

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 mas 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 trabajo 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 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

Quién lee mas habla mejor. Quién 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 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, 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 propia, hasta el momento de ser aplicado.

Ingrese a Internet

Adelántese al tiempo, estando al día con las tendencias. Refléjese en el pasado, pero enfoquese 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.

(*) Doctorando en Administración de Marketing por la Universidad La Rioja - España; Master Ejecutivo en Marketing por ISAE de la Fundación Getúlio Vargas, Especialista en Marketing PUC de Paraná; Habilitado para la Enseñanza en la Educación Superior de PUC de Paraná; Postgrado en Ventas y Marketing ADVB - Miembro de la Asociación de Líderes de Ventas y Marketing de Brasil; Administrador para el Universidad Mackenzie de São Paulo y Autor de los libros "Marketing para el Profesional Liberal" y "Secretos del Éxito" además de otros 20 en estas áreas.
ribeiro@odontex.com.br

Agradesco al Licenciado Horacio Kippes por la traducción y al Odontólogo Pedro Soler por la revisión.

CARACTERÍSTICAS DEL ÉXITO

Y lo que es necesario para conquistarlo

Antonio Inácio RIBEIRO (*)

Para la mayoría de las personas el éxito no es un concepto claro. Muchos simplemente no piensan en como conquistarlo. Quizá se imaginan que es

exclusividad de una minoría. Se olvidan que es un derecho de todos los que luchan por sus ideas e ideales, y que él se da en diferentes niveles e intensidades, pudiendo acontecer dentro de su casa, de su trabajo, de su grupo de amigos o también, en su hobby o deporte favorito, y que todos éstos son entrenamientos para el mayor éxito, una visión más amplia, que es el éxito en la vida.

PASIÓN

Sea usted quién fuera, un padre, una madre, un profesional, un propietario, un gerente, un colaborador, un atleta, un actor, un cantante, un escritor, o cualquiera que es su actividad personal o profesional, usted merece y deben pretender tener éxito. Por lo tanto, siempre deben pensar en dar la vida para su actividad. Debe moverse con una gran pasión por ella.

VALORES

El éxito, la mayoría de las veces, no es suerte, como a veces somos llevados a pensar, evaluando a algunos que tuvieron éxito sin hacer mucho para merecerlo. Recuerde que él solo tendrá sentido si es duradero y que para eso algunos valores tienen obligatoriamente que estar presente. Entre ellos, la ética, la moral y el comportamiento son importantes para nosotros y para los que darán sustentación a nuestro éxito, por reconocernos.

CONOCIMIENTO

Con la globalización, cayeron las fronteras del proteccionismo y de la improvisación, del apadrinamiento y la camaradería. Cada vez más, solo tendrán éxito quien son competentes, quién se perfecciona y quien tiene mayor conocimiento. Por consiguiente, tenemos que estar atentos a lo nuevo y prepararnos para la competitividad, porque los cambios nos exigen cada vez más. Estamos viviendo en plena era de la competencia, en la cual quién no innova y no se moderniza, estará aplicando soluciones del pasado.

ENERGÍA

Toda esta dinámica nos exige cada vez mas esfuerzo, y por eso tenemos que estar cada vez mas preparados, tanto en el campo físico como en lo mental. Por eso el incremento en la búsqueda de cursos de post-grado ha estado creciendo tanto en los últimos tiempos por quienes están buscando la excelencia, para aprovechar mejor las oportunidades que se presentan y modificarlas a su favor. Esta energía también incluye el lado espiritual, en la medida en que también en esto tenemos que ser fuerte, para no sucumbir a las tentaciones de los atajos.

COMPROMETIMIENTO

Ya no basta con vestir la camiseta. Ahora se hablar de sudarla. Realmente, lo que hoy está de moda es "tatuársela". Para llevar una señal visible e irremovible de nuestra identificación con las causas y objetivos que nos

proponemos. Asimismo, tenemos que tratar nuestros ideales, diciendo simplemente NO al conformismo y a lo viejo, y SI a lo nuevo y moderno. Por eso algunos siempre lo hacen mejor que otros, levantándose más rápidamente: ellos están atentos a los detalles y tendencias, están comprometidos.

