

Creando una imagen personal

POR JOHN FISCHER



Nuestro curso *Ventas con Valor para el Cliente* incluye un tema que siempre despierta interés: los mensajes que transmitimos durante los primeros segundos de los contactos con clientes. El conjunto de mensajes crea una imagen. Algunos vendedores se sorprenden al descubrir que es tan importante para ellos diseñar y transmitir una imagen personal de éxito como lo es para sus empresas crear buenas imágenes corporativas.

De hecho, en todo momento todo el mundo proyecta una imagen. La pregunta es si la imagen que proyectamos es la que más nos conviene.

En buena medida, la imagen que transmite uno es un reflejo de “lo que tiene adentro”: sus actitudes, emociones, conocimientos, valores personales, metas y lo que siente acerca de sí mismo. Todo esto se revela por medio del lenguaje verbal (lo que uno dice) y no verbal (tono de voz, manera de caminar,

la mirada, la expresión del rostro y más).

Por medio de esfuerzos conscientes, podemos modificar aspectos de nuestra imagen. El primer paso es tener claro qué queremos transmitir. En ventas, como mínimo, todos queremos proyectar una imagen de personas confiables y competentes.

Al diseñar nuestras imágenes personales, tenemos libertad para escoger los mensajes que queremos proyectar tomando en cuenta nuestros conocimientos, fortalezas, valores, gustos, estilo personal y otros factores siempre y cuando los mensajes sean auténticos. En un abrir y cerrar de ojos, los clientes pueden determinar si un mensaje es genuino o falso.

Hace poco un equipo de ventas nos pidió ayudar a sus vendedores en la labor de diseñar

sus imágenes personales de una manera congruente con la estrategia comercial, los valores de la organización y los estilos y las fortalezas de cada vendedor. A continuación, presentamos una relación de los consejos que se



desarrollaron a lo largo de la sesión.

Cinco consejos para diseñar y comunicar una imagen personal atractiva



1. **Céntrate en el presente.** Olvídate de todo lo demás. Sólo existe esta persona y su situación. No permitas que tu mente deje entrar otros temas.

2. **Haz sentir bien al entrevistado.** Muchas veces, los vendedores se centran en lo que ellos quieren que les compren o en lo que desean lograr. Quieren lucir, impresionar, convencer, presionar, hablar, vender. Recuerda las sabias palabras de Dale Carnegie:

Interesándote por los demás, puedes cerrar más negocios en dos meses que los que puedes concretar en dos años intentando despertar el interés de la gente por ti.

Pregunta al entrevistado acerca de su situación, sus opiniones, sus objetivos, sus impresiones, su experiencia y otros temas. Generalmente, a la gente le gusta hablar de lo suyo.

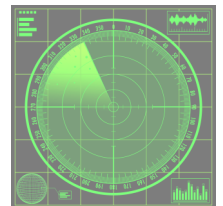
Ábrete a la persona. Intenta comprender su punto de vista y muestra aceptación y respeto por sus ideas y puntos de vista. No tienes que estar de acuerdo pero sí abierto y dispuesto a comprender.



Tus preguntas acerca de sus ideas, experiencia y situación particular demuestran interés y respeto. Al dialogar, dirige la conversación hacia posibles soluciones y céntrate en lo que se puede hacer en lugar de enfocar la charla en los problemas.

Por último, felicita al entrevistado por sus logros y éxitos.

3. **Enciende tu radar social.** Daniel Goleman, el experto en inteligencia emocional dice que “la empatía es nuestro radar social. Percibir lo que otros sienten sin decirlo es la esencia de la empatía.” Así que ésta es una habilidad que todo vendedor debe cultivar. Preguntar, escuchar y mostrar disposición para comprender son acciones que contribuyen a una buena imagen profesional.



4. **Decide lo que quieres comunicar.** Durante los primeros segundos y minutos de los contactos cara a cara o de las llamadas telefónicas, por medio de tu voz, tus palabras y tu lenguaje corporal, ¿qué mensajes quieres transmitir? Apaga el piloto automático y enciende el control manual, deliberado e intencional. Antes de presentarte con cualquier cliente o prospecto, determina qué imagen y mensajes quieres proyectar.

Ejemplos de mensajes positivos: *Estoy contento de estar aquí. Me da gusto verte. Soy confiable. Soy competente. Vamos a hacer negocios. Mi misión es apoyarte a ti. Soy una persona optimista. Estoy aquí para escucharte. Soy una persona enérgica. Soy una persona cuidadosa.*

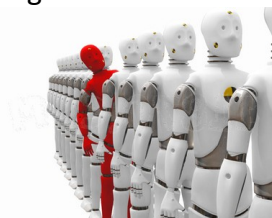


Cuando tu jefe o un compañero de trabajo te acompañe a una entrevista, terminada la misma pregúntale qué impresión cree que comunicaste al entrevistado al inicio.

5. **Sonríe.** Algunas personas sonríen mucho y otras lo hacen poco. No importa cómo te sientas, sonríe de vez en cuando durante tus visitas a clientes y muéstrate alegre en

tus contactos telefónicos. La sonrisa comunica alegría y emociones positivas. Las emociones son “contagiosas”. Pueden contribuir a un buen ambiente durante el diálogo. Aun cuando no te sientas muy optimista, enérgico(a) o contento(a), al sonreír puedes contagiarte a ti mismo y también a tu entrevistado de emociones positivas.

Buena parte del trabajo de diseñar una imagen personal y profesional es determinar cuáles son los mensajes que deseas transmitir durante los primeros momentos de tus contactos con clientes y prospectos. El propósito de hacerlo es fortalecer tu credibilidad personal y contribuir a la disposición del entrevistado a tratar contigo.



¿Te gustó el boletín? ¿es útil? Puedes descargar este y otros **e-Trato Hecho** en nuestro sitio totalmente gratis, los generamos pensando en ustedes, la fuerza de ventas.

¿Quieres enviar este número del boletín e-Trato Hecho a colegas?

Haz clic en el botón reenviar en el menú de tu administrador de correos.

Deseas conocer números anteriores de e-Trato Hecho, haz clic aquí.

¿Quieres mantener actualizados a tus compañeros?

Regádeles una suscripción gratuita de **e-Trato Hecho**, el boletín electrónico de **TOP LINE Growth Consulting** creado para vendedores y promotores. Envíanos sus nombres y direcciones, haz clic aquí.

Si no deseas recibir e-Trato Hecho, haz clic aquí para cancelar.

Visítanos en

www.TOPLINEconsulting.com.mx