

Susana Marín

VENDE MÁS

pensando diferente



Convierte seguidores en clientes, sin tener que ser
experta en VENTAS ni en REDES SOCIALES



Circulo Rojo
EDITORIAL

Primera edición: marzo 2021

ISBN: 978-84-1398-014-0

Impresión y encuadernación: Editorial Círculo Rojo

© Del texto: Susana Marín Morales

© Maquetación y diseño: Equipo de Editorial Círculo Rojo

© Ilustración de cubierta: Susana Marín Morales

Editorial Círculo Rojo

www.editorialcirculo rojo.com

info@editorialcirculo rojo.com

Impreso en España - Printed in Spain

Editorial Círculo Rojo apoya la creación artística y la protección del copyright. Queda totalmente prohibida la reproducción, escaneo o distribución de esta obra por cualquier medio o canal sin permiso expreso tanto de autor como de editor, bajo la sanción establecida por la legislación.

Círculo Rojo no se hace responsable del contenido de la obra y/o de las opiniones que el autor manifieste en ella.

El papel utilizado para imprimir este libro es 100% libre de cloro y, por tanto, **ecológico**.

La fórmula estratégica con la que vas a convertir seguidores en clientes, sin tener que ser experta en ventas ni en redes sociales.

Copyright 2102156935774

ÍNDICE

Para quién es este libro	13
Historia de una vendedora orgullosa de vender	21
Introducción	29
D A R para recibir	33
¿Quieres formar parte de mi visión?	37

Desde los básicos de la venta

Módulo 1. Desde los básicos de la venta	39
Primero hay que ser cliente	41
Sé feliz vendiendo	47
No hagas clientes, haz amigos	67
Conquista para vender	73
Vende creando experiencias	79

Actitud para vender

Módulo 2. Actitud para vender	95
Actitud lo primero	97
Tu propósito	129
Encuentra tu hoja en blanco	141

Redes sociales para multiplicar tus ventas

Módulo 3. Redes sociales para multiplicar tus ventas ..	145
El salto al mundo digital	147
Contenido para atraer	157
Aportar valor	163
Cómo conectar con la audiencia	207
Recomendar para vender	217
Mensajes finales	235
Agradecimientos	239
Biografía	241

PARA QUIÉN ES ESTE LIBRO

Voy a empezar hablando de la emoción que sentí cuando decidí dar el paso de empezar a promocionar mis productos en redes sociales. Me sentía segura, tenía experiencia en ventas, me había formado para dominar las redes sociales, tenía muchas ideas para mis *posts* y conocía perfectamente mis productos; nada podía fallar, me sentía preparada para empezar a tener mis primeros clientes. Cuál fue mi sorpresa cuando empecé a publicar y nadie preguntaba por mis productos, ¿cómo era posible? Unos días después me sentía invisible, totalmente ignorada por la audiencia, y no sabía qué estaba fallando. Había dedicado mucho tiempo a analizar las oportunidades que las redes sociales estaban dando a otros profesionales y sabía que esas mismas oportunidades estarían ahí para mí; sin embargo, todas las horas de trabajo para diseñar mi estrategia de éxito fueron una pérdida de tiempo. Todo mi conocimiento no estaba dando resultados. Me di cuenta de que todas esas personas que hasta el momento habían sido mi inspiración porque tenían éxito vendiendo en internet tenían un elemento en común: estas personas conectaban con su audiencia sien-

do ellos mismos, se mostraban con naturalidad y pasión mientras hablaban de sus productos o servicios. Así que mi segundo intento fue exponerme un poco más en mis *posts*; quería ser yo quien hablara de los resultados de mis productos, sin embargo la inseguridad por exponerme no me dejaba ser yo misma, sentía que todo lo que hacía era poco natural. Yo misma me boicoteaba; sabía que si quería obtener resultados debía probar cosas diferentes, sin embargo algo en mi interior me paralizaba porque no quería que mis amigos y mi familia me vieran en una fotografía o en un vídeo vendiendo productos.

¿Alguna vez has sentido lo mismo?

