

Tema 9. Empoderar al vendedor de YZA Farmacias

Introducción

Para comprender la importancia del valor que aportas a la organización, es necesario partir de las siguientes premisas (Ramos, 2018):

- Como vendedor, eres el representante de la compañía y debes contar con la convicción de querer ayudar a otros.
- Eres un embajador de las soluciones, las cuales deben basarse en las necesidades del cliente y sus requerimientos.
- Tu rol no es empujar productos, sino alguien que apoya al cliente para explotar lo que ofrece.



Esta responsabilidad enorme que asumes no es tarea sencilla, sobre todo cuando te enfrentas con las emociones, muchas veces perturbadoras, de los clientes.

Ante tantos "no", rechazos y malos resultados de ventas quizás sientas pérdida de tu autoconfianza y del valor de los productos que ofrece.

Seguramente has experimentado situaciones que parecen un barril sin fondo de donde parece imposible salir, pues te sientes sin fuerzas y sin ganas para vender, nada te sale, nadie te compra, piensas que no vales para vender y un sinfín de etcéteras.

En este tema aprenderás cómo sortear estas situaciones y, sobre todo, cómo puedes gestionar este sentimiento desmotivador en tu fuerza de ventas.

¡Acompáñanos!

Explicación

¿Te has detenido a reflexionar en qué piensas cuando estás evaluando si un proyecto o situación es posible o imposible?

Veamos el porqué de este cuestionamiento:

Con los cambios político-económicos, sociales y tecnológicos que se han suscitado en los últimos años, los clientes de ahora demandan respuestas mucho más prontas y expeditas que antes. Asimismo, debido a las nuevas tecnologías de la comunicación, los consumidores se enlazan en tiempo real en cualquier parte del mundo y exigen que las empresas donde consumen estén disponibles 24/7.

Por su parte, la fuerza de ventas calificada solicita mayor autonomía como profesionales en el área para satisfacer las demandas y exigencias de sus clientes. Para que esta relación del proceso de compra prospere en beneficios para ambas partes, la delegación de autoridad y el liderazgo en ventas necesita desarrollarse bajo un clima de confianza para prosperar en el entorno comercial.

De ahí que el proceso de empoderamiento requiere de un primer factor por parte de la empresa: la credibilidad, que debería ser incluso una muestra de su cultura empresarial.

Si no eres creíble, nadie confiará en ti, por lo tanto, la palabra empoderamiento no tendría ninguna razón de ser, pues empoderar significa confiar.

Ser fiable se basa en la coherencia con la que te comportas tanto en los momentos de celebración como en los momentos de dificultades.

De acuerdo con Lanáquera (2021), empoderar es reforzar las habilidades y el comportamiento de tu equipo de trabajo, es otorgarles la autonomía suficiente para que sean capaces de decidir por sí mismos y alcanzar la mayor cantidad de resultados positivos posibles.

La siguiente pregunta sería:

¿Qué acciones puedes llevar a cabo para que tu fuerza de ventas confíe en ti y decida por sí misma?

Aunque empoderar no se consigue de la noche a la mañana con una charla motivacional o una actividad *outdoor*, sí que puedes iniciar con algunas actividades de manera constante para que se conviertan en una forma natural de comportamiento dentro de tu equipo de trabajo.

Lo primero que podrías hacer es analizar y detectar las principales fortalezas y debilidades, esto para mejorar sus competencias de negociación y desarrollar tanto sus aptitudes como sus actitudes para la venta (Marketing Desde Cero, s.f.).

Según Lanáquera (2021), el empoderamiento parte de cuatro bases fundamentales:

- **Poder:** te corresponde otorgar a cada persona la confianza y libertad para accionar ante alguna tarea o actividad designada.
- **Motivación:** debes hacer sentir importante a tu colaborador. Lo anterior lo puedes hacer reconociéndolo por su buen trabajo y estimulando el pensamiento creativo y estratégico. Permíteles equivocarse para que propongan nuevas ideas.
- **Capacitación:** permite que tus colaboradores crezcan a través de la capacitación y rodéate de talento para hacer crecer a tu equipo de trabajo. De esta manera, se otorgará la autonomía suficiente para que asuman responsabilidades y retos mayores.
- **Liderazgo en ventas:** al liderarse a sí mismos y sus decisiones, te compartirán las mejoras y las áreas de oportunidad para crecer juntos.

Con el empoderamiento, la toma de decisiones no puede ser centralizada, ya que los distintos niveles jerárquicos de la empresa tienen que ser partícipes para que cada uno sea consciente de los retos y las responsabilidades que cada uno implica y se comprometan con ellos por sí mismos.