COOPERACIÓN

Nadie es más grande o más fuerte que todos nosotros juntos. Inclusive porque “todos nosotros” es un concepto amplio de cuántos colaboren y participen en nuestro éxito. Cada vez más el mundo es interdependiente, en otros términos, en la mayoría de las áreas, tenemos que trabajar cooperando unos con otros para sobrevivir o progresar. Por la coparticipación nos desarrollamos, pues ella aumenta nuestras relaciones, nos permite encontrar soluciones para la mayoría de los problemas, además de permitir hacernos de todo lo que deseamos.

ACOMPANIAMIENTO

El éxito no pasa por quién está mal informado. El propio éxito es un asunto de información. Saber lo que acontece, para entender lo que pasa y conseguir ver lo que irá a suceder o puede pasar. Esta visión del presente, pasado y el futuro es fundamental para todos los que desean tener éxito. Sin ella, estaremos contando historias que pasaron y no motivaremos a nadie para lo que pasará. Las personas en busca del éxito quieren saber donde deberán estar para aprovechar mejor las oportunidades.

OPORTUNIDADES

Quienes tienen éxito, ciertamente supieron aprovechar las oportunidades que se les presentaron. Debemos de ser concientes que las oportunidades pasan una o dos veces en la vida. Para algunos pocos, quizá tres. Para muchos pasarán inadvertidas, no las identificarán. Eso equivale a decir que el éxito golpeo su puerta y usted no estaba en casa para recibirlo. Hace un tiempo que lo escuchamos y hoy es más verdad que nunca: tenemos que estar a la hora justa, en el lugar correcto y con las personas correctas, para identificar, abrazar y aprovechar las oportunidades de éxito. O la oportunidad.

POSITIVISMO

Esto es esencial para quién pretende tener éxito. El optimista puede cometer un error; el pesimista ya nace desengañado. No debemos permitirnos la aceptación de las adversidades de la vida y llevarlas como limitaciones para el resto de nuestros días. Tenemos que transformar riesgos en oportunidades, ya que ambos están siempre juntos. Por lo tanto, es cada vez más importante ser nosotros quienes decidimos nuestro propio destino. Llevar la vida, y no ser llevado por ella.

ESTRATEGIA

No se quede esperando, pues de esta manera el éxito no acontecerá. Reúna y movilice sus recursos materiales y financieros y aplíquelos en su talento.

Identifique bien en que UD. es potencialmente mejor. No es necesario ser mejor que los otros. Basta ser siempre mejor de los que era antes. Igualmente no es necesario tener más que los otros. Simplemente siempre tener más de lo que tenía antes. Vaya a la lucha, porque ésta es la manera garantizada de obtener el éxito, desde que el merecimiento está presente.

MERECIMIENTO

Sí, usted merece tener éxito. Pasó la mayor parte de su vida estudiando y otra gran parte trabajando. Asimismo mientras trabajaba, continuó estudiando, y en este período no paro de hacer trabajos. Gastó tiempo para conseguir buenas notas en trabajos, monografías, disertaciones y tesis. Sí, usted tendrá éxito, es mas ya lo tiene. Basta con identificar sus características y secretos, y practicar.

(*) Doctorando en Administración de Marketing por la Universidad La Rioja - España; Master Ejecutivo en Marketing por ISAE de la Fundación Getúlio Vargas, Especialista en Marketing PUC de Paraná; Habilitado para la Enseñanza en la Educación Superior de PUC de Paraná; Postgrado en Ventas y Marketing ADVB - Miembro de la Asociación de Líderes de Ventas y Marketing de Brasil; Administrador para el Universidad Mackenzie de São Paulo y Autor de los libros "Marketing para el Profesional Liberal" y "Secretos del Éxito" además de otros 20 en estas áreas.
ribeiro@odontex.com.br

Agradesco al Licenciado Horacio Kippes por la traducción y al Odontologo Pedro Soler por la revisión.

