

Manel Reyes

Prólogo de  
SEBASTIÀ  
SERRANO

**LAS**

**4**

**LEYES DE LAS  
OPORTUNIDADES**

Cómo vender con éxito en  
el trabajo y en la vida



## Índice

Portada

Dedicatoria

Prólogo

Introducción

1. De vuelta a casa

2. Las oportunidades

3. Primera ley: las oportunidades siempre están ahí

4. Segunda ley: las oportunidades vienen con fecha de caducidad

5. Tercera ley: si no las aprovechas tú, otro lo hará

6. Cuarta ley: ante la duda, ¡atrévete!

Epílogo

Si desea contactar con el autor

Créditos

*Para Amparo, gran lectora y mejor persona...  
Porque sé que te hubieses sentido orgullosa  
de tener este libro en tus manos.*

## PRÓLOGO

Cuando mi amigo Manel Reyes me pidió que prologara este precioso *Las 4 leyes de las oportunidades* le respondí inmediatamente que sí, ya que su reflexión sobre la actividad de vender me parece una lúcida reflexión sobre la actividad comunicativa en general. De hecho, preguntas en torno al acto de venta y a qué es lo que hace que un vendedor, un comercial, tenga éxito o fracase no son tan diferentes de las referidas a qué es lo que hace que un maestro consiga motivar a sus alumnos o que una pareja funcione bien. El secreto del funcionamiento de los negocios, del comercio, también está en las relaciones. En sentido estricto, el comercio, como la actividad social, es un cálculo de relaciones. El objetivo subyacente del vendedor consiste en construir relaciones duraderas y fiables. El éxito en la vida comercial proviene de conocer a la gente, de escuchar atentamente cuáles son sus necesidades, y de saber responder a ellas de la forma conveniente.

Esto ha sucedido desde hace mucho tiempo, desde el principio de la vida comercial, aunque los gurús de hace veinte años hablen de la importancia del «marketing de relaciones», es decir, del diseño de estrategias comerciales para conseguir y conservar los clientes. El marketing de relaciones dice que es posible que tengamos que invertir tiempo y recursos en identificar clientes y darles respuesta, pero que a medio y largo plazo esa inversión se verá recompensada en términos de lealtad y compromiso.

La reflexión sobre la actividad comercial, tan bien presentada en el libro de Manel, me ha conducido a pensar en cómo se sitúa en un espacio interdisciplinar en el que aparecen la comunicación, la psicología y la economía. Tanto es así, que me parece muy oportuno considerar las habilidades comerciales, habilidades comunicativas especiales, como una forma importante de inteligencia social, como inteligencia comercial relacionada con otras formas de inteligencia, ya sea la emocional o la que nos capacita para resolver problemas, la más lógico-matemática. Situados en este punto, me atrevería a introducir el concepto de neurocomercio como denominación de una disciplina de futuro que vincularía la actividad comercial a la actividad cerebral. La definiría como una parte de una neuroeconomía que, muy lentamente, empieza a aparecer en los estudios avanzados de economía y empresa.

Son cerebros los que venden, cerebros los que compran, y cerebros los que han de aprender cómo planear, afrontar y evaluar contactos y visitas de clientes propios, con el objetivo de fidelizarlos, y clientes de la competencia para captarlos. Conocer cómo detectar las necesidades de clientes potenciales, y cómo marcar diferencias con la competencia hasta el punto de convertir a nuestros clientes, los mejores, en vendedores a

través de complejas estrategias de fidelización. El espacio de la venta es un espacio de comunicación fascinante, en el que moverse con éxito pide una armonización muy especial de los cálculos verbales y no verbales que seamos capaces de controlar y manejar en la secuencia ritualista de la venta.

Muy importante es el inicio del ritual, como podemos detectar en las estructuras subyacentes a la relación entre Mario y Martí, los protagonistas del libro de Manel Reyes, o entre Mario, como vendedor, y el cliente potencial. Para que las relaciones funcionen es necesario un tipo especial de conexión: la conexión emocional. Desde hace unas pocas décadas hemos descubierto la secuencia de elementos básicos que caracterizan la proximidad entre las personas, y aprendido los principios que regulan la forma en que funcionan las relaciones y en cómo nos lanzamos a la maravillosa manera de comunicarnos emocionalmente, de establecer una conexión emocional. Resulta fundamental en la vida de las relaciones, y lo es, y muy determinante en la vida comercial.

Mejorar nuestros rituales de conexión emocional requiere lo mismo que cualquier objetivo válido e importante en la vida de una persona: mucha atención y una práctica y un esfuerzo continuado. Bien es verdad que pocos esfuerzos pueden prometer una recompensa tan rica como la de conectar bien con las personas. Vale la pena considerar que nuestros cerebros están especialmente preparados para la conexión emocional, ya que si con algo está relacionada la evolución homínida a través de la evolución del cerebro es con la tendencia a establecer conexiones, relaciones, lazos, vínculos... Para establecerlos de manera del todo adaptativa nos hemos ido dotando de unas competencias expresivas y simbólicas de gran calado, verbales y no verbales.

Las expresiones no verbales, de importancia capital a la hora de establecer relaciones son muy antiguas, nos llegan de muy lejos, de nuestros antepasados, ya que muchas de ellas las compartimos parcialmente con otros primates. Aparte de esta antigüedad que refuerza su poder son muy sutiles, es decir, globales y su impacto tiene lugar en las fantásticas regiones de los umbrales de la consciencia. La sonrisa espontánea, el contacto ocular adecuado, algunas microexpresiones de afecto que tiñen la cara, las vocalizaciones emitidas con emoción, los colores del tono de la voz, los pequeños movimientos de la cabeza o de las manos y aun de todo el cuerpo, aparte de pequeños contactos corporales, pequeños detalles táctiles afectuosos de efecto contundente. Después, empieza la robustez del lenguaje con el despliegue de sus infinitas posibilidades de matices, de significado, de racionalidad y de emoción.

Establecida la conexión, el ritual entra en el verdadero tabernáculo de la comunicación, el despliegue de la actitud, de las actitudes. Todo el mundo sabe que uno de los principios básicos de la actividad comercial, de los negocios, podría ser «preferimos actitud a aptitud». Claro que el éxito en estas actividades, y en la vida en general, consiste en armonizar bien actitudes y aptitudes. Para mí, en el caso de la actitud, el indicador de excelencia es la capacidad de escucha, y uno de los puntos

cardinales de la escucha reside en el trabajo delicado, fino e inteligente de hacer preguntas. Me gustan los trazos de esta habilidad que encontramos en el libro de Manel que ahora presento.

Manel Reyes, en el libro *Las 4 leyes de las oportunidades*, nos ofrece toda una pragmática de la comunicación comercial y con ella, también, una buena muestra de conocimiento, equilibrio, coherencia y rigor a través de una historia muy bien contada y muy bien escrita, y con el fin de poner en manos de personas dedicadas a la venta, o a la comunicación en general, una herramienta muy útil para profundizar en el metaanálisis de la actividad comercial.

