

Capítulo 4

Las Mesas del Rincón

*No se puede enseñar nada a un hombre;
sólo se le puede ayudar a encontrar
la respuesta dentro de sí mismo.*

Galileo Galilei

Luis conocerá la gran obra de Eduardo, la empresa Vendo, y su equipo: Blanca, Silvia y Alfonso. Con sorpresa conocerá sus actividades y sus instalaciones pensadas sólo para ayudar y entrenar a vendedores. . .

El jueves 21, con puntualidad inglesa, a las ocho y cuarto de la mañana Luis llamaba a la puerta de Vendo.

—Hola, buenos días. ¿Vienes a la Mesa?

—Bueno, creo que sí; quedé con Eduardo hoy a esta hora para tomar un café y una reunión; me imagino que será lo mismo.

—Claro, seguro. Es una mesa redonda pero todos le llamamos *Mesa* a secas. Es más fácil. Empieza a las ocho y media. Eduardo está ahora justo poniéndose un café así que pasa y ya le ves. ¿Te acuerdas dónde es?

—Sí, gracias. Me fijé el otro día. Voy para allá.

En el pasillo se cruzó con dos jóvenes que iban hacia la sala de reunión con sus cafés ya servidos. Se saludaron con una sonrisa. Era la segunda vez que entraba en Vendo pero al verse solo por el pasillo tuvo la sensación de haber estado allí toda la vida.

—Hombre, ¡cuánto bueno por aquí! —Eduardo interrumpió su charla con otras dos personas, un chico y una chica, para saludarle efusivamente. Les presentó como compañeros y vendedores de una empresa de publicidad y a Luis como vendedor de Finadia. Le sorprendió que siempre usara la palabra vendedor en vez de otras formas del tipo *gestor de cuentas* como era habitual en el gremio comercial.

—Ponte un café que empezamos la Mesa, bueno la reunión —añadió.

Los dos vendedores se fueron también a la sala y él aprovechó para contarle que cada tres semanas se organizaba una mesa redonda en martes que se repetía el jueves siempre con un tema central de ventas. Se apuntaban, lógicamente, personas distintas formando dos grupos permanentes, el del martes y el del jueves, que Eduardo dirigía. Esa semana tocaba el tema de las objeciones y le aclaró que tenía una duración máxima de una hora y cuarto; cuarenta o cincuenta minutos de discusión y diez o quince de conclusiones y plan de acción.

Entraron en una sala con una gran mesa ovalada central en la que ya había cinco personas sentadas; sobre la marcha llegó otra, un hombre de más edad que el resto; así que con

ellos sumaban ocho personas en total. Se notaba que todos se conocían bien. Tras cerrar la puerta, Eduardo se situó en la cabecera, dio los buenos días, presentó a Luis y después tuvo el detalle de pedirle al grupo que, de forma breve, también se presentara. A continuación le llamó la atención que Eduardo abriera otra ronda de intervenciones para que cada uno contara cómo le había ido con el Plan de Mejora desde la Mesa anterior.

Al parecer, al finalizar aquella Mesa, todos se habían comprometido a realizar un ejercicio para identificar el *valor añadido* que para cada uno aportaba su empresa e incorporar el resultado a sus presentaciones comerciales. Resultaba interesante ver cómo cada uno iba contando su experiencia tal y como había sido, al parecer sin exagerar o inventar nada. La mayoría de experiencias eran positivas, pero algunas del tipo *he tenido unas semanas que no he parado de viajar y no he realizado el ejercicio o a mí no me ha funcionado* no escandalizaban a nadie. Estaba claro que tenían asumido que mentir en ese foro era perjudicarse a uno mismo. Se respiraba madurez y responsabilidad en el ambiente y Luis lo valoró mucho. En el pasado, él mismo, en la reunión comercial semanal, en alguna ocasión había engordado los números de llamadas y de visitas comerciales. Entonces le tranquilizaba el saber que muchos lo hacían, pero aquí, al parecer, era diferente.

Terminada la ronda Eduardo hizo un breve balance e, inmediatamente, abrió la Mesa de la semana con una pregunta:

—¿Qué tal suena la palabra *Objeciones*?

