápsula ADEF 177, habla sobre la comunicación efectiva.

⁵ Así mismo, la cápsula ADEF 11, en dos partes, nos habla sobre el servicio, visto como una competencia.



productos o servicios que desea vender, para no ser cómplice de situaciones deshonestas o poco éticas.

Como se ve, parece que ser buen vendedor según estos criterios, no es fácil, o usted ¿Qué opina? Hasta la próxima.

Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. Todas las Cápsulas de ADEF, tienen registro de derechos de autor vigente.