«Allanamiento de morada» —o la difícil empresa de la venta a domicilio

¡Hola!,

al hilo del tema que nos ocupa durante las últimas semanas, los principios de influencia, quiero compartir con vosotros una anécdota que me contó mi madre esta semana, sobre personas que van visitando los domicilios intentando vender algo.



Le pasó a una amiga de Isabel (Isabel es la compañera de caminatas de mi madre). Esta amiga estaba la mañana de antes en casa tranquilamente, cuando llamaron un par de señores con traje a la puerta. Estos señores decían que venían «de la empresa de la luz, porque como habían cambiado los contadores reciéntemente, sabían que en muchas casas "saltaba mucho" y los estaban revisando». La señora abrió la puerta y los señores entraron. Los señores

insistieron en pasar al comedor de la casa porque necesitaban sentarse; sacaron unos papeles, y comenzaron a contarle una historia a la amiga de la amiga de mi madre. Le pidieron el DNI, pero ella, mosca con la actitud de los desconocidos, no les dió ningún dato –les dijo que estaba haciendo unos papeles y le había dejado el DNI al asesor–; también le pidieron algo para beber, porque tenían mucha sed, pero ella tampoco los quiso dejar solos para ir a la cocina, así que no les dió ni agua , así al poco, se marcharon, sin que realmente pasara nada ni tengamos más información sobre quiénes eran y si representaban o no realmente a alguna empresa.

La venta a domicilio (puerta fría) es un oficio difícil. Los profesionales que se dedican a ello necesitan tener un bagaje importante para cerrar ventas, porque el tiempo exprés para lograr influir en el otro otorga un enorme plus de dificultad. Siempre he admirado a los comerciales que hacen puerta fría por la cantidad de negativas a las que tienen que hacer frente a lo largo de la semana, y por la fuerza psicológica que han de atesorar para mantener su motivación (y autoestima) en unos niveles seguros para su equilibrio mental.
Mi amigo Tomás estuvo varios años trabajando en Madrid para Planeta Deagostini, vendiendo a domicilio. Él cuenta que el trabajo estaba bien –Tomás tiene vena comercial, todo hay que decirlo–, y que había clientes que compraban asíduamente y les recibían con los brazos abiertos, sobre todo para echar un rato de charla . La empresa les ofrecía cursos y una amplia formación. Eran verdaderos profesionales.

Pero emboscados entre estos grandes profesionales, encontramos bandoleros que haciéndose pasar por los primeros, intentan vender a las personas cosas que realmente no necesitan ni desean; también delicuentes que

se hacen pasar por vendedores, para en un descuido, atentar contra la persona visitada –robando alguna de sus pertenencias en el mejor de los casos, e hiriendo físicamente en el peor de ellos–. Todos estos granujas son los responsables de que un honroso trabajo como la venta a domicilio haya alcanzado la mala fama actual y que la gente entre en pánico cuando alguien llama a la puerta pidiendo algo –al menos el cartero de Correos siempre es bien recibido, eso sí .

A propósito de esta historia, se activó en mi consciente el recuerdo sobre el corto español de hace unos años, donde dos vendedores –del mencionado tipo «bandoleros»– asaltaban a una tranquila señora en su casa para intentar venderle una enciclopedia. El corto –con toque irónico/sarcástico, con varios puntos de humor muy divertidos– dura poco más de quince minutos, y durante su transcurso podemos observar algunas de las tácticas de influencia documentadas por Cialdini y que estamos tratando estos días. La pieza la protagonizan Eduardo Noriega, Pepón Nieto y Petra Martínez (dirigida por Mateo Gil, en 1998). Aquí puedes verla:

He de confesar que la primera vez que lo ví, produjo en mi un gran sentimiento de rechazo y rabia, pensando en que esta dramatización, por desgracia, mostraba casos reales que se producían día tras día. Ahora, lo que intento hacer es mostrarlo a todos, como ejemplo de los límites hasta los que no hay que llegar, ¡porque la ética y el respeto por los demás está antes que la venta!

¿Qué te ha parecido?

Espero que te haya aportado algún matiz interesante a tu conocimiento.

Seguimos en contacto,
Angel.

_____

¡Síguenos para estar al día de las novedades BULIDOMICS!
Facebook: http://www.facebook.com/bulidomics
Twitter: http://www.twitter.com/bulidomics
Youtube:
https://www.youtube.com/user/bulidomics?sub_confirmation=1
_____