¿Tienes un pequeño negocio y te gustaría utilizar las redes sociales para hacerlo crecer, pero sientes inseguridades a la hora de exponerte en las redes sociales?

¿Eres maquilladora y tal vez te estes preguntando cuál es el perfil correcto de las clientes que quieres atraer? ¿Cómo y dónde las puedes encontrar?

A lo mejor te dedicas a dar clases de cocina online, y aunque sabes que la manera de aumentar tu cartera de clientes es utilizando las redes sociales, sientes que este es un mundo que no es para ti, no te identificas con todas esas mujeres a las que admiras por lo que hacen, pero sabes que no tienes las habilidades para hacer lo mismo.

¿Tienes un negocio de *network marketing*? Seguro que te da pánico empezar a vender a tu círculo más cercano, pero salir ahí fuera para conseguir tus primeros clientes te da incluso más miedo. ¿Me equivoco? Entonces, ¿cuál es la solución? Hacer crecer tu red comercial a través de internet sin espantar a tus seguidores, y para eso este libro te puede venir de perlas.

¿Te cuesta lanzarte a vender por internet porque no quieres que te identifiquen como la típica pesada que se pasa el día queriendo vender? ¿Qué pensarán de ti tus conocidos?

Alguna vez te has preguntado... ¿por qué si mis seguidores me escriben interesándose por mis productos no consigo hacer clientes? Incluso es posible que tengas un nivel muy avanzado sobre las redes sociales, pero no terminas de entender cuáles son esos elementos claves que hacen que la gente confíe en ti para finalmente comprar lo que tú recomiendas.

Quizá solo eres una mujer con ganas de crecer en nivel de influencia, pero te agota el hecho de que no consigues aumentar las interacciones con tus seguidores.

Bueno, pues si pasas por alguna de estas situaciones, no estás sola. Si te dijera que solo hay UNA cosa que puede hacer un cambio en ti realmente transformador, que te ayude a crear tu propio estilo, que conquiste el mundo de las ventas en un entorno digital como las redes sociales, y esa ÚNICA cosa es mi fórmula estratégica, esa que me ha enseñando a enfrentarme a mis miedos con una actitud que contagia mi pasión, esa que atrae todas las miradas.

No importa la experiencia que tengas o el momento profesional en el que te encuentres ahora; lo importante es que

“

NO IMPORTA DE DÓNDE
VIENES, SINO A
DÓNDE QUIERES IR.

haya algo dentro de ti que te empuje a tomar acción.

Este libro lo he escrito basándome en mis propias experiencias, experiencias reales que me han enseñado a mejorar cada día, me han aportado seguridad y confianza en mí misma. Yo también me he encontrado sola ante el peligro; sin embargo, en

los momentos más complicados he recurrido desesperadamente a esa persona que sabía me iba a inyectar de inspiración y esperanza. Por eso he creado esta guía donde podrás encontrar inspiración, esa herramienta que te ayudará a construir confianza para enfrentarte a tus miedos y que afrontes con total seguridad las ventas y las redes sociales.

Me dirijo a todas vosotras, mujeres intuitivas, emprendedoras, valientes, ambiciosas y creativas, tengáis un pequeño negocio o no, seáis freelance o trabajéis para una compañía; en cualquiera de estos casos puedo ayudaros. Yo también pensaba que saber mucho de redes sociales y de los pasos a seguir para conseguir una venta me ayudaría a tener éxito, y me estaba olvidando de lo más básico: de las personas, del cliente, de las emociones, de las relaciones humanas, de la mentalidad, algo que casi nadie te va a contar y es de lo que yo te voy a hablar en este libro.

Desde el año 2012 empezó mi aventura emprendiendo por internet, y una de las cosas más importantes que he aprendido es que lo primero que tenemos trabajar antes de lanzarnos a ofrecer al mundo nuestro mensaje, nuestro producto o servicio es nuestra preparación mental y en transformar la manera en la que vemos las ventas; incluso aunque no quieras vender ningún producto o servicio, si quieres venderte tú o tu mensaje para captar a la audiencia que necesitas, tienes que saber los principios básicos de las ventas que tanto me han ayudado a mí. En este libro vas a encontrar la fórmula que incluye los fundamentos para enfrentarte a las ventas a través de una correcta actitud, la actitud que capta la atención, enamora y fideliza, utilizando un recurso tan valioso y gratuito como son las redes sociales para aumentar tus ventas por medio de técnicas de atracción.