SEBASTIÀ SERRANO  
Catedrático de la Universidad de Barcelona

## INTRODUCCIÓN

Una gran parte de nuestra vida nos la pasamos vendiendo. Vendemos cuando buscamos trabajo, cuando educamos a nuestros hijos, cuando buscamos pareja, cuando intentamos convencer a alguien de que nuestro punto de vista debe tenerse en cuenta... Estamos en un proceso constante de promoción personal y nos encanta presentarnos como una opción atractiva para la amistad, para la conversación o para el amor. Por tanto, siempre elegimos la mejor de nuestras versiones posibles para ser percibidos por los demás como la elección acertada.

Así, la venta, más allá de una profesión reconocida y muy solicitada por cualquier empresa, es una actividad cotidiana que practicamos con una regularidad increíble y de manera inconsciente. Nos gusta gustar y esto es vender, o venderse.

Mario, el protagonista de esta breve historia, se dedica a la venta, como tantas otras personas, sencillamente para ganarse la vida. Casi por casualidad, pero sin vocación real de estar haciendo algo que merece el más absoluto de los respetos profesionales. Tal vez por probar algo nuevo, quizá porque no ha encontrado nada mejor, pero sin ser consciente, en absoluto, de que está realizando seguramente el mejor trabajo del mundo. Un trabajo en el que conoces a personas interesantes, gozas de libertad, influyes en los demás y les ayudas a tomar decisiones que les serán útiles. A lo largo de este relato, Mario conocerá, como quien no quiere la cosa, o tal vez no, a Martí, un vendedor experimentado, alguien que ha sabido convertir la venta en un acto vocacional y, como tal, disfrutarla en su vertiente más humana. Él le acompañará en un proceso de descubrimiento de sus propias fortalezas para ponerlas al servicio de su bagaje como vendedor.

«Las oportunidades siempre están ahí», «Vienen con fecha de caducidad», «Si no las aprovechas tú, otro lo hará» y «Ante la duda, ¡atrévete!». Son las cuatro leyes sobre las que se sustentan las oportunidades y que servirán de hilo conductor a esta historia basada en el diálogo, la credibilidad y el descubrimiento, fruto de la experimentación.

Con la ayuda de Martí, Mario descubrirá el potencial que puede llegar a tener un vendedor, sobre todo cuando este poder se manifiesta en forma de relaciones duraderas y de calidad.

Si eres un profesional de la venta, esta historia te permitirá ver, incluso en momentos difíciles, si tienes al alcance de tu mano más cosas de las que te imaginas. Si no te dedicas a la venta, y eres sólo de los que se pasan la vida vendiéndose a sí mismos, esta historia te ayudará a pensar en cómo aumentar tu credibilidad y atractivo para conseguir tus objetivos.







**1**  
**DE VUELTA A CASA**



Sin saber bien por qué, empecé a tararear el estribillo de aquella canción que le había oído a Joaquín Sabina y que dice: «Hay mujeres en cuyas caderas no se pone el sol». Siempre he admirado lo sugerente y seductor que puede llegar a ser dominar las metáforas. Y en esto Sabina es para mí el rey. La frase me evocaba aquel regalo con que la naturaleza honra a las mujeres. Y, ciertamente, aquellas montañas que se dibujaban en el horizonte invitaban a imaginar las curvas de una mujer desnuda estirada sobre uno de sus costados.

Cada día, al pasar por aquella carretera que me devolvía a casa, dejaba jugar a mi imaginación, reinventando las formas del horizonte y otorgándoles significados distintos.

Seguí mirando al infinito en aquella hora maldita en que el sol se retira a dormir mientras te brinda un adiós que te deja ciego para mirar la carretera y los coches que van por delante.

Me dejé seducir por una imagen que me ayudaba a ahondar aún con más fuerza en mis propios pensamientos, como si buscase sin éxito algo en las profundidades de mi mente. Como si estuviese seguro de que por más que intentase encontrar una explicación a mis emociones no lo lograría. Como si el capítulo de mi vida que estaba ocurriendo fuese una obra maestra del género de lo absurdo.

Mi coche seguía yendo a casa como si se condujese solo, en un trayecto que hacía todos los días y que conocía perfectamente. Se había convertido en el único espacio en el que podía sentirme aislado y protegido de mis inclemencias laborales, que anunciaban constantes borrascas, y hasta algún huracán. Estaba seguro de que si cerraba los ojos, él llegaría solo a casa, e, incluso, hasta le hablaba, como si pudiera entenderme, de nuestra relación de amistad y complicidad extremas. Para mí, aquel Seat León, que se había convertido en un compañero fiel y en un verdadero confidente, tenía vida propia y era, seguramente, el mayor conocedor de mis circunstancias en aquel momento.

No había tenido un buen día, lo cual no era una novedad últimamente. Estaba agotado física y mentalmente de esa racha perdedora en que los astros parecían haberse alineado en mi contra para conspirar sobre cómo conseguir doblegar mi ánimo. No faltaba mucho para que lo consiguieran. Lo peor de todo, y para agravar aún más mi sensación de presunto fracasado, mi jornada laboral aún no había acabado. Lo peor del día estaba por llegar y, precisamente, ése era el momento más incómodo de la jornada, pues debía transmitir mis ventas por correo electrónico a mi empresa y, por tanto, sacar a la luz en forma de cifra un resultado nefasto un día más. Siempre me imaginaba qué pensarían de mí cuando, después de todo un día en la calle visitando clientes, les transmitía que no había sido capaz de vender absolutamente nada. Yo, en esos

momentos, experimentaba auténtica vergüenza. Sentía rabia por mi incapacidad de cumplir con mis obligaciones y dudaba de no haber cometido el error más grande de mi vida cuando se me pasó por la cabeza dedicarme a las ventas.

Sin llegar a sentirme cómodo del todo, y absolutamente consciente de estarme aferrando a una justificación, aliviaba mi malestar pensando que el resultado de mis gestiones se debía a aspectos totalmente ajenos a mí. Mi zona estaba realmente deprimida y azotada por la crisis. Habían cerrado algunos de mis mejores clientes, y lo cierto era que aquellos que aún mantenían sus negocios abiertos, y que todavía podía visitar, tenían muy poco trabajo. Ante esa situación poco podía hacer yo para cambiar nada.

Pero el calvario de cada día cuando me acercaba a mi barrio hoy iba a tener un final inesperadamente feliz. Encontré aparcamiento a la primera y prácticamente en la puerta de casa. Cerdanyola, como muchas otras poblaciones de la periferia de Barcelona, se ha convertido en un auténtico infierno a la hora de dejar el coche en la calle. Pasar veinte o treinta minutos dando vueltas hasta encontrar un aparcamiento, para, al final, tenerlo que aparcar, desesperado, en un lugar prohibido, con la incertidumbre de si se lo llevará o no la grúa, ya forma parte del posible plan al final de la jornada. Por eso, encontrar aparcamiento justo delante de casa nada más llegar, me hizo sentirme un privilegiado por primera vez en todo el día.

