

Introducción de Steve

Cuando vi por primera vez a Carr Hagerman, me impresionó y me intrigó de inmediato. Era un artista callejero y un alumno autodidacta de empresariales con poquísimos estudios formales, y que era inflexible frente a todo lo relacionado con la teoría o con la razón. Las diferencias entre nosotros dos eran tremendas: yo tengo un doctorado de una prestigiosa institución académica, y él era una autoridad en el mundo de la calle, pero las cosas que compartíamos eran muchas más. En cuanto a él, veía en mi trabajo la expresión de muchos de los valores que había descubierto que eran esenciales para tener éxito en su trabajo. Por mi parte, veía en él una nueva manera de contemplar buena parte de todo aquello que simplemente daba por supuesto.

Por ejemplo, Carr me enseñó cómo hablar, interactuar e interesar al público, así como a vivir de un modo coherente con mis valores; sus ideas me parecieron muy estimulantes. Me llevó de viaje a un punto nuevo en mi trabajo, un lugar que vibraba pletórico de posibilidades infinitas, donde las cosas se aceptan simplemente por lo que son.

Durante el tiempo en que nos reunimos y prepara-

mos juntos los materiales, forjamos también un vínculo que se fue fortaleciendo con cada reunión. A medida que mi libro *FISH!* alcanzaba cotas de éxito cada vez mayores, nuestros compromisos para dar conferencias se multiplicaron tanto que ya no pudimos permitirnos el lujo de seguir trabajando juntos. En realidad, esto sucedió en el mejor momento, porque ya empezábamos a invadir nuestros respectivos territorios. Así que cada uno se fue por su lado, y mientras recorríamos el mundo impartiendo programas relacionados con *FISH!*, de vez en cuando nos poníamos en contacto telefónico desde nuestros respectivos hoteles.

Y ahora, con gran alegría, volvemos a juntar nuestros caminos para trasladar a la página escrita nuestras observaciones sobre una fuerza poderosísima y aún por explotar que puede aplicarse a cualquier empresa: nosotros la llamamos *energía natural*. Nuestro libro habla de cómo puede usted emplear esta fuerza en sus técnicas de venta, tanto en sus negocios como en su vida, obteniendo unos resultados impresionantes.

Las empresas funcionan mucho mejor cuando se mueven gracias a la energía natural, y esto es especialmente patente en el mundo de las ventas. Cuando las ventas se fundamentan en la energía natural, se producen menos emisiones tóxicas, dado que la energía natural, fruto de la expresión espontánea y del compromiso, no produce residuos. Puede parecer una quimera, pero a menudo lo único que hay que hacer para descubrir una fuente de energía natural es girar diez grados la cabeza. Venga con nosotros a reunirse con unos maestros fuera de lo corriente, y lo entenderá todo.

Primera parte

Quemados y sin fuelle

Jim

Me llamo Jim y me gano la vida como vendedor. En realidad me llamo Bartholomew James, pero prefiero que me llamen Jim. Si reflexionamos un instante, nos daremos cuenta de que todos nos ganamos la vida vendiendo algo. En cierto sentido, aunque no vendamos nada más, nos vendemos a nosotros mismos.

No soy una persona complicada. Recibí una buena educación, complementada con un trabajo regular, con la práctica del atletismo y con un espíritu competitivo, todo lo cual me permitió hacerme un hueco en el mundo de las ventas. Aunque soy licenciado en empresariales, lo que me guió a la hora de elegir el tipo de mercado en el que me muevo fue una asignatura secundaria que cursé.

Vendo productos farmacéuticos, algunos de los cuales van destinados a pacientes de oncología, que de esta manera disponen de una esperanza de la que carecían hace sólo algunos años. Saber esto me complace, aunque en ocasiones quedo tan inmerso en el proceso de ventas que olvido algunas de las grandes cosas que hacemos por las personas. Últimamente los medios de comunicación han proyectado una imagen un tanto negativa de la industria farmacéutica, y resulta fácil olvidar el papel importante que ésta cumple para conservar la

salud de la sociedad; para recordarlo, siempre resulta útil ver diariamente sus resultados positivos.