EN BUSQUEDA DEL ÉXITO

o que hacer para conquistarlo

Antônio Inácio RIBEIRO (*)

El éxito no es exclusivo de los genios, ni esta sólo destinado a los ricos, tampoco es privilegio de unos pocos buenos. En verdad, es derecho de todos nosotros que lo anhelamos. Es la paga por nuestro esfuerzo y dedicación. Podemos estar más seguros de alcanzarlo, si consideramos la sumatoria de todos los componentes y de otras que no fueron mencionadas pero que también puede colaborar para usted tenga éxito y que serán abordadas a lo largo de este libro. Intentando trazar el éxito por una fórmula, podemos intentar descifrarlo como objetivos claros y bien definidos, regados para soñar y bien

muñidos de ambición y motivación. Podemos considerar a los ingredientes del éxito, que para alcanzarlo, se aconseja el uso de creatividad.

PRACTICANDO

Para practicar, intente identificar y reconocer en su ciudad o barrio quien tiene éxito, entre sus colegas o incluso de otras profesiones. Verifique los indicadores y analice los componentes y, por la observación, intente extraer algunas ideas que usted pueda desarrollar y diferenciar, para después para aplicar.

ACOMPAÑANDO

Intente acompañar las tendencias y la manera con la que su profesión evoluciona, inclusive dentro de su especialidad. Procure usar lo más moderno que existe en todo y no deje de observar que técnica, producto o aparato nuevo fue lanzado. Experimente y vea si ellos no le harán trabajar mejor o más rápidamente. Cuando sus amigos y colegas se enteran de sus innovaciones continuas, van a comentar, entre otras cosas, que usted tiene éxito porque siempre usa lo mejor, lo más nuevo y actual, y porque divulga esto de una manera apropiada.

ENTRENAMIENTO

En este sentido, busque, de vez en cuando, andar con aquéllos que ya tienen éxito, y si usted todavía no lo tiene, intente estar todo el tiempo con ellos. Para esto, no deje de estar en los eventos más importantes que ocurren en su ciudad, y en los buenos cursos, no deje de estar presente, aun cuando usted ya los tenga hechos en otro lugar. Es la forma de entrenarse o permitir que otros comiencen a identificar su éxito.

LEYENDO

Además de la parte profesional del éxito, en el plano personal, intente leer libros del tipo motivación, auto-ayuda y secretos para el éxito o vencer en la vida haciendo fuerza. Son óptimos para oxigenar las ideas, agitar y sacarse pesimismo o inseguridades. Procure estar actualizado con el mundo, saber lo que pasa, tener mas temas y diálogo fluidos, tornándose más interesante en sus charlas y relaciones. Siempre tenga una máxima el presente: "Tenemos que saber escuchar mas para hablar más y mejor".

DESARROLLANDO

En la práctica, intente desarrollar trucos para identificar siempre a los clientes por el nombre, tanto en las consultas y atenciones como al ayudarlos por teléfono. Dígale a su secretaria para encaminar siempre a los clientes pasándole la respectiva ficha y le transfiera llamadas solo después de identificar y transmitirle el nombre de quien esta llamando. Estos pequeños detalles colaborarán para que lo perciban como alguien que merece una consideración especial.

CONSIGUIENDO

En la agenda de teléfonos y en las fichas, tener anotado en lápiz el nombre de la esposa, marido o los hijos de los clientes, de forma que si necesita referirse a algunos de ellos, siempre tenga cómo identificarlos, recordando el nombre cada uno. Ejercite con su secretaria algún método de identificación de cumpleaños de los mejores clientes o de los clientes en atención, para recordar saludarlos, aunque mas nos sea con una semana de anticipación o retraso. Lo importante para el cliente es ser recordado, y para usted, para no olvidarse.