Gaitán (2019) recomienda las siguientes acciones para empoderar a tu fuerza de ventas. ¡Toma nota!

1. Ejercita con ellos las acciones que quieres que implementen

Escucha de viva voz las experiencias del cliente, ya sean positivas o negativas, para que le muestres a los colaboradores cómo deben actuar. Repasa las políticas de venta, los nuevos productos e incluso los cambios en el organigrama para que el dominio de estos elementos les brinde confianza con conocimiento de causa.

2. Solicita su opinión

Bríndales la oportunidad de dar concesiones sin que tengan que pedir autorización, esto para agilizar la toma de decisiones.

3. Comparte la toma de decisiones

Este punto está relacionado con el anterior. Establece un rango para que ellos puedan decidir cuáles concesiones ofrecer. Si la decisión está fuera del rango, pregúntale qué haría y toma en cuenta su opinión.

4. Delega tareas y decisiones

Aprende a delegar tareas y decisiones rutinarias e importantes. Comparte responsabilidad con los vendedores y confía en ellos. Establece de forma clara los objetivos y el tiempo para cumplirlos y déjalos trabajar.

5. Dale su lugar ante los clientes

Es tu oportunidad de demostrar tus habilidades de liderazgo, control emocional, asertividad, manejo del estrés, negociación, empatía y solución de conflictos. Recuerda que la ropa sucia se lava en casa, por ello, NUNCA llames la atención a un colaborador delante del cliente. Es parte de tu equipo y debes asumir sus errores y retroalimentar positivamente. No es para nada sencillo, pero ganarás más autoridad si lo haces de esta forma.

6. Capacítalos constante e intensivamente

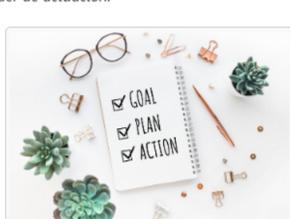
Conocimiento es sinónimo de poder. Un vendedor capacitado y entrenado confía en sí mismo y desarrolla de forma exponencial sus competencias.

Recuerda que tú y tu fuerza de ventas ejercen una función vital en la sociedad y dentro del sistema sanitario del país, pues son el primer filtro, incluso antes que el médico en algunos casos. Tu labor, por lo tanto, es ofrecer confianza y una especialización que pone un insustituible toque humano en el proceso del sector salud (Ramos, 2018).

Recomendaciones para que tú y tu fuerza de ventas conviertan la información en poder de actuación.

El miedo que muchas personas sienten ante el entorno es por la incertidumbre que prevalece en el ambiente. La ambigüedad, la vulnerabilidad y lo complejo que resultan sus tendencias desmotivan a cualquiera. Sin embargo, son variables que salen de su control y deben adaptarse para que no vivan llenos de estrés.

1. **Planifica tu día:** tener la certidumbre de lo que harás a lo largo del día te da el control que necesitas para sentir confianza. Puedes visualizar el futuro en función de las actividades que llevarás a cabo, esto genera un gran sentimiento de certeza y autoconfianza.
2. **Identifica las necesidades de los clientes:** si te cuesta mucho trabajo hacerlo, pregunta, pregunta y vuelve a preguntar hasta que tengas claro cómo puedes ayudar al cliente. No asumas nada ni hagas interpretaciones. Recuerda que el cliente está ahí para que le resuelvas su problema.
3. **Conoce tus productos:** otra forma de ganar confianza es el dominio que se tiene sobre lo que vendes. Dedicar tiempo a conocer las funciones de los productos de mayor rotación para que puedas recomendar algunos productos complementarios o sustitutos y asesorar de mejor forma al cliente.
4. **Conoce las objeciones:** aunque pienses que son muchas las objeciones que existen, debes saber que solo son cuatro: hacia el producto, hacia el precio, hacia el servicio o hacia el vendedor. Prepara tres o cuatro opciones de respuesta ante esas objeciones y cada vez tendrás una mayor cantidad de argumentos para rebatirlas. Saber qué responder generará mayor confianza en tus colaboradores.
5. **Conoce a tus clientes:** date la oportunidad de tener conversaciones informales con tus colaboradores y los clientes externos. Utiliza los buenos modales para ello, ya que, además de que nunca pasan de moda, sirven de almohadillas para descansar del ajetreo diario. Recuerda no intimar, sino establecer relaciones positivas con cada uno.
6. **Reprograma tu mente:** para ello, vuelve a leer la cita textual con la que inicia este tema y reflexiona cada palabra. Date cuenta de que lo que te suceda de ahora en adelante depende única y exclusivamente de ti. Desaprende tus creencias limitantes y aprende nuevas formas de actuar que te funcionen mejor. ¡Enhorabuena!