Y yo creo que usted también vende algo. Ya sé que lo he dicho antes, pero es que vale la pena repetirlo. Puede que vendas una marca, una visión, una educación, un servicio, la credibilidad de un puñado de números, la enseñanza a un alumno o cereales para niños, pero creo que todos vendemos algo para ganarnos la vida. Es tan sólo mi opinión, pero estoy convencido de ello.

Esto de las ventas se me ha dado bien. En otras palabras, gano bastante dinero. He tenido la disciplina necesaria para hacer más llamadas, enviar más cartas, patrocinar más acontecimientos y dar más conferencias que la mayoría de mis colegas. He trabajado muchas horas al día, incluso los fines de semana. Casi nunca hago vacaciones, algo de lo que estoy orgulloso. Ésa ha sido mi vida. En cierta ocasión, el fundador de Radisson Inc. dijo: «Durante la semana me mantengo a la par con la competencia, y aprovecho los fines de semana para adelantarme». Yo he intentado imitar ese planteamiento.

Pero hace poco he llegado a un punto de mi vida en el que la disciplina y la fuerza de voluntad sobre las que he cimentado mi éxito ya no son suficientes. Parece que invertir muchas horas en el trabajo ya no sirve de nada. Y en mi vida personal, que no es gran cosa, las circunstancias están empeorando. Me da la sensación de haber llegado a un punto muerto en mi trabajo, y de que en lo tocante a mi vida personal me he quedado bastante retrasado. Si quiere que le sea sincero, tengo miedo.

Hoy comienzo este diario para buscar una nueva fuente de energía. El problema es que en realidad no sé

por dónde empezar. Quizá, si presto atención, descubriré alguna idea. Si no la descubro, estoy perdido.

Cuando empezamos una dieta, iniciamos un programa de autoayuda o queremos vender más productos y ganar mucho dinero, solemos aplicar la disciplina y la fuerza de voluntad. La disciplina y la fuerza de voluntad siempre funcionan, al menos durante un tiempo.

Hay algunos monjes capaces de mantener un estilo de vida basado exclusivamente en la disciplina, pero para la mayoría de los seres humanos pagar el precio de una vida gobernada por la disciplina y la fuerza de voluntad supone, a la larga, una carga demasiado pesada. Nos quedamos sin fuerzas para seguir adelante. Vemos la prueba en el triste porcentaje de personas (más del 95 por ciento) que fracasan en el intento de perder peso a base de seguir una dieta estricta. A la larga hay que descubrir otra fuente de energía.

Todos aquellos que desean tener una vida llena de éxitos y, al mismo tiempo, plenamente satisfactoria, descubren esa fuente de energía con tan sólo girar la cabeza diez grados. Pero cuando estamos comprometidos con una estrategia, ese giro de diez grados es una pérdida de tiempo.

Jensen Pharmaceuticals

Quizá deba comenzar ofreciendo unos cuantos datos a modo de trasfondo. Cuando llegué a Jensen Pharmaceuticals, acababa de salir de la universidad. Éste es el estilo de contratación que emplea Jensen para conseguir nuevos vendedores: los prefiere «verdes» y flexibles. Yo llevaba conmigo la disciplina de un deportista, un líder universitario y un estudiante de ciencias acostumbrado al sobresaliente. Traía conmigo grandes objetivos y un espíritu competitivo. Me dijeron que era un buen candidato para Jensen Pharmaceuticals, y la verdad es que sí lo era.

Mi primer año fue frustrante porque tenía muchas cosas que aprender, pero al mismo tiempo fue todo un reto, dado que empecé a trabajar de inmediato vendiendo los productos de Jensen. Al principio, la directora comercial de distrito (DSM) me acompañaba durante mis transacciones. Mia era una DSM estupenda, y sabía exactamente cómo destacar mis pequeños progresos mientras, al mismo tiempo, me enseñaba nuevas maneras de trabajar con los clientes.