EMPEZANDO

Procure, fuera de la profesión, tener algún tipo de evidencia que pueda servir como ayuda para mantener a clientes cautivos y conquistar nuevos selectivamente. Algunas alternativas que pueden probarse son: presidencia o alguna dirección del club, participación visible en alguna materia o artículo sobre su profesión, entrevistas y participación en los programas de radio y televisión, entre otras ya comentadas. Éxito en algún deporte, actividad o cultural que proyecte su nombre, volviéndolo más conocido.

ORGANIZANDO

En la medida de lo posible, vaya organizando su grupo, para que sus amigos y colegas de la profesión hablen bien sobre usted y principalmente de su trabajo. No se olvide de participar en algún cargo en la entidad colegiada, si todavía no está teniendo éxito; no necesita ser la dirección o presidencia, lo importante es que su nombre aparezca. Haga presencia en todos los eventos de la profesión. Vaya a usted a cenas, bailes, bingos, asados, en fin, a todo lo que se dice respecto de su trabajo. Usted estará divirtiéndose, haciendo nuevos amigos y trabajando, indirectamente y sin percibirlo, para su éxito.

MARCANDO PRESENCIA

Independientemente de la profesión, intente marcar la presencia en todos los eventos sociales a los que fuera invitado. Casamientos, graduaciones, cumpleaños y fiestas de cualquier naturaleza. Recuerde que tener éxito también cuesta dinero, y para tenerlo, es necesario conquistar nuevos clientes y tener éxito junto a ellos. Estas actividades paralelas lo colocan en evidencia y hacen que su éxito sea mas visto y recordado.

TALENTO

En la práctica, podemos decir que todo profesional liberal ya recorrió la mitad del camino que lleva al éxito. Esta mitad ya recorrida corresponde al camino pisado para obtener su diploma (con la ayuda de la familia, los amigos, profesores y de la sociedad). La otra mitad sólo depende de usted mismo. De su auto-confianza y determinación. Antes de todo, depende de la aplicación de su talento.

ACTITUD

El éxito es también una cuestión de actitud. Colaboran la postura, la imagen, la mirada, los gestos, la voz y otras manifestaciones decididas. Al ser alcanzado, pasa a ser componente de la personalidad, integrante de su propio perfil profesional. Y el éxito profesional es parte preponderante en la composición del estado de felicidad del ser humano como un todo. La mayor parte de los profesionales liberal tienen éxito. El secreto en las diferencias entre cada uno está ligado a cuanto consiguen hacerlo durar, y esto también se une proporcionalmente a cuanto hicieron para merecerlo. Todos los que están en busca de su mejoramiento y especialización merecen tener éxito, si ya no lo tienen.

REFLEXIONANDO

En verdad, no existe una regla básica garantizada que nos lleve al éxito. Lo que existe son pautas, pistas, conceptos, sugerencias e ideas, todos queriéndonos ayudar en el arte de conquistarlo. No podríamos, al proponernos escribir un libro sobre el éxito, no arriesgar una fórmula propia para alcanzarlo. Como todo lo que nosotros defendemos, esta también tiene que ser simple y directa. Es lo que decidimos llamar PRO, sigla que sintetiza Pensar, Reflexionar y Ordenar. A nuestro ver, es la base para comenzar a alcanzar el éxito. Pensar en hacerlo. Reflexionar sobre todo lo que puede ayudar a que lleguemos allí. Ordenar como desarrollo para una actitud al éxito.

POSTURA

Para justificar mejor la adopción de los principios arriba citados, entendemos éstos como la forma de conquistar una postura mental capaz de proyectarnos para algo más grande y mejor, colocándonos todo el tiempo en actividad para lograr nuestros proyectos y sueños. Si nos determinamos, el éxito, además de la base y merecimiento, será consecuencia de nuestra actitud direccionadora. Así lo conquistamos, así queremos que usted lo conquiste también. Por estudiar y perfeccionarse UD. lo merece, inclusive porque el éxito es la mayor paga por su esfuerzo e interés.