Estos fundamentos se han convertido en los pilares en los que sostengo mi negocio; es una filosofía de trabajo que minimiza los miedos, me ha dado libertad para ser yo misma, dejando ver a los demás mi potencial y aquello que me diferencia del resto. Además, me ha ayudado a aumentar mi nivel de influencia, algo fundamental para crecer en las redes sociales y por lo tanto en resultados. Yo no te voy a llenar la cabeza con pasos y técnicas que puedes encontrar de manera gratuita en blogs y vídeos de YouTube; yo te voy a enseñar cómo puedes diseñar tus estrategias de comunicación orientadas a captar la atención de tu cliente potencial y, por lo tanto, a generar la venta del producto, y todo desde una mentalidad que te ayude a actuar sin miedo al fracaso.

Aprender y entender cómo podemos conectar con los demás para hacer crecer nuestras ventas es el primer paso para empezar a recomendar nuestros productos por internet. Cuando no tienes en cuenta estos fundamentos, encuentras que todo el trabajo que dedicas a crecer y vender por internet es inútil; nos perdemos en multitud de formaciones sobre filtros para nuestras fotos, cómo usar los hashtag, cómo crecer en seguidores o cómo tener más visualizaciones en nuestras *stories* de Instagram, sin embargo esto no paga tus facturas. ¿Te suena?

Uno de los errores más comunes que he observado a lo largo de estos años es cómo la gente confía en que el aprendizaje de técnicas digitales e innovadoras que harán crecer su cartera de clientes; después, lo que suele ocurrir es que a pesar de todo ese conocimiento técnico y estratégico todo sigue igual. Yo he estado ahí, lo he experimentado, en las sesiones de consultoría con mis clientes lo he visto en sus miedos y resultados. La gente se aventura en las redes socia-

les sin conocer exactamente a su cliente, incluso sin saber lo que son las ventas, y tampoco se preparan mentalmente para lo que supone exponernos al mundo digital.

Lo que vas a encontrar en este manual para tener éxito vendiendo tu producto o servicio en redes sociales no tiene que ver con el diseño de tu marca personal o con saber qué es el *storytelling*. Lo que te voy a enseñar en este libro es anterior a todo eso, pero es la base sobre la que se apoyará posteriormente cualquier otro conocimiento técnico; por ejemplo, cómo utilizar una *story* en Instagram, cómo hacer un carrusel de fotos, cómo usar las *fanpage* en Facebook.... Este tipo de conocimiento técnico es para otro tipo de libro, tienes cientos en el mercado, puedes ver miles de vídeos en YouTube, en blogs, *posts*... tenemos para todos los gustos.

No te voy a aburrir con estrategias interminables de *marketing*, de las que yo no sé casi nada, por cierto; te voy a hablar de estrategias que yo trabajo con mis clientes en las sesiones de consultoría, estrategias con las que, entre otras cosas, me han ayudado a sentirme más segura, me han enseñado a transmitir más autenticidad en lo que hago, me han dotado de paciencia, un poder que no me ha dejado tirar la toalla antes de tiempo; he conservado la pasión que he sabido transmitir en mis comunicaciones, he aprendido a aportar valor y esto me ha permitido construir una comunidad que no veo como si fueran números, sino como personas con las que interactúo cada día.

No te voy a enseñar los procesos técnicos para lanzar tu negocio en internet, te voy a enseñar cómo construir la confianza que necesitas para encontrar y conectar con tu propósito y tu porqué, y quizá esto te ayude a lanzar tu negocio si todavía no lo tienes. Te va a ayudar a conectar con tu

audiencia, la que va a estar dispuesta a escuchar lo que tienes que ofrecer y cómo puedes ayudarles, porque esto va de ayudar a los demás, de dar para recibir, y si lo haces tienes el éxito asegurado.