Apagué el motor y permanecí un instante reclinado en el asiento, mientras acababa de escuchar *Como un susurro*, de Ramoncín, que me devolvió amablemente a un recuerdo de adolescencia con mi amigo Manel. Cuando acabó la canción, sonreí por haber revivido aquel concierto de una noche de verano hacía ya casi treinta años. «Cómo pasa el tiempo —pensé—. Treinta años y parece que fue ayer.» Acabó la canción y decidí salir de aquel estado de nostalgia reconfortante. Apagué la radio, recogí mis cosas y me despedí educadamente con un «hasta mañana, guapo», dirigido a mi compañero de fatigas.

Como casi todas las tardes, entré en el bar que había delante de mi casa. Aquella pequeña escala me ayudaba a saldar deudas con mi conciencia y a predisponerme mentalmente para no contagiar el pesimismo a mi familia. Cuando me acerqué a la barra, Juanlu —breve acepción cariñosa de Juan Luis— ya me había servido un café, tal y como a mí me gusta. Corto e intenso.

Este bar es un lugar agradable que ha dejado atrás un pasado turbulento con alguna que otra redada, cosa que le granjeó muy mala fama. Por eso, cuando Juanlu lo compró, estuvo bastante tiempo cerrado, mientras él mismo lo reformaba para convertirlo en un rincón apacible y especialmente apto para amantes de la buena música. Carteles de conciertos, fotos de viejos rockeros y un par de guitarras forman parte del *atrezzo*. En alguna ocasión, cuando el bar está vacío, te lo puedes encontrar acariciando con ternura su saxo mientras le extrae alguna bella melodía.

—Un mal día —oí decir a Juanlu mientras intentaba discernir si la entonación convertía aquella evidencia en una pregunta o en una afirmación.

—Los he tenido mejores —respondí, convencido de que la frase iba dirigida a mí y dando por finalizada la que en otras ocasiones hubiera llegado a ser una breve pero agradable conversación.

Cogí el café y me acerqué a la única mesa que quedaba libre. Encendí un Marlboro e inhalé aquel humo que me supo a gloria, consciente, como de costumbre, de que ese cigarrillo era el último que me fumaría hasta el día siguiente. Un jueves más, pensé, mientras miraba a unos estudiantes que se reunían a tomar la primera cerveza de la que seguramente sería una larga noche de marcha. Chicas y chicos que bromeaban y reían con evidentes muestras de despreocupación y de estar viviendo intensamente el momento.

### UN ENCUENTRO INESPERADO

—Hola, Mario —oí a mis espaldas. Me giré para intentar ponerle cara a aquella voz desconocida que pronunciaba mi nombre.

—Hola —contesté por cortesía, mientras intentaba averiguar de qué me conocía aquel señor de aspecto tranquilo que me sonreía como si esperase que le invitara a sentarse.

—¿Te importa si me siento? —se adelantó al ver mi desconcierto reflejado en la cara.

—Claro que no —contesté—. ¿Nos conocemos? —le pregunté de inmediato mientras se sentaba frente a mí.

Debía de tener más de setenta años y la apariencia y la seguridad de un *gentleman*. Vestía con elegancia, de manera informal pero con clase. Parecía una de esas personas a las que las arrugas del rostro les delatan largas e intensas vivencias, pero cuya mirada transmite juventud.

—Me llamo Martí —contestó él, mientras me tendía la mano. Yo avancé la mía y me la apretó con la precisión de quien sabe dar un apretón con la firmeza necesaria para transmitir una sensación de seguridad y cordialidad desde el primer momento.

Su cara empezó a resultarme familiar; creí recordar haberlo visto por el barrio o quizás en el bar. Ciertamente, no acertaba a ubicarlo en ningún lugar concreto, pero, de repente, dejé de tener la sensación de estar ante un desconocido. Él me miraba sonriente y en silencio como si estuviese disfrutando de aquel momento.

—Hace tiempo que te observo y tenía ganas de hablar contigo.

—¿Por qué? —exigí, sin darme cuenta de que mi tono de voz sonó claramente hostil.

—Hace tiempo que quiero hablar contigo porque me recuerdas a mí cuando era joven.

Mi desconcierto se transformó de golpe en curiosidad. Guardé silencio mientras mi mirada invitaba a Martí a continuar:

—Te he observado mucho desde hace algunas semanas. Yo vengo aquí de vez en cuando, ya sabes, ambiente tranquilo, buena música y un café exquisito. Suelo sentarme en aquella mesa que queda un poco apartada del resto. Tú llegas cada tarde más o menos a esta hora y prácticamente te mantienes al margen del resto de la gente. Tomas tu café mientras fumas un cigarrillo. A veces, coges el periódico y casi ni lo miras. He observado tu cara, tu actitud, tu postura y tu tristeza. He escuchado algunas de tus conversaciones por el móvil y tus comentarios respecto a tu trabajo. Conozco la empresa para la que trabajas, porque la llevas rotulada en tu coche. Sé que eres vendedor y que visitas a carpinteros y otros profesionales del ramo. Y también sé que no estás en tu mejor momento...

Le miré indignado mientras sentía que había sufrido un asalto a mi intimidad sin saberlo. Guardé silencio intentando discernir si lo que me estaba pasando era real o fruto de mi imaginación. Agarré compulsivamente un nuevo cigarrillo y lo encendí como esperando que la nicotina me ayudase a discernir si debía sentirme mal y enviar a aquel viejo a la porra o bien esperar pacientemente a que sus palabras me aclarasen a qué venía todo aquello.

Él parecía desconcertado por primera vez, como quien valora las consecuencias de sus acciones justo después de haberlas ejecutado, mientras se dice a sí mismo aquello de «creo que no debería haberlo hecho».

Durante aquella eternidad, nuestras miradas se escrutaron en busca de cualquier señal que nos indicase si la situación debía prolongarse o romperse para siempre. Respiré hondo y le invité a continuar mientras pensaba que con lo mal que me iban las cosas últimamente era imposible que me pudieran ir peor. Así que por qué no escuchar a aquel hombre que se había tomado tantas molestias conmigo.

—Adelante —anuncié.

Martí sonrió aliviado y consciente de lo mucho que había tensado la cuerda sin llegar a romperla.

—En primer lugar, quiero pedirte disculpas por lo que seguramente consideras una invasión de tu intimidad. Entiendo perfectamente tu malestar y lamento haberte hecho sentir así.

Sus palabras parecían sinceras, así que acepté sus disculpas como punto de inflexión, me tranquilicé y adopté una postura de máxima atención.

—No he podido evitar fijarme en ti cada vez que te veía entrar. Y es que, como te decía, desde el primer día que te vi, me trajiste recuerdos de mí mismo, de hace muchos años. ¿Cuántos años tienes, Mario?

—Cuarenta y uno —contesté.

—¿Tienes hijos? —siguió indagando.

—Dos. Un niño y una niña.

—Creo poco en las casualidades —continuó—, y estoy convencido de que nuestro encuentro no es fortuito.

Empecé a sentirme un poco menos incómodo mientras me dejaba atrapar por la calma sabiduría que Martí daba la sensación de poseer.

—¿Usted tiene hijos? —me atreví a preguntar.

Me miró con expresión inquisidora aunque sin perder la sonrisa.