EMPEZANDO

Ordenar, estableciendo prioridades y momentos, de forma que nuestras iniciativas sean lógicas y secuenciales, para que el resultado sea el deseado: el éxito. En lugar de elaborar una cartilla, optamos por identificar palabras claves que, estudiadas y entendidas, pueden direccionar nuestra participación y postura en pos del éxito. Ésta es la esencia de este libro. Léalo Pensando, Reflexionando y Ordenando. Hecho esto, ponga sus ideas en la práctica. En mi caso, funcionó bien. Yo espero y deseo, de verdad que en el suyo también.

GOTAS DE REALIDAD Y OTIMISMO

Antônio Inácio RIBEIRO (*)

EVITAR LAS MALAS NOTICIAS

Hoy más de la mitad de lo que se ve y se oye son informaciones negativas, abordando cosas malas. Algunos programas y periódicos o revistas sólo tratan malas noticias. Hacen el éxito entre las personas negativas o lo malo. Sea diferente, evitándolos. Habitúese a no verlos o leerlos. Pruebe eso, no les preste mayor atención.

NO VER PROGRAMAS TONTOS

Otros no abordan cosas malas, pero priman por no dejar ni hacer nada útil. Tratan obviedades del día a día como si fueran de gran interés, con el pretexto de entretener. QUITAN tiempo y casi nada aportan. Sólo sirven para pasar el tiempo, que asimismo es perdido para quién tiene mucho que conquistar.

HUIR DE LA CONVERSACIÓN INTRASANDENTE

Mucho de lo que se habla en el día a día es puro palabrerío. Cosas del tiempo, como era el pasado, la crisis y la situación que no puede ser de la manera que es. Lo peor es que por educación somos obligados a concordar y a veces a agregar algo, cuando nosotros no entramos en este clima de pesimismo y derrotismo.

EVITE LOS PROGRAMAS INSUSTANCIALES

Buena parte de las invitaciones que recibimos involucra actividades que no nos sirven para nada o sólo nos perturban. Normalmente parten de quién no tiene nada que hacer y justamente por la falta de esto, aceptan estas e intentan encontrar compañía. Muchas veces por no costar nada terminamos aceptando la invitación. Evítelo.

NUNCA HAGA SÓLO POR HACER

Algunas de nuestras actividades, principalmente las rutinarias, nos inducen simplemente a cumplir apenas con la obligación. Otras no son nuestra especialidad y por compromiso las ejecutamos. No entre en este rol, si lo tiene que hacer, hágalo siempre bien. No siendo indispensable, busque una forma de que otros lo hagan.

EVITE LAS PERSONAS MOLESTAS O CHATAS

Nunca imagine que lo peor es tener que tolerarlos, por qué este es el daño menor. Los chatos o molestos no solo perturban, desmotivan, como principalmente contaminan. Esto mismo, conviviendo con personas molestas, uno de los mayores riesgos es precisamente incorporar algunas matices de

ellos y sin percibirlo, pasamos nosotros ser evitados, como los chatos y molestos.

NO ANDAR CON PERSONAS TONTAS

Algo similar acontece con la coexistencia con los que no quisieron o no quieren aprender. Sí, porque los que no pudieron, son conscientes y no van por ahí tentando a los demás. Los peligrosos son los que piensan y defienden que el conocimiento no sirve para nada, es pura pérdida de tiempo. No intente convencerlos de lo contrario.

HUIR DE LAS AMISTADES INTERESADAS

La casi totalidad de estas personas sólo nos recuerda cuando necesitan alguna cosa, sino nos cambian por otros. No ayudan en nada y nunca nos favorecen o retribuyen. Como prueba de su interés, experimente negarse algunas veces. Para la gran mayoría, ésta es la solución, porque si no son atendidos, desaparecen.

ALEJARSE DE LOS PEDANTES Y PRETENCIOSOS

Principalmente a esos que les gustan exhibir conocimiento que no tienen o imaginan tener, presumiendo ser dueños de la verdad y por causa de esto inaccesible a cualquiera otra posición o argumento. Además de la irritación que acostumbran causar, esta el riesgo de que nos tornemos el centro de los chistes, por parte de personas igualmente pretenciosas.