Todo lo que voy a contar en el libro está dedicado a ti; son historias y recomendaciones basadas en todo aquello que a mí me ha permitido lograr mis objetivos. Durante más de veinte años he cometido errores, pero también he aprendido, he mejorado y he hecho realidad mis sueños.

Este libro va de minimizar esos miedos que he visto que se apoderan de muchas mujeres emprendedoras que, como yo, quieren lanzar sus negocios *online* para vender sus productos o servicios, pero hay algo que las paraliza. La vergüenza, la inseguridad, el poco conocimiento sobre las redes sociales, el sentir que vender es algo malo, sentir miedo por no tener el apoyo que esperan. También he visto a mujeres que no tienen estas frustraciones; sin embargo, carecen del conocimiento suficiente para la venta o para captar y atender a sus clientes.

Por eso, el objetivo de este manual es eliminar ese *gap*, ese vacío que existe cuando iniciamos nuestro viaje y no tenemos la actitud o nos dan miedo las ventas o sentimos que internet no es para nosotras. Estos vacíos son los que trato en este libro con estrategias que tienen que ver con la captación del cliente y la venta, la preparación mental para sentirte mejor y quererte más; entonces empezarás a atraer con confianza todo aquello que deseas. El objetivo es liberarte finalmente de la comparación y juicio de los demás. Aprenderás como aprovechar las redes sociales para transmitir el valor de tu producto o servicio, un paso de gigante que te separará de tu competencia.

¡Hola! Soy Susana Marín, una mujer común, proponiéndome cosas extraordinarias. Llevo en el mundo de las ventas más de veinte años, he trabajado para grandes multinacionales y he creado mis propias líneas de negocio, ¡y espero iniciar este viaje contigo!

HISTORIA DE UNA VENDEDORA ORGULLOSA DE VENDER

Me encantaría decirte que soy una de las cien mujeres más influyentes del mundo, que soy escritora (y por eso he escrito este libro), que tengo muchas empresas y que estoy titulada en los mejores másters del universo. Pero no, siento decirte que no es así; mi historia es esta, es una historia basada en hechos reales, es tan real como la vida misma, sin filtros.

Soy Susana Marín, nací y crecí en Madrid, en una familia nada emprendedora; sin embargo, desde muy joven soñé con ser una mujer independiente, crecí imaginando la vida que quería mientras disfrutaba de la música, el deporte y la moda. Fui muy afortunada, mi mente ha estado siempre llena de ideas y me ha permitido ver el mundo con posibilidades infinitas. Crecer en una familia humilde que no podía darme todo lo que yo deseaba y necesitaba; fue una oportunidad para armarme de valor y salir al mundo a demostrar de lo que era capaz. Si tuviera que elegir una de las cosas más importantes que he aprendido en mi vida, es que no puedes esperar a que llegue a ti aquello que deseas, tienes que ir a

por ello, haciéndote preguntas, siendo valiente, manejando los miedos y queriéndote mucho para crecer como persona.

Soy una persona normal, con ilusiones y sueños por cumplir, me gusta la gente y ayudar a los demás siempre que puedo. Tuve que aprender a ser fuerte cuando entendí que debía levantarme sola. Empecé a trabajar a los dieciocho años por necesidad; en aquel momento me hubiera encantado ir a la universidad, pero las circunstancias familiares me obligaron a seguir otro camino, y esto ha provocado que siempre haya sufrido de miedos e inseguridades. En mis trabajos siempre me comparaba con el resto y me sentía inferior a los demás, simplemente porque ellos tenían un título universitario y yo no. Sin embargo, nunca me gustó lamentarme por esto, decidí no ser una víctima y que esta situación sería mi fortaleza, iba a demostrar mi valor con hechos y no con palabras, iba a observar a mi alrededor, a aprender de los mejores y me superaría a mi misma cada día. ¡Y así es como me convertí en la mujer que soy ahora, nada me detiene!