A Luis le sorprendió cómo trascurrió la Mesa. Parecía que había unas normas muy claras y bien aceptadas por todos; no se interrumpían, todos participaban sin miedo a

dar su opinión aunque fuera discrepando la de alguien y, cada vez que existía un cierto consenso en algo, Eduardo lo escribía en una tablet que proyectaba la imagen en la pantalla de la sala. Algunos tomaban nota pero todos sabían que esas conclusiones escritas a mano después Alfonso las convertiría en texto y se las haría llegar a todos por correo electrónico.

Después a Luis ya le cuadró el ver que cada uno tenía que hacer por su cuenta un Plan de Mejora Personal comprometiéndose a poner en práctica conceptos o herramientas que se hubieran tratado en la Mesa.

Luis se fijó en lo que fue la única nota discordante de la reunión y es que el vendedor de más edad, subdirector de una oficina bancaria, quiso acaparar demasiado protagonismo, pero Eduardo, de forma muy elegante a la vez que clara, recondujo la situación con la aceptación y la disculpa que parecía sincera por parte del subdirector. Pero de todo, lo que más le impresionó fue que el mismo Eduardo participó como uno más aunque, dada su gran experiencia y carisma, sus opiniones y recomendaciones fueron siempre muy bien aceptadas por todos.

Al terminar la Mesa, mientras iban saliendo, todos le dieron a Luis su tarjeta y él correspondió con la suya. Le llamó la atención también que uno de los vendedores de publicidad antes de terminar había preguntado al grupo si alguien le podía poner en contacto con algún distribuidor de Movistar de la zona norte de Madrid para recomendárselo a uno de sus clientes, una persona levantó la mano y ahora al salir se les veía hablando del tema.

—*Curioso* —pensó él.

—Luis, ¿te vas con prisas o tienes tiempo para que te enseñe el centro?

—Sí claro, puedo quedarme un rato; tengo tiempo. Además me apetece mucho conocerlo —estaba entusiasmado con el tema y, como no tenía ninguna visita hasta la tarde, no dudó en quedarse el tiempo que hiciera falta.

—Acompáñame entonces, por favor —añadió mientras dirigía su silla hacia el pasillo.

El Rincón no es que fuera un lugar de lujo pero algo tenía que lo hacía muy confortable y agradable. El edificio anteriormente había sido un consulado que se cerró de forma fulminante por asuntos políticos y que tuvieron que vender a un precio de verdadera ganga. Eduardo ya era una persona querida pero tras su accidente todos sus amigos se volcaron en él. Uno de los mejores, al que consideraba casi un hermano y que además era un importante empresario del sector inmobiliario, fue quien le avisó en cuanto conoció la oportunidad del edificio y también quien le gestionó la compra con todo tipo de facilidades. Así adquirió unas instalaciones que, aunque necesitaron de más inversión para su remodelación, se ajustaban perfectamente al sueño casi imposible que él tenía para su *Rincón*; un lugar céntrico en Madrid, que fuera tranquilo y con facilidad de aparcamiento. En su idea siempre estuvieron primero sus vendedores y sabía el gran problema que para todo vendedor supone el aparcamiento en una capital como Madrid. Así que el lugar para su soñado *Club de Vendedores* reunía unas magníficas condiciones.

Y ya dentro del edificio, según iba viendo Luis, su sueño también encajó muy bien. En la planta baja había según se entraba, además del hall donde estaba la recepción, una generosa oficina, un baño cercano y, tras un corto pasillo, una cocina muy bien equipada para hacerse alguna comida rápida en la que, además, había una máquina de café e in-

fusiones y una nevera con refrescos. —*Nada de alcohol* —le había aclarado Eduardo. En el generoso pasillo principal de la planta le llamó la atención que había unos casilleros con nombres —el de los vendedores, imaginó—, algo que había en ESIC cuando él hizo su máster y que le dio una impresión de mucha organización.