NUNCA ACOMPAÑE A LOS PESIMISTAS

El optimista puede se engañar, pero el pesimista ya nace desengañado. Además de condenarse a si mismo, los que piensan que todo saldrá mal casi siempre intentan llevar consigo a los incautos e desinformados, que quizá por no estar muy sólidos de sus posiciones terminan volviéndose pesimistas ellos también.

PROCURE SÓLO COSAS BUENAS

Es cierto que muchas de las cosas malas son parte de la vida y no necesitan ser buscadas. Son nuestra cuota por estar en este mundo. Siendo así no necesitamos buscarlas. Al salir en búsqueda, sólo siga lo que es bueno. Sea crítico e implacable consigo mismo, déjese llevar solo por lo que vale la pena.

SÍ A LAS PERSONAS ALEGRES

No tienda a contagiarse, pensando que de amargo y ácido basta la vida, como piensan las personas negativas, siempre vaya en busca de personas alegres para su convivencia diaria. Además de si mismo, solamente ellos tienen el poder de volver nuestra vida más agradable, además de ser un seguro para el buen humor.

BUSQUE LECTURAS PROVECHOSAS

Algunas para pasar el tiempo y siempre que sea posible en busca del conocimiento. Sea criterioso, porque cada vez más tenemos menos tiempo para leer, mismo cuando somos conscientes de su necesidad. Esto no nos permite desperdicio y sirve como incentivo, porque la buena lectura siempre deja el gusto dulce del saber.

CONQUISTAR BUENOS AMBIENTES

Normalmente ellos no se nos presentan sin méritos. Para los verdaderamente buenos, sólo algunos pocos son llamados. Buena parte de las veces porque ellos ya son la parte de este selecto ambiente y en otro por merecimiento. No siendo del primer grupo, justifique su inclusión en el segundo, por el conjunto de sus acciones y hechos.

SIEMPRE ANDE DE BUEN HUMOR

No es fácil en el mundo hoy, cuando un alud de cosas malas acontecen ante nuestros ojos, en las calles, en las conversaciones, en los periódicos y en la TV. Este bien consigo, rodeado de personas buenas, haciendo lo que de verdad le gusta y buscando hacer el bien y lo bueno, porque ciertamente así le será más fácil andar siempre caminar con una sonrisa lista.

PROCURE LUGARES BUENOS

Exceptuando los que nosotros no tenemos la opción, por compromisos profesionales, para los otros tenemos la libertad de escoger por donde frecuentar. Huya de los que involucran vicios, riesgos a su imagen e integridad. Siempre escoja los lugares buenos, por el placer que le pueden traer o por las posibilidades de hacer nuevas y productivas amistades.

SÍ A LAS PERSONAS INTELIGENTES

Siempre intente identificarlos por sus indicadores naturales. Después de una positiva evaluación, préstelos lo mejor de su atención, intentando conquistarlos por su dedicación. Muéstreles sus intenciones y que usted tiene cosas buenas que ofrecerles. Establezca un flujo bilateral con cambio ventajoso para ambas partes.

CONQUISTE BUENOS AMIGOS

Éstos son nuestro mayor patrimonio, lo que realmente se tiene y que realmente cuenta en esta vida. Los verdaderos e intenso son pocos. Mucho tiene que ver el poco tiempo que tenemos o que les dedicamos a ellos. Intente mantenerse comunicado con la mayoría de ellos, aprovechando este instrumento sensacional que es el correo electrónico.

BUSCAR COSAS PRODUCTIVAS

Esta bien que necesitamos tener nuestros momentos de ocio, pero incluso en estos procure encontrar actividades que puedan producir algo positivo. En las tareas profesionales sea inflexible en la búsqueda de todo lo que pueda promoverlo o llevarlo a algo mejor. Priorice por los resultados pretendidos.