—No me llames de usted, que me hace sentir viejo.

—Perdón —me disculpé—. ¿Tienes hijos, Martí?

—Tengo tres: dos chicas y un chico. Entre todos me han dado cinco nietos.

Percibí en él una sensibilidad especial al mencionar a sus nietos, lo que le dio una calidez humana que me pareció envidiable.

Permanecimos unos cuantos minutos más revelando algunos aspectos de nuestras vidas personales y dejando en un segundo plano el motivo real por el que Martí había decidido acercarse a mi mesa. De repente, tuve la sensación de haber perdido la noción del tiempo y miré el reloj, dándome cuenta de lo tarde que era.

Martí comprendió enseguida mi situación y se disculpó por haberme entretenido.

—No te preocupes —le tranquilicé—. Estoy encantado de haberte conocido, Martí. Ha sido un placer. Hoy se me ha hecho un poco tarde, pero me alegraría poder seguir con esta conversación en otro momento.

—Por supuesto que podemos hablar en otro momento, Mario. El placer ha sido mío, hasta pronto.

Me despedí con la agradable sensación de haber tenido una conversación amistosa, aunque todavía no sabía a qué venía tanto interés por mí.

Una vez en casa, los niños corrieron hacia mí con una alegría impagable y me abrazaron. Me quité la americana y me aflojé la corbata antes de revolcarme con ellos por la alfombra mientras jugábamos a hacernos cosquillas.

Marisa disfrutó con la escena y de saber que habían llegado los refuerzos para el tramo final de la jornada doméstica. Así que me dispuse a colaborar en la rutina habitual del baño, la cena y de leer a los niños un cuento en la cama. Después, me senté delante del ordenador para enviar los datos de mi desastroso día de ventas; ya eran más de las diez.

Durante la cena le expliqué a Marisa los detalles de mi curioso encuentro con Martí. Creo que estaba tan cansada que apenas me prestó atención.

## **PACTO ENTRE CABALLEROS**

El siguiente día fue como cualquier otro, aunque no tan lamentable como el anterior. Algunos de mis clientes se apiadaron de mí y, no sé si por compasión o por necesidad, me hicieron algunos pequeños pedidos, con los que conseguí mantener a flote el ánimo.



Sólo la sensación de no tener que decir que había hecho «cero» ventas, ya era suficiente para que mi autoestima aflorase a la superficie, aunque mis resultados estuviesen aún muy por debajo del objetivo que debía conseguir.

Por entonces, la norma era «mal de muchos, consuelo de tontos». Cada día aparecía la palabra crisis con una reiteración excesiva, ya fuese en la prensa, en la tele, en la radio, con los clientes o en las conversaciones con mis compañeros cuando nos juntábamos para comer. A veces me quedaba en silencio, y observándolos, como si no estuviera presente, con la sensación de que encontrábamos en esa maldita palabra, «crisis», la excusa perfecta para regocijarnos en nuestra propia incapacidad. Aun así, cuando hablaba con ellos, deseaba y me consolaba escuchar que al resto las cosas también les iban mal.

Durante el día, la imagen de Martí me vino varias veces a la cabeza, intrigado por saber qué intenciones tenía conmigo. Me pregunté si por la tarde nos volveríamos a encontrar para proseguir la conversación que habíamos dejado a medias.

El día transcurrió sin pena ni gloria y la tarde se completó con un pedido de un juego de formones y un bote de cola blanca. Algo es algo, pensé.

No tuve tanta suerte a la hora de aparcar como el día anterior, pero la segunda vez que pasé por delante del bar, mientras buscaba desesperadamente una plaza donde dejar a mi compañero de fatigas, me tranquilizó ver que en ese momento Martí entraba en el local.

Diez minutos después nos saludábamos amistosamente. Cualquiera hubiese pensado que nos conocíamos de toda la vida. Marisa siempre me censura que intime tan rápidamente con la gente. Ella se muestra mucho más prudente a la hora de incorporar nuevas amistades.

—Nunca te había visto tan alegre, Mario —afirmó mientras me ofrecía asiento—. ¿Has tenido un buen día?

—En realidad, no —le contesté—, pero la curiosidad de seguir con esta conversación me ha mantenido alegre durante todo el día. No sé... ayer me dejaste una buena sensación, me hiciste sentir confortable, me generaste, cómo diría... ¿esperanza? Creo que eres una persona a la que merece la pena escuchar.

—Me alegro, es un honor. ¿Por dónde quieres que empiece? —preguntó, contagiándose de mi entusiasmo.

—¿Qué tal por el principio? —bromeé, esperando una carcajada que no tardó en llegar.

—Apreciado amigo, yo me he dedicado a la venta toda mi vida. Empecé con catorce años ayudando a mis padres en una pequeña tienda de barrio que ellos regentaban y que habían heredado de mis abuelos. Por aquella época, convivíamos en el negocio las tres generaciones. Cuando cumplí los dieciocho, me fui al servicio militar y a la vuelta decidí que no quería seguir trabajando con mis padres porque deseaba independizarme. Durante cuarenta y cinco años, los siguientes hasta que me jubilé, no he

hecho otra cosa que vender. Zapatos, libros, detergentes, maquinaria, terrenos, naves industriales y no sé cuántas cosas más. Hoy tengo setenta y un años y la convicción de que la venta es el mejor trabajo del mundo.

Nunca había conocido a nadie que hablase con tanta admiración de su profesión. Por todos los poros de su cuerpo parecía brotar el orgullo que destilaban sus palabras. No pude dejar de pensar en las veces en que yo había justificado mi profesión ante los demás como algo que me había visto obligado a hacer por no haber podido elegir otra cosa.

Le miraba sorprendido. Martí era la primera persona que conocía que no tenía reparos en decir «soy vendedor» con la cabeza bien alta y con una contundencia que cualquier otro profesional, por muy prestigioso que fuera, habría envidiado.

—Resulta curioso —continuó—. Cuando preguntas a un niño pequeño qué quiere ser de mayor, siempre dice cosas como policía, bombero, arquitecto, piloto, astronauta, etcétera, pero nunca vendedor. La venta casi nunca es vocacional, y muchas personas la descubren mientras están probando diferentes alternativas profesionales antes de decantarse por una en concreto. De la venta se enamora uno vendiendo y si eso ocurre, te quedas enganchado para siempre.

Sus comentarios me parecieron realmente sugerentes y seguí escuchando, sintiendo cada vez más curiosidad por ver adónde querría ir a parar. Pensé en mi vida y mi situación profesional, las alternativas de las que había dispuesto a lo largo de los años, y cómo la necesidad de ganarme la vida me había llevado a la situación actual. Yo no sentía el orgullo del que él hablaba, sino todo lo contrario.

—Durante muchos años —prosiguió— conviví con mi profesión como quien hace algo porque no encuentra nada mejor y por tanto no tiene más remedio. Durante esa época tuve rachas buenas y malas, gané a veces mucho dinero y otras pasé necesidad. Mi día a día y mis resultados eran del todo aleatorios y dependían totalmente de las circunstancias. Si había bonanza económica, las cosas me iban bien, y si la cosa se ponía fea, a mí tampoco me iba mejor. Pero un buen día, mi suerte empezó a cambiar. Yo pensé que había entrado en otra buena racha, pero alguien que apareció en mi vida me hizo comprender que ese cambio se debía al hecho de haber cogido las riendas de mi vida y tomar decisiones que nunca me había planteado.