Siguieron avanzando y lo que debió ser en su momento un enorme salón ahora era la amplia sala de reuniones en la que se desarrollaba la Mesa. Además de la gran mesa ovalada en el centro con sus correspondientes sillones, la sala contaba con un proyector en el techo y un papelógrafo. Se veía que estaba preparada para todo tipo de reuniones. El salón adyacente, también grande, era una biblioteca muy bien organizada repleta de libros de contenido comercial y de desarrollo personal que —como le comentó Eduardo— se podían sacar para llevárselos a casa. El espacio central de la biblioteca contaba con unos tresillos y sofás con aspecto de ser muy cómodos. Y debían serlo porque le contó que algún vendedor ya los usaba para echar una cabezadita después de comer. No estaban para eso, pero él quería que sus vendedores se sintieran como en casa. La planta baja la completaban, además de otro baño, dos despachos como el que utilizaron para reunirse, equipados con mesa, teléfono y un mínimo de material de papelería por si algún vendedor tenía que hacer alguna llamada comercial. De hecho, en uno de los dos estaba llamando, agenda en mano, la joven que había participado en la Mesa.

Por un ascensor, adaptado para Eduardo, subieron a la única planta superior. Contaba con otro baño, otros tres despachos multiusos como los de la planta baja, otra sala de reuniones también muy completa aunque algo más pe-

queña que la de abajo y una fantástica terraza preparada para encuentros ya más informales, aunque le aclaró que todavía se usaba poco.

—Con el tiempo —añadió.

Finalmente, siendo ya bastante lo que hasta ahora Luis había visto, llegó lo que más le impresionó. Bajaron por el ascensor a la planta menos uno y allí, además de una sala de reprografía donde preparaban la documentación de los cursos, tenían un gimnasio.

—*Increíble* —pensó Luis.

Para su pequeño tamaño estaba bien equipado. Tenía un par de cintas y otro de bicicletas estáticas, así como pesas de todo tipo, además de espalderas y algún otro aparato. Y la guinda era que el gimnasio contaba con unos pequeños vestuarios preparados incluso para poder ducharse.

—La buena forma física es algo a lo que siempre he dado mucha importancia en un buen vendedor —le comentó.

Al parecer, la joya del lugar ya contaba con tres o cuatro vendedores habituales, sobre todo a mediodía.

Subieron otra vez a la planta principal y de nuevo en la sala donde habían estado reunidos, Eduardo le explicó brevemente el funcionamiento del *Rincón* y sus costes. El vendedor pagaba una cuota anual de cuarenta y ocho euros que le daba derecho a disfrutar de todas las instalaciones del centro todo el año sin ningún límite, salvo las salas para llamadas que se limitaba su uso a cuarenta y cinco minutos al día. Le dejó claro que en Vendo no había ningún tipo de compromiso de permanencia como pasaba, por ejemplo, en la telefonía móvil. Se pagaba la cuota anual para facilitar la facturación pero si alguien quería darse de baja lo podía hacer en cualquier momento recuperando la parte proporcional que no iba a disfrutar.

—Lo último que quiero es que siga aquí un vendedor que esté a disgusto sólo por haber pagado todo el año —comentó.

Después le contó que se organizaban las Mesas que ya conocía con un precio de ocho euros cada una. Y, finalmente, él ofrecía tutorías personalizadas de una hora de duración para profundizar en el tema de la Mesa o para recuperarla si el vendedor esa semana no podía asistir. Las tutorías tenían un precio de quince euros la sesión. En este punto Luis le interrumpió:

—Ah, ¿es una sesión de coaching?

—No, en absoluto. De entrada costaría muchísimo más dinero —replicó Eduardo—. Ya llevamos muchos años en que la palabra coaching se ha puesto de moda y ahora parece que todo el mundo es coach. Yo me rebelo mucho ante esto porque creo que hay mucho intrusismo. Yo no soy coach, honestamente creo que no lo haría bien y admiro y respeto mucho a los que sí son coaches profesionales. Yo le llamo *tutoría* porque al vendedor le transmito en base a mi experiencia lo que yo hago, hacía o lo que haría en la situación de venta de la que hablemos. Esto jamás lo hace un buen coach. El coach te abre los ojos para que tú mismo investigues otros caminos o soluciones y luego tú solo elijas la que creas oportuna. A mí eso me costaría muchísimo. Tengo tan claro lo que a mí siempre me ha funcionado en la venta que me resultaría imposible dejar de aconsejarlo.