SIEMPRE ESTAR BIEN PREPARADO

Es cierto que actuando de esta manera, la oportunidad estará muy próxima y que su surgimiento le exigirá un inmediato aprovechamiento. Por esto este siempre preparado para, además de merecerla, no desperdiciarla. Con ella su progreso será evidente y su éxito acercándose. Por buscarlo, él será consecuente.

(*) Doctorando en Administración de Marketing por la Universidad La Rioja - España; Master Ejecutivo en Marketing por ISAE de la Fundación Getúlio Vargas, Especialista en Marketing PUC de Paraná; Habilitado para la Enseñanza en la Educación Superior de PUC de Paraná; Postgrado en Ventas y Marketing ADVB - Miembro de la Asociación de Líderes de Ventas y Marketing de Brasil; Administrador para el Universidad Mackenzie de São Paulo y Autor de los libros "Marketing para el Profesional Liberal" y "Secretos del Éxito" además de otros 20 en estas áreas.
ribeiro@odontex.com.br

Agradesco al Licenciado Horacio Kippes por la traducción y al Odontologo Pedro Soler por la revisión.

CONQUISTANDO MENTALIDAD GANADORA

Antônio Inácio RIBEIRO (*)

La vida es bella, pero el mundo es cruel. Cada vez más. Y tenemos que tomar conciencia de estenuevo orden. Si, por que en el mundo de los humanos existen ganadores e perdedores. Y se bienno todos quieren ser ganadores, a nadie le gusta perder. Y para que algunos triunfen, muchas veces otros tienen que perder.

La verdad es que nadie nace ganador o perdedor, si bien algunas propensiones están incluidas desde la propia cuna. Ciertamente es también que no todos nacen en cuna de oro. Algo como abuelo rico, hijo noble y nieto pobre es muy común en nuestros días.

Esta postura de mentalidad ganadora se conquista a lo largo de la vida. De una existencia bien planeada y construida. Basicamente es una cuestión de formación e información. Donde pueden ser incluidos intencionalmente algunos

elementos que pueden cambiar su trayectoria. En cualquier momento, pero cuanto antes mejor. Su conquista no involucra solamente estudio, pero si, la toma de una postura, a partir de algunos conocimientos que ciertamente hacen la diferencia. Sumados se constituirán en una postura, que ciertamente lo llevará al desenvolvimiento de una mentalidad ganadora. Para esto estudiamos algunos de sus componentes. Y se los presentamos.

CONOCIMIENTO

Para comprender es preciso entender, analizando y apreciando detalladamente, a fin de llegar a un discernimiento. Precisamos dominar el proceso de aprendizaje, además de que y donde pretendemos concentrarnos y dedicarnos mas. Por capacidad alcanzamos un estado de conciencia de nuestra práctica, el conocimiento experimental. Necesitamos tener, principalmente en aquello a lo que nos dedicamos, una mayor atención.

CONCENTRACION

Debemos evitar la dispersión, aplicándonos en aumentar el tenor o haciéndolo mas intenso y fuerte en aquello que nos proponemos. Por ella se absorbe mejor nuestro estudio y se realiza mejor nuestro trabajo. Con ella se agrupan mejor nuestras potencialidades y se logra un resultado mejor de nuestras acciones. En ella reunimos mas fuerza, centralizando nuestras potencialidades, agrupando mas datos. Nos dirigimos más rápidamente a lo que es central.

DEDICACION

Es la cualidad de quien se dedica, mejor identificada en aquellos que lo hacen con ahínco y devoción. Involucra afecto, devoción y consagración para con el objeto de nuestra dedicación. Muchas veces tenemos que llegar a sacrificar algunas otras cosas para podernos dedicar mejor a nuestros objetivos. Se mide por los resultados alcanzados, actual de nuestra mayor o menor dedicación.