Le miré sorprendido y él permaneció en silencio disfrutando de lo que mi rostro expresaba.

—Mario, cuando te miro creo estar viéndome con una edad parecida a la tuya y en un momento en el que necesitaba ayuda urgentemente. Si me lo permites, me gustaría compartir contigo algunas ideas que me fueron muy útiles.

Yo seguía observándole con detenimiento, analizando cada gesto y buscando evidencias de que aquel hombre no estaba tomándome el pelo. Aquella situación me recordaba un libro que me habían recomendado una vez y que no llegué a comprar.

Ciertamente, si Martí no era un farsante que se aprovechaba de la imagen que proyecta una persona mayor para embaucar a gente como yo, quizá su propuesta fuese en serio. Y si era así, no tenía nada que perder.

Él esperó en silencio a que le mostrase alguna reacción que le invitase a continuar, y yo así lo hice, acercando mi mano a la suya, gesto que aceptó encantado para sellar nuestro pacto de caballeros.



## **2**

### **LAS OPORTUNIDADES**



Nos quedamos mirándonos unos segundos en silencio. Yo esperando impaciente a que comenzase, y él saboreando pacientemente el momento.

—Lo primero que me gustaría compartir contigo es algo que en su momento significó mucho para mí, y que me ha sido muy útil durante toda mi vida. Se trata de las cuatro leyes que rigen las oportunidades...

¿Cuatro leyes para las oportunidades?, pensé, y Martí pareció percibir la duda en mis ojos.

—Efectivamente, Mario, existen cuatro leyes que explican cómo funcionan las oportunidades. Tal vez te parezca una tontería, pero te aseguro que conocerlas y comprenderlas abre una dimensión distinta ante nuestros ojos, y nos otorga un poder que sólo está al alcance de unos pocos.

Le miraba impresionado, impaciente y sin poder evitar, una vez más, aquel punto de escepticismo que Martí generaba en algunos momentos en mí. Explicaba las cosas con tal seguridad y convicción que invitaba a creerle, aunque esas mismas palabras dichas por otra persona seguramente hubiesen generado en mí un rechazo desde el primer momento. Martí analizaba pausadamente mis reacciones. Es como si supiese en todo momento cuándo debía hacer una pausa en sus explicaciones para dejar que yo digiriera poco a poco su discurso.

—Mario, ¿puedo pedirte algo?

—Claro —respondí.

—Me gustaría que tomaras nota de lo que estoy a punto de explicarte y que lo tuvieras presente los próximos días. Son unas ideas sobre las que después concretaré otras. Pero necesito tu compromiso de que las llevarás a la práctica, y que en función de lo que ocurra tomarás libremente la decisión de incorporarlas como hábitos.

—Cuenta conmigo —respondí alegremente, pero sin ser consciente aún de dónde me estaba metiendo y por qué estaba dando tantas esperanzas a aquel hombre que acababa de conocer.

Cogí mi libreta y la abrí por la primera página totalmente en blanco que encontré, convencido de que lo que iba a apuntar allí lo merecía. Martí se puso a dictármelas.

1. Las oportunidades siempre están ahí
2. Vienen con fecha de caducidad
3. Si no las aprovechas tú, otro lo hará
4. Ante la duda, ¡atrévete!

Anoté en mi libreta cada uno de esos cuatro principios que rozaban una simplicidad casi estúpida y que en sí mismos no me inspiraban demasiado. Por el momento, pensé, mientras ofrecía a Martí un nuevo voto de confianza. Tal vez había llegado el momento de aceptar sin reservas sus planteamientos. Desde luego, todos sus comentarios, hasta ahora, se habían mostrado contundentes y cargados de sentido común. Quizá debía quitarme ante él la coraza de protección que, en ocasiones, me ponía en su presencia.

—Imagino que me explicarás algo más, ¿verdad? —reclamé.

—Por supuesto, Mario —respondió—. ¿Cuándo quieres empezar?

—Ahora mismo, si puede ser —contesté, mostrando cierta impaciencia.

—Bien, ¿quieres preguntarme algo?

—Pues, ya que me lo mencionas, sí —contesté.

—Adelante, Mario —dijo, como si el hecho de que le fuera a preguntar algo le hiciera cierta ilusión.

—Si te he entendido bien, la primera ley dice que «Las oportunidades siempre están ahí». Entonces, ¿por qué cuesta tanto verlas? No recuerdo la última vez que vi una, ni siquiera sé si alguna vez he tenido la sensación de estar ante una auténtica oportunidad.

Martí me miraba en silencio y esperó a ver más reacciones, que no tardaron en llegar.

—Y otra cosa, por cierto, ¿sabes el tiempo que llevo esperando que aparezca una oportunidad? Si lo que cuentas fuese tan fácil, yo ya habría encontrado alguna...

—Nadie ha dicho que sea fácil —apuntó.

—Bien, aceptemos que no es fácil. —Sentí que me había alterado. Martí había tocado una fibra muy sensible en mí. «Cálmate, Mario» me dije.

Entonces decidió continuar:

—Tal como hemos visto, eso de que «Las oportunidades siempre están ahí», que es la primera ley, y tiene mucho sentido que lo sea, quiere decir que se nos ponen delante constantemente y nos ofrecen grandes posibilidades si somos capaces de detectarlas. Además, cuando nosotros favorecemos las condiciones adecuadas, permitimos, sin querer, que aparezcan con mayor frecuencia...

Yo le escuchaba con atención, haciendo grandes esfuerzos para comprender qué pretendía con aquel decálogo de argumentos a los que no conseguía encontrarle sentido. Me armé de paciencia y pregunté:

—De acuerdo, Martí, muy interesante, pero adónde quieres ir a parar.

Creo que mi observación no le pareció correcta y frunció el ceño como si se tomase un respiro para no contestarme en el mismo tono que yo le había hablado, o tal vez para reordenar sus pensamientos. Un instante después prosiguió:

—Mario, creo que antes de adentrarnos en la primera ley necesito aclarar algunas dudas sobre el concepto oportunidad.

—Bien, adelante...

—¿Sabes qué es una oportunidad? —dijo, rompiendo un breve silencio.



Debo reconocer que la pregunta me cogió por sorpresa, aunque reaccioné al instante.

—Por supuesto —contesté con seguridad, mientras me daba cuenta de que me había hecho una pregunta con la certeza de que no sabría responderla.

—Y, ¿bien? —me animó a continuar.

—Una oportunidad es algo que... sí, bueno..., una oportunidad es cuando...

Martí estaba jugando conmigo y se estaba divirtiendo. Yo me había propuesto aguantar pese a hallarme en franca minoría, pero no por mucho tiempo más. Miré a Juanlu en la barra y le hice un gesto para que se acercase. Él vino al instante con la esperanza de satisfacer su curiosidad y enterarse de lo que se estaba cocinando en aquella mesa.