Cierre

El empoderamiento aplicado a las ventas es el hecho de otorgar poder, independencia, confianza e información a la fuerza de ventas para poder tomar la decisión adecuada con sus clientes y lograr así sus objetivos (Integra Consultoría, 2018).

Para que toda la fuerza de ventas esté alineada a los objetivos estratégicos, se deben establecer metas a corto, mediano y largo plazo para que dirijan sus esfuerzos hacia el mismo lugar. Durante el proceso de implementación, tú, como líder, debes hacer un acompañamiento y, en la medida de lo posible, delegar las actividades operativas para que tus propios objetivos aporten valor a la organización.

Con el objetivo de que cada colaborador triunfe en sus funciones individuales, debe existir una combinación de:

- Establecimiento de **objetivos SMART** (específico, medible, relevante, alcanzable y con un tiempo definido).
- **Capacitación** constante para el desarrollo de competencias (saber, saber hacer y saber ser).
- **Comunicación** abierta y transparente de manera bidireccional.
- Supervisión cercana mediante el **coaching** hacia los colaboradores.
- Uso de **tecnología** para gestionar la relación con los clientes.
- Personalizar la **atención** hacia cada cliente, no solo externo, sino también interno.



Checkpoints

Asegúrate de:

- Comprender el significado de empoderamiento.
- Analizar los recursos necesarios para empoderar a los demás y a uno mismo.
- Recordar las recomendaciones para romper paradigmas en función de tu desempeño.

Referencias bibliográficas

- El trampolín. (s.f.). *Fuerza de ventas como resultado del empoderamiento*. Recuperado de <https://www.eltrampolin.es/empowerment-como-fuerza-de-ventas/>
- Gaitán, J. (2019). *6 Tips para empoderar a tus vendedores*. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/6-tips-para-empoderar-tus-vendedores-jos%C3%A9-gait%C3%A1n>
- Integra Consultoría. (2018). *6 recomendaciones para Empoderar a su fuerza de ventas*. Recuperado de <http://www.integraconsultoria.com.mx/portal/2018/06/07/6-recomendaciones-para-empoderar-a-su-fuerza-de-ventas/>
- Kuhn, R. (2020). *Auto Empoderamiento 101*. Estados Unidos: Babelcube Inc.
- Lanáquera. (2021). *Empoderar a un equipo comercial siempre genera resultados positivos*. Recuperado de <https://lanaquera.com/empoderar-a-un-equipo-comercial-siempre-genera-resultados-positivos/>
- Lázcov, I. (2022). *Cómo ser el mejor vendedor del mundo. El método Sell it*. España: Editorial Almuzara.
- Marketing Desde Cero. (s.f.). *Empoderar a tus vendedores a través del uso de una CRM*. Recuperado de <https://marketingdesdecero.com/empoderar-a-tus-vendedores-a-traves-del-uso-de-un-crm/>
- Ricardo Ramos. (2018, 20 de junio). *48. 5 estrategias para empoderarse en ventas* [Audio podcast]. Recuperado de <https://ventasexito.com/podcast/5-estrategias-para-empoderarse-en-ventas>

Para saber más

Los siguientes enlaces son externos a la Universidad Tecmilenio, al acceder a ellos considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.

Videos

- Para saber más sobre el tema de **empoderamiento**, te recomendamos ver los siguientes videos:
TEDx Talks. (2017, 10 de octubre). *Logra lo imposible: vence tus miedos y cree en ti*. | Carolina Águila | TEDxPlazaSotomayor [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=pLK8ndJwQU>
- TEDx Talks. (2020, 7 de julio). *El empoderamiento transforma realidades* | David Vásquez | TEDxYouth@BSQ [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=crqQhK7D_al

Lecturas

- Para saber más sobre el tema de **empoderamiento**, te recomendamos leer lo siguiente:
Fundaciópimec. (s.f.). *Guía herramientas para el empoderamiento personal y profesional*. Recuperado de https://www.pimec.org/sites/default/files/documents_paginas/guia_empoderamiento_personal_y_profesional.pdf
- Ruiz-Bravo, P., Vargas, S., y Clausen, J. (2018). *Empoderar para incluir: Análisis de las Múltiples Dimensiones y Factores Asociados al Empoderamiento de las Mujeres en el Perú a partir del Uso de una Aproximación de Metodologías Mixtas*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/empoderamiento-de-las-mujeres.pdf>

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.