

‘Vender desde el corazón’

Actividad 1: ‘Mis valores, nuestros valores’¹

A continuación presentamos una lista aleatoria de valores que pueden estar presentes en nuestra relación con los clientes. Si lo consideras oportuno, puedes añadir otros a la lista.

Instrucciones:

1. Utilizando una línea, subraya los cinco valores que son más importantes para ti. Ten cuidado de no subrayar los que dices que valoras o que tu empresa dice que deberías valorar, sino aquellos que tú realmente valoras.

2. Utilizando una equis, marca los cinco valores que, desde la perspectiva de tus clientes, son los más importantes para ti (pueden ser los mismos, otros, o algunos de los anteriores) ***¿Dónde están las discrepancias?*** (que yo valoro y el cliente no, por ejemplo)

Espíritu de sacrificio	Determinación	Respeto	Disciplina
Seguridad	Satisfacción del cliente	Capacidad emprendedora	
Perfección	Creatividad	Espíritu de equipo	Obediencia
Honestidad	Orden	Mentalidad abierta	Sinceridad
Dedicación	Capacidad negociadora	Independencia	
Esfuerzo	Metodología	Conocer al cliente	Orientación a la acción
Otros :			

3. Utilizando la lista anterior, rodea con un círculo los cinco valores que, en tu opinión, son los que más valora tu organización (pueden ser los mismos, otros, o algunos de los anteriores) ***¿Alguna discrepancia?*** (valoración contradictoria desde diferentes perspectivas, por ejemplo)

4. Repasa los valores que has marcado desde las tres perspectivas: la tuya, la de tus clientes y la de tu empresa u organización y elabora una lista con estos valores. No importa que sean pocos o muchos, lo que importa es que contestes afirmativamente la siguiente pregunta: ¿puedo vender con plena satisfacción para todos utilizando estos valores? Si la respuesta es afirmativa, insiste en el uso de estos valores, y afirmativa o negativa, incorpora aquellos otros con los que te sientes a gusto y puedes crear una relación de confianza con tus clientes, «de corazón a corazón».

¹ Actividad derivada de una de las actividades de Inteligencia Emocional para el liderazgo de la Fundación Ramón Areces