—¿Tú sabes qué es una oportunidad? —le pregunté, esperando ponerle en el mismo compromiso en el que yo me encontraba, y sentirme, así, menos ridículo por no saber dar una respuesta a aquella supuesta evidencia.

—Claro, Mario —contestó—. Una oportunidad es lo que yo tuve cuando me ofrecieron el traspaso del bar. Me acababa de quedar sin trabajo, surgió esta posibilidad, invertí mis pequeños ahorros, pedí ayuda a mi banco y aquí estoy.

Me sentí como un idiota y observé a Martí, que ahora sí que se divertía de verdad. Qué fácil era leer en su mirada. Sus ojos me decían: «A ver cómo consigues salir de ésta, Mario».

—De acuerdo. —Me dirigí de nuevo a Juanlu intentando arreglar la situación salvando mi dignidad—. Ponme otro café y a Martí lo que quiera.

Él regresó a la barra desorientado por el resultado de su incursión en nuestra mesa, y yo miré de nuevo a Martí.

—Tú, ganas. Reconozco que sé lo que es una oportunidad, pero que no lo sé explicar.

—¡Felicidades! Reconocer algo es de sabios. Hay muchas cosas en la vida que forman parte de nuestro vocabulario habitual, pero que si las tuviéramos que explicar nos pondrían en un compromiso.

Me sentí aliviado y lo notó.

—Una oportunidad es un estado mental, una interpretación de una realidad. En sí misma no significa nada, es un atributo que alguien otorga a una situación cuando la interpreta de determinada manera. Una misma situación se puede vivir como un problema o como una oportunidad por personas distintas, o incluso por la misma persona en momentos diferentes.

Me pareció admirable su capacidad para explicar las cosas y hacerlas sencillas. Imaginé el gran vendedor que había sido al disponer de aquella habilidad para jugar con las palabras. Le animé a continuar.

—Te explicaré una historia que me contaron hace tiempo para que lo acabes de entender. Había una vez un fabricante de zapatos en Elche que tenía dos hijos. Era un hombre mayor y quería retirarse del negocio, pero antes de hacerlo tenía que decidir a cuál de sus dos hijos dejar al frente de la empresa. Como quería ser lo más objetivo posible, envió a los dos por separado a explorar las posibilidades de negocio en una zona remota de África. Al cabo de unos pocos días, uno de los hijos volvió tremendamente desanimado y diciéndole a su padre que invertir en aquel negocio no tenía sentido, ya que en aquel país «todo el mundo andaba descalzo».

—Claro —dije, como quien acaba de escuchar una evidencia que no deja lugar a dudas. Martí me reprochó la interrupción con la mirada y volví a prestarle atención.

—El otro, también regresó pasados unos días. Venía absolutamente entusiasmado por las posibilidades de negocio que ofrecía aquel país, ya que todo el mundo andaba descalzo.

Me quedé mirando a Martí con cara de imbécil, pues de todos los finales posibles nunca se me habría ocurrido uno como aquél. Me identificaba tanto con el hijo que volvió primero, que me parecía imposible que existiese alguna otra posibilidad. Me miró una vez más, y supe de inmediato que sabía lo que yo estaba pensando en aquel momento.

—La realidad no existe, Mario. La realidad es lo que cada uno de nosotros construye cuando da significado a lo que le rodea. Todos nosotros, muchas veces sin saberlo, damos sentido a cada situación, acontecimiento o emoción que provoca lo que nos ocurre. Y cuando lo hacemos, lo dotamos de significado y lo convertimos en nuestra realidad. Por eso, siempre que pensamos que algo no va a funcionar, al final no funciona, dando aún más fuerza a nuestras convicciones.

Yo no estaba convencido de haber entendido bien lo que Martí me acababa de explicar. De hecho, en aquel momento acudieron a mi mente un torbellino de ideas buscando recuerdos que encajasen en aquel planteamiento.

—Y por eso mismo —continuó—, cuando mantenemos la creencia de que un producto no se vende, o que un cliente nunca te comprará nada, o que una zona es la peor de todas las posibles, al final se acaba cumpliendo. Y es que yo mismo haré que se cumpla porque, inconscientemente, querré demostrar que mis convicciones son ciertas. A esto se lo denomina «profecía autocumplida».

Me quedé en silencio pensando cuántos de mis pensamientos de cada día iban en la dirección que Martí apuntaba. Cuántas veces me había justificado a mí mismo mis malos resultados atribuyéndolos a la precariedad de mi zona, a cuántos clientes había dejado de ir a visitar convencido de que nunca me comprarían nada, y cuántas referencias del catálogo dejaba de ofrecer convencido de que no se venderían.

—Ahora ya sabemos que las oportunidades no están en el exterior, sino en nuestro interior...

—Igual que las limitaciones —interrumpí.

—Correcto —prosiguió—. Quiero compartir contigo algo que descubrí hace tiempo y que me sirvió para conseguir resultados que ni yo mismo hubiese imaginado. Quiero que lo guardes para ti hasta que lo domines y se convierta en tu gran arma como vendedor. Cuando lo hayas conseguido, podrás compartirlo con quien quieras.

Le prometí hacerlo, aunque me sentí un tanto ridículo por el carácter solemne que estaba adquiriendo aquella situación. Me imaginé nuestra escena como si la viese desde fuera, y me pregunté qué estarían pensando de nosotros el resto de los clientes.

—De acuerdo, Martí, acepto el trato. No tengo nada que perder.

—Y mucho que ganar —añadió.

—¿Entonces?

—Te lo contaré el lunes, porque antes necesito que hagas algo.

Hasta ese momento estaba convencido de que me iba a dar una especie de varita mágica con que solucionar todos mis males. Qué ingenuo.

—Necesito que cojas una libreta y que anotes en ella todo lo que sientes durante el día desde que te despiertas por la mañana para ir a trabajar. Con tus notas nos pondremos a la tarea.

Acepté a regañadientes, apuré mi café de un sorbo y me despedí de Martí, deseándole un buen fin de semana.



**3**

**PRIMERA LEY: LAS OPORTUNIDADES SIEMPRE ESTÁN AHÍ**



A las 6.30 h de la mañana del lunes sonó aquel odioso despertador y pensé: «Mierda, empieza otro jodido día». Me acordé en aquel momento de la libreta que había dejado en la mesita de noche e intenté plasmar mi primera sensación. No me costó mucho, así que anoté textualmente: «Mierda, empieza otro jodido día». Mientras me afeitaba y veía mi imagen reflejada en el espejo, me vi mayor y anoté: «Vaya mala cara que tengo; me estoy haciendo viejo». Cuando me despedí de mi mujer y de mis hijos, que aún dormían, me entristeció no poderles dar una infancia más confortable y desahogada. Apunté: «Nunca serás nada en la vida».

