

Secretos para el Éxito Profesional

Antônio Inácio Ribeiro (*)

Hace aproximadamente diez años, yo dicté un curso de marketing odontológico y había en el público un señor de pelo cano que prestó más atención que los otros. Él constantemente hacía anotaciones y, de vez en cuando, hacía preguntas muy interesantes. Al final, vino a saludarme.

Elogió el curso, diciendo que había sido el mejor que él habían asistido y solamente lamentaba no haberlo hecho antes, para haber tenido una vida mejor. Ese momento fue decisivo para mí, porque estaba comenzando a disfrutar de una carrera de éxito con la producción de implante dentales, pero allí decidí que me dedicaría más a los cursos y los libros, de manera de llevar a todos el mensaje del marketing.

Después de dictar más de 150 cursos, escribir 22 libros y más de 140 artículos para las revistas y periódicos, tuve la idea de volver sus conceptos fundamentales en algo más simple, que pudiese ser accesible a todos, aun a aquellos que no han realizado un curso o leído un libro sobre marketing.

Así nacieron estos veinte mandamientos para el éxito.



Comience antes

Tengo un sobrino que estudia Odontología y, al entrar en el último año del curso, ya tiene tres trabajos, ayudando a profesores en sus clínicas. En las últimas vacaciones, él trabajó los tres meses en una clínica, haciendo pasantías y sus primeras atenciones. Él dijo que aprendió más que en todos los años que había estudiado, no sólo por la experiencia práctica, también por la posibilidad de identificar problemas en más de mil paciente. Si usted ya está formado y no hizo esto, no se desanime: pase al mandamiento siguiente y comience antes otros aspectos de su carrera.

Dé prestigio a su entidad

En un país bien estructurado como el nuestro, cada profesional tiene su entidad asociativa. Dé prestigio a la suya, tornándose en miembro activo, acompañando y participando en todas las actividades que ella ofrece a sus socios: conferencias, cursos o Congreso, porque con esto usted tendrá la garantía de estar actualizado y al mismo tiempo, verificar como sus colegas están actuando profesionalmente. Disfrute de esta convivencia saludable, aumentando su círculo de relaciones, siendo una fuente segura para derivar a colegas especialistas y en breve, será merecedor de derivaciones por parte de ellos.

Haga voluntariado

Conquiste una fuerza interior que lo llevará a vencer desafíos inimaginables, viendo como semejantes desprovisto de la mayor suerte hacen para ganarle a la vida, venciendo dificultades que para muchos sería una derrota. Déles algo, y su retribución será, seguramente, la experiencia de cómo no desanimarse frente a cualquiera adversidad, por mayor que sea. Este trabajo, en sí mismo, lo engrandecerá ante sus clientes, ya que, ciertamente, ellos encontrarán y apreciarán la ventaja, de alguien diferente de los otros.

Identifique un segmento

El primer paso importante ya fue dado cuando eligió la profesión. Nuestros tiempos exigen ahora una segunda elección: la especialidad, que por ser una decisión más técnica, puede obedecer a otro criterio y no al de la vocación, considerando la



Representada en Chile por www.worldmarket.cl
info@worldmarket.cl Tel. 56-2-4746574 Fax 56-2-4150513

opción del curso a hacer. Evalúe las tendencias, oportunidades, la búsqueda y el momento de su carrera. Dependiendo de su aprendizaje, escoja una segunda especialidad, si esto es estratégico en cuanto a su formación o para la obtención de más o de nuevos clientes; pero no deje de, progresivamente, ir enfocando la actuación en áreas cada vez más específicas. Con esto, usted estará agregando diferencias, aumentando el atractivo para los nuevos clientes o seleccionando los ya conquistados.