DISPOSICION

Es una tendencia a dedicarse mas por algo. Por la concentración que tenemos se torna una inclinación. En la medida que mas nos gusta se transforma en vocación. Casi un estado de espíritu. Por ella nos sentimos mas aptos y capacitados. Propensos y animados. Muchas veces valientes como se estuviésemos para lo que da y viene. Determinados con fuerza de voluntad y coraje.

GUSTAR

Es sentir placer en lo que se está haciendo o pretendiendo hacer. Sentirse bien en hacer alguna cosa, solo por el placer de hacerla. Habitarse por lo bien que ella nos hace, adquiriendo predilección. Demostrar interese especial en detrimento de otras a punto tal de mostrar interés y tendencia. Tener satisfacción en todo lo que hacemos, a punto de querer ganar admiradores que gusten de ella como nosotros.

METODO

Manera de hacer alguna cosa, siguiendo determinados principios y cierto orden. Es una manera de actuar con orden, organización y coordinación.

Involucra un programa preestablecido, desarrollado en forma de un proceso, que por la comprobación se transforma en una técnica. Considera de manera lógica los elementos que después de sumados compondrán un arte.

OBJETIVIDAD

Debemos tenerla como nuestra meta, con la finalidad de alcanzar nuestros propósitos. Ser objetivo es una cualidad desenvuelta, con ausencia de opiniones preconcebidas y sin otras interferencias de naturaleza personal. Objetivamente es una manera de ver las cosas, reportándose a una realidad exterior, colocándose del punto de vista del objeto y no del suyo propio. En esto está la última verdad

OTIMISMO

Nos lleva a creer en cosas buenas y que estas ocupan mayor espacio y existen en cantidad mayor que las malas. Teniéndose disposición de espíritu para aceptar así, veremos la mayor parte de las cosas por el lado bueno. Contrariamente al pesimismo, se espera siempre que las cosas mejoren, si no estuviesen buenas. Y si así no estuvieran, es porque todavía no llegaron al fin, que ciertamente será positivo. Teniendo una tendencia de ver lo bueno en todo, confiamos en salidas favorables para todos los acontecimientos.

PLANEAMIENTO

Plan de trabajo o de acción, organizado y pormenorizado en sus detalles mínimos. En él se planifica las funciones y sus ejecutores de forma bien definida. Siempre que es posible debemos expresarlo en la forma de un cuadro donde estén apuntadas las necesidades en forma de máquinas, aparatos, instrumentos u otros requisitos y quien irá operándolos. Hecho el planeamiento, podemos pensar en grande y de forma positiva.

PERSISTENCIA

Permanencia de forma continua y constante, en una cuasi obsesión, sin llegar a la obstinación, más en conformidad a principios y propuestas para alcanzar sus propios objetivos. Requiere paciencia y perseverancia para permitir la continuidad de algo pretendido. Para que dure es importante que nos mantengamos inalterables y determinados hasta el pleno alcance de nuestras metas.

Consideradas estas premisas, estaremos mas cerca de una mentalidad ganadora, tan necesaria para la competitividad de todos nuestros días. Estaremos desarrollando una capacidad intelectual que nos permitirá un estado de espíritu victorioso. Que nos hará triunfar con victorias indiscutibles. Ganaremos siempre, aguantando y superando adversidades. Convenceremos y haremos prevalecer con mas facilidad nuestras aptitudes y talentos. Excederemos en nuestras realizaciones.

(*) Doctorando en Administración de Marketing por la Universidad La Rioja - España; Master Ejecutivo en Marketing por ISAE de la Fundación Getúlio Vargas, Especialista en Marketing PUC de Paraná; Habilitado para la Enseñanza en la Educación Superior de PUC de Paraná; Postgrado en Ventas y Marketing ADVB - Miembro de la Asociación de Líderes de Ventas y Marketing de Brasil; Administrador para el Universidad Mackenzie de São Paulo y Autor de los libros "Marketing para el

Profesional Liberal" y "Secretos del Éxito" además de otros 20 en estas áreas.
ribeiro@odontex.com.br

Agradesco al Licenciado Horacio Kippes por la traducción y al Odontologo Pedro Soler por la revisión.