



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

MODULO I - EL EJECUTIVO MODERNO Y SU INFLUENCIA EN LA EMPRESA

Programa incrementando la competitividad para la venta



El Ejecutivo Profesional

La figura del Ejecutivo Profesional ha experimentado cambios de rol en los últimos tiempos, adaptándose a la evolución del mercado y sus herramientas. Su trabajo al frente de las empresas adquiere connotaciones a menudo esenciales para la imagen de estas organizaciones, y su trabajo es un eslabón fundamental en la ardua tarea de conseguir y mantener clientes.

Para ello es necesario contar con las siguientes características:

- **Conocer a la empresa a la perfección.** Un ejecutivo moderno es la cara de una empresa y es por esta razón que debe tener todo el conocimiento de la institución. Ellos son quienes representan a la empresa frente a los clientes y cualquier acierto o desacierto de la empresa, así como toda buena o mala imagen dependerá de sus acciones y resultados frente a los clientes.
- **Conocer al cliente.** Para poder hacer su trabajo de una manera excepcional, el ejecutivo moderno debe conocer a la perfección a sus clientes. Con esto, lo que los expertos recomiendan es hacer una caracterización con variables o características comunes y fundamentales. Por ejemplo, rango de edades, estrato o clase social, profesional, género, etc. De este modo, el profesional podrá tener en su mente una idea de con qué tipo de personas se relacionará y podrá generar, así, estrategias para llegar a ellos.

- **Valorar a los clientes.** Los clientes son la razón de ser de la empresa y el objetivo es llegar a ellos. Por esto, el profesional de ventas debe saber valorar y realizar el proceso de “rentabilización”. Es decir, saber que sus clientes no son un factor que se ha generado gratis, sino que esto ha requerido de esfuerzo, dedicación y tiempo de parte del ejecutivo. Así, la persona y la empresa misma podrán valorar cada cliente leal con el que cuenten.
- **Poseer formación técnica necesaria para atender a los clientes.** El profesional debe tener toda la formación o capacitación profesional con el que podrá atender a los clientes. De este modo, se recomienda mantenerse actualizado en las técnicas necesarias y estar atentos de cursos que refuercen las competencias requeridas.
- **Construir bases de datos.** Un listado de clientes es una de las herramientas principales que un profesional de venta debe tener. De este modo, se recomienda saber cosechar la lealtad de sus clientes y tenerlos categorizados. Entre mayor la información del cliente, mayor valor y utilidad tendrá la base.

- **Ser paciente.** Todo ejecutivo está para solventar cada duda que el usuario o cliente potencial tiene antes de adquirir un producto o servicio. Por ende, debe tener toda la paciencia para resolver cada pregunta de la mejor manera y con la actitud adecuada. ¡Sé paciente!
- **Ser perseverante y persistente:** Cada ejecutivo debe tener en cuenta que la perseverancia es clave para lograr sus objetivos. Persiste en tu intento por lograr tus metas y no permitas que el desánimo gane.
- **Organizado:** Para todo ejecutivo la organización es de vital importancia. Organiza tu tiempo, tus documentos, tus contactos, tus citas, tu computadora. Nada mejor que tener todo organizado y a la disposición de cuando lo necesitas.
- **Con enfoque a cumplimiento de metas:** ¿Qué sería del ejecutivo si no contara con metas en su trabajo? Nada más importante que enfocarte en el cumplimiento de las metas que se te asignen, sean del tipo que sean. Es tu impulso a mejorar día a día, mes a mes, año con año.
- **Automotivado:** El ejecutivo profesional se automotiva y no espera que otras personas o las circunstancias tengan influencia en su motivación o estado de ánimo.

- **Cuidadoso de su imagen personal:** ¡La primera impresión es la que cuenta! Hemos escuchado esa frase antes, pero no le damos la debida importancia. Mantén siempre y en todo momento tu imagen profesional, no solo al momento de portar un uniforme o representar a la empresa frente a algún cliente. Este cuidado debe ser de siempre.

Al fin y al cabo, las emociones mueven el mundo, cambian nuestra percepción de la realidad y pueden hacer que nos decidamos por un producto o servicio u otro, así que un ejecutivo profesional que maneje esas habilidades, indudablemente tendrá más éxito que otros que no lo hagan.

Para entender mejor que significa la Inteligencia Emocional podemos decir que es la interrelación entre la mente racional y nuestra mente emocional, es decir, se trata de saber entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, de conseguir un equilibrio con nuestras capacidades racionales y dirigir las adecuadamente.

Consejos para desarrollar la Inteligencia Emocional

Esfuézate en conectar con tus emociones: En el día a día nos resulta muy difícil pararnos a pensar en lo que sentimos ante determinadas situaciones. Por ejemplo: Ante una negativa de un cliente, identifica que sientes: ira, decepción, miedo, etc. O si cierras la venta del mes, identifica también los sentimientos positivos.

Tus emociones se reflejan en tu cuerpo: Presta atención a lo que ocurre cuando tienes una emoción determinada como estrés, tristeza o alegría, todo esto puede verse reflejado en síntomas físicos como nudo en el estómago, presión de pecho, respiración acelerada, etc. Es importante aprender a interpretar las señales que sientes y que te indican determinadas emociones.

Observa como tus emociones y comportamiento están conectados: Intenta interpretar cómo actúas ante determinadas emociones, esto te ayudará a conocerte mejor y a cambiar ciertos comportamientos en el futuro. Por ejemplo, cuando sientes ira tiendes a alzar el tono de voz o cuando estás inseguro intentas desconectarte de la conversación.

Practica la manera de actuar ante determinadas emociones: No puedes evitar sentir emociones, pero sí puedes decidir cómo actuar ante ellas. Por ejemplo, ante algo negativo intenta expresar tus sentimientos de forma asertiva y evita la ira.

Mejora tu empatía hacia los demás: Piensa cómo te sentirías si estuvieras en la situación de tu cliente. Debes lograr que sea genuino, no de manera fingida.

Interpreta el lenguaje no verbal: Se trata de leer entre líneas, para intentar identificar los verdaderos sentimientos de los demás, igual te parece difícil, pero es cuestión de práctica.

Mejora tu optimismo: Cuando le quitamos importancia a las cosas, tendemos a ver la vida de otro modo y eso lo transmitimos. El optimismo produce mayores oportunidades en las ventas y en todos los ámbitos de la vida.

Mejorar tu Inteligencia Emocional no garantiza el éxito, pero con seguridad las personas que la desarrollan acceden a más oportunidades y mejoran su vida en muchos aspectos, ya que facilita la resolución de conflictos, la relación con otras personas y la interacción en todos los ámbitos de la vida, no sólo el laboral.