Sea inteligente

Vaya a todas las conferencias, cursos y congresos – inclusive a los gratuitos - que tenga oportunidad de ir. Mire al disertante, la manera de hablar, gesticular, mostrar y demostrar. Compare y habitúese a identificar porque unos son mejores que otros, intentando absorber y practicar estas diferencias. Preste atención a las preguntas, conducta y comentarios de sus colegas, intentando identificar, entre ellos, quiénes son los que tienen más éxito. En los intervalos, converse con ambos, evitando hablar, pero escuchando y preguntando. Recuerde que nosotros tenemos dos orejas y sólo una boca. Aprender es todo y hablando mucho, perdemos la oportunidad de oír.

Instalaciones apropiadas

Evalúe, de una manera exenta y constante, las necesidades de su profesión en el momento presente e procure acompañar lo que está en la evidencia en ella, las necesidades técnicas, los instrumentales, las ropas. Habiendo sido aplicado en otro lugar, no dude en invertir. Compare lo que se está ofreciendo en su nivel, lo que ofrecen sus colegas del barrio, de su ciudad o región, recordando que es difícil para su cliente imaginarlo entre los buenos cuando la mayoría tiene otras innovaciones, de las cuales usted sólo puede hablar. También considere los ítems comodidad y eficiencia de servicio.

Imagen identificadora

Ciertamente, somos estimados por lo que hacemos y parecemos, y en cuanto a este segundo criterio los elementos considerados son mucho más subjetivos, tanto en relación a la indumentaria personal como a la estructura para el ejercicio profesional. Aunque usted no tenga el nivel de éxito pretendido, identifique su apariencia como si ya lo fuera, sin exageraciones. Como si lo estuviese por alcanzar. Busque elementos que sean común entre los que ya tienen éxito y evalúe la oportunidad de aplicarlos en su caso, sin dejar de ser natural.

Convivencia educativa

Ciertamente convivir junto con los que disfrutan del éxito es una buena forma de aprendizaje en cuanto a los requisitos y exigencias para alcanzar el éxito. Circular entre profesionales con buen suceso y procurando convivir con ellos, a partir de preguntas y reconocimientos, son buenos medios para ir absorbiendo elementos importantes. Así como hacer amistades y mantener algún contacto constante por teléfono, cartas o correos electrónicos es motivo para citas de alguna de las partes. No exagere y recuerde quien da sustentación a nuestro éxito es, la mayoría de las veces, quien no tiene éxito, a quien no podemos olvidarnos de conquistar y mantener.

Lea todo

Quien lee más, habla mejor. Quien mucho lee, tiene más para decir. La lectura es el ejercicio de la mente. Preste atención y usted también concluirá que los que tienen más éxito, invariablemente, son los que hablan más o mejor. Empiece con los periódicos y luego las revistas. Cualquier publicación que están distribuyendo, compre una. Todas tienen algo interesante. Si es mala, no se martirice, compre



Representada en Chile por www.worldmarket.cl
info@worldmarket.cl Tel. 56-2-4746574 Fax 56-2-4150513

otra. En cuanto a los libros, al principio, compre libros en liquidaciones, para tener mucho que leer y aprovechar el tiempo que nos sobra. Un retraso o la falta de cliente, una hora en que el sueño no viene, un día de lluvia. Aproveche, estos momentos que están perdidos por otras cosas, y que para la lectura son ideales.

Comience a escribir

Leyendo mucho, naturalmente usted será capaz escribir. Esté atento a los periódicos del barrio, de sindicatos, de empresas y otros, a las revistas del club, de asociaciones, de escuelas y otras. Busque inspiración, leyendo "100 razones para ir al dentista", adaptándolo para las situaciones de su área profesional. Después de haber aceptado las primeras materias, intente transformarlos en una columna periódica, para esto puede ser necesario poner un anuncio en la página. Recuerde que esto tendrá una fuerza muy grande, porque generará lectores asiduos y clientes.