Sobre el precio a pagar para ser socio de Vendo, él sabía que objetivamente no eran cantidades altas para una empresa, pero sí lo eran para el bolsillo de algunos vendedores, sobre todo los que empezaban o los autónomos que no contaban con un sueldo fijo. Pero si algo siempre había transmitido Eduardo en sus entrenamientos comerciales relativo a precios es que un vendedor nunca debe trabajar gratis.

—*Lo gratuito pierde valor*—decía siempre.

También aclaraba en sus entrenamientos que se puede no cobrar y no ser *gratis*; aclaración que siempre necesitaba de más explicación. Él había aprendido hacía ya muchos años que en negociación *no se regala nada* y que si algo lo das sin cobrar dinero, te lo tienes que cobrar en algún momento y de alguna forma, aunque sea sólo haciéndolo valer en una nueva negociación, *acuérdate que hace tres meses te di este servicio o producto tal y no te cobré...*

Esto es lo que él quería que ocurriera con sus vendedores; que pagaran por cada actividad que él consideraba de valor en Vendo para que, precisamente, le dieran valor. Él, desgraciadamente, podría permitirse que su gran sueño fuera gratuito pero nunca cedió a ello aunque por el precio también se le escaparan clientes —en su caso vendedores— como le ocurre a todas las empresas.

Finalmente le explicó algo que le convenció mucho y era el gran enriquecimiento que suponía el compartir ratos con profesionales de otros sectores. Además de ganar en cultura general, algo que siempre es importante para todo vendedor, Eduardo destacaba que hay sectores muy interdependientes y que es muy positivo para el vendedor conocer bien cómo es la gestión comercial en el otro sector con el que se relacione. Le recordó como ejemplo que en la Mesa que acababan de terminar, además del subdirector de oficina bancaria, había otra persona de una empresa dedicada a tasaciones inmobiliarias y Luis entendió enseguida a qué se refería. También sobre esto le explicó que en el *Rincón* se contemplaba abiertamente el marketing relacional, de tal forma que todos los vendedores se ayudaban entre sí aportándose clientes cuando les llegaba la oportunidad, tal y como observó tras la

Mesa cuando un participante puso en contacto a otro con un distribuidor de Movistar.

—*Qué interesante*—pensó.

Con esta aclaración Luis ya completó su idea de Vendo. Un Centro de Entrenamiento de Vendedores con acciones formativas en el ámbito comercial que contrataban las empresas, área que dirigía Blanca, y *El Rincón del Vendedor* que llevaba personalmente Eduardo, en el que podían disfrutar de unas instalaciones preparadas para desarrollarse comercialmente, relacionarse con otros vendedores, realizar alguna gestión comercial, ejercitarse físicamente o, simplemente, descansar. Además contaba con las Mesas y las tutorías; algo que le pareció una de las mejores formas para mantenerse un vendedor al día en habilidades comerciales. Esto último le había gustado mucho.

Al despedirse se llevó toda la información, precios incluidos y quedó con que le daría una vuelta al tema. El salió convencido de unirse al *club*. La inversión económica la podía afrontar pero tendría que ver cómo encajaba sus horarios con Finadia, porque la asistencia a la Mesa los martes o los jueves le harían llegar allí después de las 09:00 h. y eso tenía que estar autorizado. Igual que la tutorías, que aunque se hicieran en horario de calle, él prefería que su jefe de equipo y su director comercial lo supieran. No quería correr el riesgo de perder su confianza.

Ya en Finadia, lo primero que hizo fue contarle la posibilidad de Vendo a su jefe de equipo y tras contar con su visto bueno fueron a ver al director comercial.

—Hola César, necesito comentarte una propuesta de Luis. ¿Podría ser ahora?—el director comercial estaba revisando en ese momento los datos de venta del mes.

—Sí, pasad. Esto puede esperar algo.

César y Luis llevaban ya unos años juntos, se conocían bien y él sabía que si Luis le pedía *audiencia* para algo es que la necesitaba.

Durante un rato les estuvo contando en qué consistía el peculiar *Club de Vendedores*. César ni conocía ni había oído hablar de Eduardo y, a priori, la idea también le pareció muy original y buena, aunque le parecía difícil de mantener en el tiempo. Pero por ser Luis le autorizó a que se apuntara dejando a su decisión el cortarlo si al final le interfería en la normalidad de su trabajo. Lo que lógicamente sí quedó claro fue que los costes corrían de su cuenta.