Mi experiencia con las ventas empezó hace veinticinco años, y durante nueve años tuve que trasladarme a seis provincias diferentes. Después, en el año 2011, mi aventura viajera empezó de nuevo: he vivido nueve años en Dubái y ahora vivo en Boston. Ya he perdido la cuenta de la cantidad de mudanzas que he hecho en mi vida; imagina por un momento lo que supone empezar de cero en cada uno de estos destinos, no solo en términos familiares sino profesionales.

Estas situaciones me han dado la oportunidad de trabajar para multinacionales en el sector de las telecomunicaciones, monté mi propia tienda de maquillaje, tengo mi propia agencia de consultoría para redes sociales y gestiono mi propio negocio *online* de belleza y cuidado personal.

He vendido ropa, colecciones de música por teléfono, cursos por correo, servicios de telefonía, servicios de internet para particulares y empresas, maquillaje en mi propia tienda de belleza en un centro comercial (era una franquicia), he vendido bisutería, tengo mi propio negocio de belleza con el que vendo productos cosméticos por internet y ahora además tengo mi propio negocio de servicios de consultoría para redes sociales. El perfil de mis clientes ha sido muy variado: he tenido de todo tipo, he atendido miles de casuísticas diferentes, me he encontrado en situaciones difíciles; pero siempre mi foco ha sido trabajar para conseguir la mejor experiencia de cliente.

En todos y cada uno de los trabajos, el cliente y su satisfacción eran y son mi prioridad, he trabajado en departamentos comerciales de venta presencial, también en servicios telefónicos de venta y posventa, he diseñado procesos para mejorar la experiencia del cliente; en mi tienda de maquillaje, la prioridad no era la venta, era generar experiencias positivas en las clientas para que se sintieran más guapas y seguras de sí mismas, y así conseguíamos las ventas. Y, desde hace más de ocho años, mi cliente está en el mundo digital. Si tuviera que resumir en pocas palabras qué ha sido aquello que me ha permitido mejorar y sentirme segura en un entorno comercial, sin duda ha sido sentirme orgullosa de lo que hago, sentir que ayudo a los demás con mis productos y servicios.

El camino ha sido largo, he sentido la transformación pasando del mundo físico, en el que hablaba con mis clientes cara a cara o por teléfono, al mundo digital, donde empecé a interactuar con perfiles sociales asociados a un usuario que empezaban a seguirme y que un día finalmente me escribían

para interesarse por mi producto. He trabajado para grandes compañías y también he montado mis propios negocios, he descubierto cómo disfruto haciendo realidad las ideas que imagino en mi cabeza, empezar las cosas desde cero se ha convertido en un *hobby* para mí.

Empecé en internet sin saber lo que era una marca personal o un hashtag, no sabía cómo vender publicando un *post* ni cómo comunicar los beneficios de mi producto; he tenido muchas inseguridades, me he sentido fuera de lugar, me he ocultado en internet para que mis conocidos no me vieran vendiendo en internet; sin embargo, conseguí descifrar los tres pilares fundamentales que me han permitido conseguir en internet una comunidad fiel interesada por mis productos y servicios.

Una de las cosas más gratificantes para mí es haber podido ayudar a otras muchas mujeres a transformar su vida a través de mis sesiones de consultoría, formaciones y mis perfiles sociales. Ellas han pasado los mismos miedos por los que yo pasé. Quizá no eres una mujer emprendedora y ahora mismo eres una mujer feliz trabajando para una empresa; esto es totalmente aceptable, yo he sido muy feliz trabajando para otros y nunca me voy a arrepentir, pero quizá necesitas sentirte como esas mujeres a las que les motiva superarse, que sueñan con poner en marcha sus ideas. Por eso mi reto es estar ahí para empujarte a seguir adelante, ese es mi objetivo, y este libro está dedicado a todas vosotras. Es posible que solamente busques sentirte mejor, aprender, conocer algo más sobre la venta; sea lo que sea, estoy segura de que podré mover algo en tu interior.

Lo que te voy a contar en este libro no son técnicas que he aprendido en ningún máster o universidad; lo que voy