El día transcurrió como cualquier otro. Siguiendo las instrucciones de Martí, fui anotando todo aquello que sentía. Al final del día, la lista rezaba así:

- «Mierda, empieza otro jodido día.»
- «Vaya mala cara que tengo, me estoy haciendo viejo.»
- «Nunca serás nada en la vida.»
- «Tengo que ver a fulano y no le soporto.»
- «Este tráfico no hay quien lo aguante.»
- «Mañana tengo reunión y no me apetece nada.»
- «Seguro que no me compra nada.»
- «No voy a encontrar aparcamiento.»
- «Esta promoción es una mierda.»
- «Es muy caro; esto no se vende.»
- «No me va a funcionar.»
- «Otra vez el pesado ése.»
- «Esto es miseria.»
- «Un día más tirado a la basura.»

La lista continuaba con algunos pensamientos más de los que me avergoncé y que eliminé antes de pasarlos a limpio para enseñárselos a Martí. Cuando llegué al bar, él ya me esperaba en nuestro rincón habitual. Me recibió con una sonrisa a la que yo correspondí y me invitó a tomar asiento.

—¿Has traído la lista?

—Sí, lo prometido es deuda. —Y le entregué la nota.

Martí la observó durante un instante que me pareció una eternidad. Me recordó a mi médico estudiando mi analítica tras un problema que tuve, y a mí pretendiendo leer en sus gestos si lo que allí ponía era bueno o malo.

Me miró un segundo esperando encontrar algo en mi mirada y volvió de nuevo al papel. Tras unos segundos más de incertidumbre, me dijo.

—¿Qué ves aquí?

—Creí que tú me lo contarías a mí —respondí sensiblemente molesto.

—Mira, Mario, lo que veo no me sorprende. De hecho, es una confirmación de lo que esperaba encontrar.

¡Qué listo!, pensé. Aunque no me atreví a decírselo.

—Hay muchas cosas que no podemos elegir en nuestra vida. Algunas no podremos elegir las nunca porque nos acompañan siempre. Están escritas en nuestros genes y nos impulsan a actuar o a reaccionar ante la vida de una manera o de otra. Hay otras cosas que hemos elegido y que ya no podemos cambiar, como, por ejemplo, haber tenido hijos. También hay aquellas que podemos elegir hacer sólo de vez en cuando, como lo son vivir en un lugar determinado o trabajar en algo en concreto. Y, por último, otras que podemos elegir todos los días de nuestra vida y tantas veces al día como nos plazca.

Estaba intrigado pensando adónde querría ir a parar.

—A veces no podemos elegir nuestras circunstancias, pero siempre podemos elegir nuestros pensamientos.

Ahora sí que creí estar perdido.

—De acuerdo, y eso, ¿qué utilidad tiene?

—¿No lo ves? Tiene toda la utilidad del mundo, Mario. Cuando uno piensa que está atrapado por los acontecimientos, va y descubre que es libre de elegir sus pensamientos. Nuestros pensamientos contribuyen a generar nuestras emociones. Y éstas nos motivan o nos desmotivan, nos alegran o nos entristecen, nos dan fuerza o nos la quitan. Si somos capaces de elegir nuestros pensamientos, estamos eligiendo nuestras emociones y en consecuencia nuestro comportamiento. Las oportunidades siempre están ahí, pero pasan desapercibidas si no tenemos la predisposición anímica adecuada.

Le miraba sorprendido por la riqueza de un planteamiento que sólo por la convicción con que era expresado invitaba a ser creído. Aún no conseguía entender aquel torbellino de ideas, pero pensé que era importante dejar que avanzase más en su explicación.

—¿Qué crees que debe transmitir un vendedor a su cliente? —me preguntó.

—¿Qué tiene un buen producto? —respondí.

—De acuerdo. Y, ¿qué más? —insistió.

—A un buen precio...

—¿Y?

—Y que la empresa es seria, fiable.

—Vale, tú ganas. Todo eso es muy importante, como bien afirmas. Quizá se podría matizar alguna cosa, pero no es el momento.

Me alegró haber acertado en mis respuestas. Aunque intuía que faltaba algo.

—¿Te gusta el fútbol?

Le miré extrañado por aquel cambio tan brusco de tema. Él me miró pidiéndome un poco de paciencia.

—Sí —contesté.



—No te preguntaré acerca de tus predilecciones futbolísticas porque las conozco perfectamente —afirmó, mientras miraba mi encendedor con los colores de mi equipo—. ¿Qué hicieron el domingo?

—Ganamos —contesté orgulloso.

—¿Y la semana anterior?

—Perdieron —respondí.

—Quiero que analices tus dos respuestas, Mario. Quiero que me digas la diferencia entre «ganamos» y «perdieron».

—El resultado.

—No solamente eso. Si te fijas bien, has utilizado un tiempo verbal distinto para la primera y segunda respuesta: «nosotros», «ellos». En el «ganamos» estás dentro y en el «perdieron» estás fuera.

Qué curioso, pensé.

—Bien —continuó—. En tu época de estudiante imagino que aprobaste muchos de tus exámenes...

—Por supuesto; aprobé la mayoría —contesté.

—¿Suspendiste alguna vez?

—Sí, alguna vez me suspendieron.

Martí me miraba como quien sabe perfectamente cuál será la respuesta exacta de su interlocutor. Yo esperaba el desenlace de lo que estaba pasando en realidad.

—Mario —continuó—. ¿Has entendido lo que te he explicado hace un momento sobre el fútbol?

—Más o menos.

—¿Me lo puedes explicar?

—Creo que he entendido que, sin querer, cuando hablamos nos metemos dentro de la historia si el resultado ha sido bueno, y nos quedamos fuera si ha sido malo —le dije, sin ser del todo consciente de qué relación tenía eso con el asunto que nos traíamos entre manos.

—Excelente —añadió—. Ahora piensa en lo que me acabas de decir sobre los resultados de tus exámenes.

—¡Ostras! ¡Lo he vuelto a hacer! —Al mismo tiempo que me sorprendí, me di cuenta de cómo yo mismo había utilizado el «he aprobado» y el «me suspendieron». En el primero era yo quien lo había conseguido, y en el segundo ponía la responsabilidad fuera de mí.

Martí seguía observando, consciente del avance que se estaba produciendo en mis conclusiones y contento de cómo yo había llegado a establecer esa relación. En ese momento me vinieron a la cabeza las numerosas veces que, en momentos de estrés, en casa, cuando alguno de los niños se portaba mal, me había dirigido a Marisa con un «haz el favor de decirle algo a tu hijo»... Sonreí, se lo conté a Martí y nos reímos juntos.

—Mario —siguió—, no te sientas mal por ello. Esto lo hacemos a diario sin darnos cuenta. Forma parte de la naturaleza humana querer participar del éxito y desvincularse del fracaso. En las ventas es muy habitual. Si le pides a un vendedor que explique un mal día de ventas hablará de la crisis, de la competencia, del producto o del precio... Y si le dices al mismo vendedor que te explique un buen día de ventas, te hablará de lo bueno que es, de lo motivadísimo que está y de lo mucho que ha trabajado ese día.

Me sentí especialmente identificado y dolido con la explicación que me acababa de dar.

—Ahora quiero volver a la pregunta anterior. Además de tener un buen producto, a un precio competitivo y de representar a una empresa fiable, ¿qué más tiene que transmitir un vendedor a su cliente?