Gracias a una serie de programas de formación que me proporcionó la empresa, junto a estudios que realicé en mi casa, aprendí mucho sobre nuestros productos, el

proceso de venta y cómo rellenar el numeroso papeleo que requería mi trabajo. Después de pasar cuatro años en la universidad, la verdad es que no me apetecía demasiado seguir estudiando, pero sabía que tenía la suerte de participar en uno de los mejores programas de formación del ramo farmacéutico, así que hincué los codos y aprendí todo lo que pudiera resultarme útil para alcanzar el éxito. Además, me encantaba ser responsable de los resultados ya desde el primer día de trabajo.

El segundo año fue una explosión de actividad, porque me asignaron a una tutora que me ayudase a proseguir con mi formación. Mi tutora era una vendedora veterana, que seguía distribuyendo los productos de la empresa en un sector determinado. La empresa le había conferido el grado de «experta», y la verdad es que parecía encantarle ayudar a los vendedores noveles a hacerse un hueco en el mercado. Tenía la edad de mi madre, y conocía el mercado farmacéutico como la palma de su mano. Gracias a ella aprendí muchísimo sobre cómo posicionar nuestro producto y sobre técnicas para acceder a las personas que toman las decisiones importantes.

Al final del segundo año se celebró una ceremonia de graduación para todos los «aprendices». A esas alturas yo conocía a la mayoría, dado que habíamos asistido juntos a las mismas clases, y sabía que iban a ser duros de pelar, porque era un grupo de gente muy astuta que procedía de las mejores escuelas. Sí, soy competitivo. Por eso me decanté por las ventas.

Mi tercer año fue como un vendaval. Al final me estaba acostumbrando a la presión de «ampliar las metas» para mi territorio, y me empleé a fondo. Mi estrategia

personal para obtener el éxito consistía en basarme en los números. Hice más llamadas, más presentaciones del producto, más reuniones con clientes y, como resultado de todo ello, conseguí más ventas. Cuando acabó el año estaba entre el 25 por ciento de mejores vendedores de la empresa, y era el segundo entre los miembros de mi clase. La chica que me superaba tuvo la suerte de obtener la zona de Long Island, pero yo no estaba dispuesto a permitir que eso fuera una excusa. ¡Que sí, que soy competitivo!

Durante el cuarto año le pedí a Mia que trabajase conmigo en mis objetivos para el año, y nos reunimos periódicamente para evaluar mis progresos. Este proceso me motivaba y me obligaba a mantenerme concentrado en las metas. El objetivo que elegí, gracias al asesoramiento de Mia, fue convertirme en un Golden Eagle [Águila Dorada], es decir, un miembro del club del 5 por ciento de mejores vendedores. También quería superar a la vendedora de la zona de Long Island, y llegar a ser el número uno de mi clase. Aquel año alcancé los tres objetivos.

Cuando cumplí los siete años de trabajo en Jensen, ya me habían concedido tres Golden Eagles por los éxitos obtenidos en dos zonas diferentes. Las tenía sobre mi mesa de trabajo, la mar de orgulloso. Me había comprado una casa adosada en San Ramón; tenía un deportivo despanpanante en el garaje; además, durante casi un año, había estado saliendo con una pelirroja encantadora llamada Rebecca. Mis amigos me contemplaban con envidia, ¡y es que mi vida era una pasada! Bueno, estaba bastante bien. Vale, vale, puede que no estuviera tan bien. Entre nosotros: era un asco.

Quemados y sin fuelle

Cada vez me costaba más encontrar la energía suficiente para mantener mis elevados objetivos. Este problema es tan frecuente que ya lo han bautizado: se lo llama «el bajón del séptimo año». Permítame que comparta con usted una de las anotaciones de mi diario, para que entienda lo que quiero decir.