Envíe currículum

Elabore y mantenga actualizado su currículum. Recuerde que, además de los aspectos de su formación y capacitación profesional, puede incluir un poco de su carrera personal, social o deportiva. Colocar cursos recientemente realizados o algún artículo que haya publicado recientemente da un sentido dinámico, además de justificar el envío más de una vez. Más importante que hacerlo y enviarlo, es entregarlo en mano. Haga la cantidad apropiada, para no perder la chance de disponer de él cuando una oportunidad se presente para una conferencia, invitación para dictar una clase u otra forma de participación se presente, o para simplemente merecer la recepción de algunas indicaciones importantes.

Vuélvase entretenido

Después de mucho leer y tener que decir, programase para un nuevo mundo. Vaya a las inauguraciones, cóctel, congresos, cumpleaños de adultos y niños, graduaciones, casamientos y cualquier otro tipo de la fiesta. Si posible, con su indumentaria profesional, para que le pregunten su profesión. Orgullosamente, saque del bolsillo una tarjeta y diga al darla "a sus órdenes". Tenga la certeza que cada vez más lo buscarán para fiestas y por supuesto, para solicitar presupuestos. Cuando está cansado de tantas fiestas y clientes, seleccione, pero no pierda la oportunidad de mostrar su cara, aunque mas no sea algunos minutos, principalmente en los ambientes en el que le gustaría tener clientes.

Busque apoyo

Una de las tareas más importantes y difíciles relacionado con éxito es su sustentación. Esto se basa, fundamentalmente, en personas que reconocen y divulgan nuestro éxito. Sin éstos el éxito apenas existe o no se nota, eliminando una de sus ventajas, que es exactamente conquistar más clientes debido al éxito alcanzado. Para esto contamos con: parientes, amigos, clientes, vecinos e inclusive los que, de una manera u otra, nos ayudaron a conquistarlo. De todas estas personas no podemos olvidarnos nunca, principalmente alimentándolos con nuevas noticias de nuestro éxito y, siempre que sea posible, valorando su participación.

Haga reconocimientos

Cree y mande a imprimir un certificado o diploma del tipo: "Diploma de gratitud" o "Honra al mérito" por haberle recomendado a alguno cliente, que por un simple reconocimiento, pronto se transformarán en muchas recomendaciones. Por lo tanto haga 100, 500 o 1000 certificados o diplomas, porque teniendo muchos usted no dejará de reconocer a los que le ayudaron a componer su clientela, por menor que sea la participación. Los que indican poco hoy, al reconocérselo, hará de ellos grandes derivadores del mañana. Muchas veces, no indican más porque se olvidan,



Representada en Chile por www.worldmarket.cl
info@worldmarket.cl Tel. 56-2-4746574 Fax 56-2-4150513

como algunos se olvidan de agradecer.

Sepa administrar

No sólo su vida profesional, como la personal y también el propio suceso. En este caso, administrar es mucha organización y no olvidarse de cosas y fechas importantes, principalmente de las que son la razón de nuestro éxito. Trabaje con agenda y habitúese a establecer prioridades, sin nunca olvidarse que las cosas pequeñas son siempre percibidas. No permita los pequeños detalles sirvan para comentarios u opiniones desfavorables que puedan quitarle clientes. Incluya inversiones a futuro entre sus prioridades. Todo lo que sea posible, deléguelo en su secretaria y valore la participación de la misma, porque ella lo ayuda a mantener el éxito.

Comuníquese siempre

Aproveche que ahora poco envían tarjetas de salutación por fiestas, aniversarios, cumpleaños, etc., y practique esta forma de recordar y ser recordado. Mande siempre tarjetas personalizadas (Navidad y cumpleaños) y, si necesita más clientes, mándelas en forma selectiva según la necesidad momentánea de clientes o de acuerdo con su especialidad. En vista de esto, decídase por enviar también tarjetas por el día del Padre, de la Madre, del Niño, de los Abuelos, todo estratégico y comercialmente bien distribuido durante el año, sin repetir un mes por lo menos. Si un cliente vuelve debido a la tarjeta enviada y ello genera un pequeño presupuesto, la inversión entera estará paga y las demás habrán sido propaganda buena y gratuita.