Terminada la jornada, Luis conducía camino a su casa dándole vueltas al tema cuando le vino a la mente Diego. ¿Y si él también se animara? Al fin y al cabo fue él quien sorprendentemente habló bien de Eduardo.

—*Algo de camino ya estaba recorrido* —pensó. Pero inmediatamente lo descartó por completo porque vio claro que la idea se la tiraría a la cara nada más planteárselo. Era una pena pero ver a Diego en Vendo se le antojaba imposible.

Al llegar a casa habló por teléfono con Olga, como hacían a diario cuando no podían quedar para verse. Le contó muy ilusionado su vivencia en Vendo y le anticipó que estaba muy animado a apuntarse.

—Ah, por mí haz lo que quieras. Estoy hasta arriba de trabajo, así que me da igual.

El entusiasmo de Luis chocó una vez más con la frialdad habitual de ella. Pero no sería él quien le dijera algo, no fuera a ser que se enfadara...

Luis se sentó en el ordenador, volvió a navegar por la web de Vendo y cuanto más buceaba más le atraía el asunto. Aprovechó también para hacer un planteamiento

económico de lo que le podía suponer asociarse al año, resultando una cantidad que podía y estaba dispuesto a invertir. Pronto esperaba ser promovido a jefe de equipo y ya asumía que de él dependería la formación comercial de nuevos asesores, así que cuanto más entrenado estuviera, mejor.

Lo que no tenía claro era cuando empezar. Ya se habían metido a finales de noviembre y en Finadia entraban en *temporada alta*. El final de año para todo el sector financiero siempre ha sido un momento comercialmente clave, porque es época de aportaciones o movimientos de capitales con vista a la declaración de la renta del ejercicio. Pensó entonces en que hablaría con Eduardo para confirmarle que se uniría a Vendo, con idea de hacerlo mejor a primeros de 2009 que ya llegaba pronto.

Con tanto pensar y dar vueltas a Vendo, cuando miró la hora vio que ya pasaban diez minutos de la media noche. Apagó el ordenador y se fue a dormir sin poder dejar de pensar en la Mesa hablando de objeciones, en el gimnasio, en los vendedores que había conocido de sectores tan dispares, en las tutorías y, sobre todo, en la satisfacción que le había supuesto recuperar el contacto con Eduardo. Los dos ratos que había compartido con él, de menos de una hora cada uno, le hacían sentirse más orgulloso del trabajo comercial que realizaba en Finadia. Y con ese bienestar, se durmió.

Al día siguiente, según habían convenido, Luis llamó a Eduardo y le contó sus planes, él se alegró de su decisión y le aclaró que le iba muy bien incorporarse en enero ya que entonces empezaba el ciclo completo de Mesas que se organizaba al año. En cada ciclo se iban tratando todos los

aspectos de un proceso de venta completo, así que entrar al inicio de ciclo era perfecto. Se despidieron entonces deseándose ya unas Felices Navidades.

MENSAJES CLAVE

19. En tu jornada comercial regala sonrisas por donde vayas; te abrirán las puertas de tus ventas.
20. Siéntete vendedor aunque no figure en tu tarjeta.
21. Analiza y define bien qué valor añadido ofrecéis tanto tú como tu empresa. Es lo único que le interesa al cliente.
22. Que no queden tus ganas de mejorar en una mera declaración de intenciones. Plásmalo por escrito en un Plan de Mejora y revisalo periódicamente. Aunque duela.
23. Sé un vendedor íntegro al aceptar tus errores; después pide disculpas sin matices. No hay mejor forma de pasar página.
24. Cuida tu forma física. La necesitas y mucho para abordar con energía tu dura jornada comercial.
25. En una negociación comercial nada es gratis y mucho menos tu trabajo. Lo que anticipes sin coste, cóbratelo cuando toque.
26. Nunca corras el riesgo de perder la confianza de tus compañeros y responsables. Es muy difícil recuperarla.
27. No desistas en tu entusiasmo aunque a veces choque con la frialdad del otro. Es su problema.
28. Entrena y entrena. Cuanto más mejor; ya vendrán los resultados. Seguro.