Medios de comunicación

Coleccione periódicos y revistas, teniendo cuidado de anotar, de todas ellas, datos como la dirección y la persona responsable para la dirección y redacción. Recuerde las publicaciones de clubes, barrios, las escuelas, otras entidades de clase, como los sindicatos y Consejos o Asociaciones, procurando mantener con ellos una relación informativa de su carrera, preferentemente por correo electrónico. Hágalos participar de sus conquistas, como los cursos y Congreso, envíe periódicamente notas de las innovaciones y sucesos destacados en su profesión, de forma que ellos tengan con que publicar algún informa al respecto que algunas veces terminan por incluir la citación de su nombre.

Oportunidades y Momentos

Esté atento. Lo bueno acontece pocas veces. Para la mayoría, una o máximo dos veces en la vida. Sepa identificarlos. Facilite su surgimiento, ofreciéndose para dar una conferencia en alguna escuela, compañía o asociación, una clase para colegas, conferencia en alguna jornada o para participar en la organización de cualquier tipo de eventos, de esta forma usted se asegura a estar en el lugar correcto, a la hora correcta. Cuando sea oportuno, ofrezca ayudar a elaborar o escribir parte de algún artículo, monografía o capítulo del libro. Estando disponible, UD. será recordado cuando esté por suceder algo verdaderamente bueno y lo harán merecedor a que lo inviten para algo más grande.

Reinvertir sistemáticamente

Uno de los mayores perjuicios que causamos a nuestra carrera y profesión es retirar para la vida personal la mayoría de los resultados, olvidándonos quién es el verdadero generador de estos ingresos. Cualquier negocio - y así tiene que ser tratada su actividad - sólo crecerá en la medida en que se hagan inversiones, proporcional a sus resultados y sus propósitos de ganancias futuras más grandes. Una buena iniciativa es estudiar y estipular un porcentaje del rédito o la facturación y destinarlos a inversiones, debiendo para esto ser depositado en una cuenta



Representada en Chile por www.worldmarket.cl
info@worldmarket.cl Tel. 56-2-4746574 Fax 56-2-4150513

propia, hasta el momento de ser aplicado.

Ingrese a Internet

Adelántese al tiempo, estando al día con las tendencias. Refléjese en el pasado, pero enfóquese en el futuro y en lo que pasará mañana. Hoy no es necesario pensar mucho. Pronto la comunicación pasará por los medios interactivos. No espere la llegada del futuro. Anticípese. Prepárese y aumente siempre la lista de correos electrónicos de sus clientes. Escriba pautas sobre asuntos relacionados a su profesión, enviándolos periódicamente a ellos. Decídase por envíos semanales o publicaciones mensuales y asuma consigo mismo y con su cliente el compromiso de enviarlos siempre. Al terminar una pauta, empiece la preparación de la próxima. No se olvide de contestar todos los correos electrónicos que reciba. Con el tiempo, haga una página en Internet, divulgándolo entre sus clientes y esté listo para el éxito.

Final

Para no parecer tan fácil, el complemento indispensable para tener éxito, es leer un periódico por día, una revista por semana y un libro por mes. Al alcanzarlo, recuerde siempre que es más difícil mantenerlo, lo que es un buen tema para otro artículo.

Para completar, haga cursos. Siempre. No se pierda los buenos cursos de su profesión que aparecen en su ciudad. O alguno diferente, para variar, como "Marketing para Profesionales Liberales", pues fue basándome en uno de sus capítulos que tuve el placer de escribir este artículo. Es infalible. Palabra de quién lee y hace cursos todos los años, a veces el año entero.

(*) Administrador para Mackenzie - SP, Post-grado en las Ventas y Marketing por la ADVB-SP, especialista en Marketing por la PUC, MBA en Marketing por la ISAE/FGV, Doctorando Administración en Marketing por la Universidad La Rioja - España, autor de veintidós libros en las áreas de marketing e implantes.