Entendí a la primera que me tenía que involucrar en la respuesta y quise elaborarla a conciencia.

—Conocimiento del producto, seguridad..., entusiasmo...

—¡Bien! —contestó entusiasmado al escuchar mi respuesta—. Y, ¿de quién depende todo esto que me acabas de decir?

—Está claro, de mí —contesté, no sé si sintiéndome aliviado o atrapado por mi respuesta.

—¿Te das cuenta? Acabamos de tomar las riendas de nuestro destino. Ahora ya sabemos que sin menospreciar algunas cosas que afectan a nuestro rendimiento, como la existencia de unas circunstancias económicas complicadas y de personas más o menos difíciles, hay también algunos aspectos que dependen de uno mismo. Por cierto, ¿cómo llevas lo de conocer el producto?

—Bastante bien; me dedico a esto desde hace unos cuantos años. Además, la empresa nos da mucha formación sobre los productos nuevos.

—Me alegro de que esta parte tan importante la tengamos solucionada. Y, ¿lo de la seguridad y el entusiasmo?

Me quedé pensativo, sumido en el mal rollo de quien está a punto de reconocer que ha descubierto que hay algo que no se está haciendo bien.

Martí, consciente de mi malestar, me eximió de contestar y volvió a coger la libreta con mis pensamientos del día. Entonces, me miró fijamente.

—Vamos a ver, hemos dicho que nuestros pensamientos alimentan nuestras emociones, y que nuestras emociones repercuten en nuestro comportamiento y, por tanto, en nuestros resultados. Que cuando las cosas salen mal echamos balones fuera para no sentirnos responsables, y que cuando salen bien nos encanta sentirnos dueños de nuestro destino.

Asentí a todas aquellas conclusiones, una tras otra, con la certeza, ahora sí, de haberlo entendido absolutamente todo.

—Por tanto —dijo, enseñándome de nuevo la libreta—. ¿Qué ves aquí?

—Un montón de basura que seguramente no lleva a ninguna parte. No quiero ni imaginarme lo que debo estar proyectando en mis clientes.

—¡Enhorabuena por el descubrimiento! Aquello que sentimos lo proyectamos continuamente, y aunque no hablemos de ello, lo hacemos igual, tanto con los gestos, como con las miradas, como con las posturas. Cuando nos sentimos tristes lo proyectamos; cuando la mayoría de nuestros pensamientos son negativos, lo proyectamos. Y, ¿sabes una cosa? —prosiguió—. La negatividad no vende. La mejor manera de conectar con tu cliente es transmitiéndole algo que le resulte agradable sentir en tu compañía...

—Alegría, optimismo —interrumpí, consciente de todos los errores que cometía día tras día.

—Perfecto —añadió—. Quiero que mañana, cada vez que te asalte un pensamiento negativo, le busques la parte positiva. Al principio parece imposible, pero te aseguro que llegarás a conseguirlo; sólo es cuestión de practicar mucho. Y quiero que anotes de nuevo en la libreta aquello que sientes.

Me pidió que destruyese la primera hoja con todos mis pensamientos cargados de negatividad y pesimismo en un acto simbólico que llevé a cabo encantado. Así que, al salir a la calle, le prendí fuego y disfruté hasta que se evaporó en cenizas.

## **ELIGE TUS PENSAMIENTOS**

Al día siguiente sonó el despertador a la hora habitual y el primer pensamiento que me vino a la cabeza fue el de siempre: «Mierda, empieza otro jodido día. A ver si se acaba pronto». No fui consciente de ello hasta que al cabo de unos segundos, cuando empecé a reaccionar mientras me lavaba la cara con agua fría, me di cuenta de que debía trabajar a conciencia sobre mis primeras sensaciones matutinas. Dudé de mí mismo, de mis posibilidades y de la validez de un método aparentemente tan surrealista como el que Martí me había propuesto. Si uno piensa de una manera es porque hay alguna razón para que así sea. Por tanto, ¿qué sentido tiene cambiar la evidencia? Si creo que hoy va a ser otro mal día, es porque sé que va a ser así. Me quedé mirándome en el espejo con las gotas de agua recorriéndome el rostro, y pensé que, si bien lo que me había propuesto Martí ahora me parecía la tontería más grande del mundo, había prometido hacerlo. Y como el compromiso formaba parte de mis valores más arraigados, decidí que lo iba a intentar.

Se me ocurrió que una forma de sustituir mi primer pensamiento era pensar que el día que iba a comenzar sería único e irrepetible. La idea me vino de una película que recordé en ese momento y en la que el protagonista, que se encontraba en prisión por un delito que no había cometido, decidió sustituir su indignación y la sensación de impotencia ante sus circunstancias por la vivencia intensa y positiva de cada momento. Estaba convencido de que cada día que pasaba nunca volvería a repetirse y que no

vivirlo intensamente era como tirarlo a la basura. A partir de ese momento cambió su actitud y empezó a hacer cosas que jamás hubiera creído ser capaz de hacer, como estudiar varias carreras, escribir algunos libros y ganarse una reputación en la cárcel.

Recuerdo que por aquel entonces, y ya habían pasado algunos años, el argumento me impactó. No pude evitar relacionarlo con lo que Martí me estaba pidiendo, por lo que decidí, con la mirada clavada en mi yo reflejado en el espejo, que si no aprovechaba ese día sería como tirarlo a la basura, y me propuse vivirlo como si fuera único e irrepetible. Vi que mi imagen sonreía ante el espejo a una hora en que ese gesto no era habitual. Creo que Martí se hubiese sentido orgulloso de mí.

Cuando besé a Marisa y a los niños, me sentí bien de verlos con la paz que me regalaban y les dije, en voz baja: «Os vais a enterar de lo que es capaz vuestro padre».

Durante las primeras horas del día tuve diferentes momentos en los que reaparecieron mis pensamientos negativos habituales. De algunos quizá no fui consciente, pero los otros, en cuanto me asaltaban, era como si se me encendiese una alarma. Creo que el entrenamiento estaba surtiendo un efecto instantáneo y me pareció sencillo. Me lo tomé como un juego. Cuando tenía una sensación sobre una circunstancia o una persona, la analizaba y la clasificaba como positiva o negativa. Si era positiva, no me preocupaba más, y si era negativa, buscaba rápidamente una alternativa.

Y así, por pura intuición, comprendí lo terapéutico que podía ser un ejercicio como ése. Descubrí que si me encontraba en un atasco y no tenía una ruta alternativa, en lugar de desesperarme y ponerme nervioso, podía aprovechar ese tiempo para preparar mejor mi siguiente visita: estudiar con detenimiento al cliente, sus consumos habituales y preparar una buena estrategia de venta. Si el cliente me resultaba desagradable, hacía lo posible por encontrarle algo positivo a él o a su entorno, y casi siempre lo conseguía.

Lo que había empezado como un ejercicio desesperanzado de salgamos de esto lo antes posible, se estaba transformando en una experiencia muy enriquecedora que me procuraba resultados instantáneos.

El día fue regular, tirando a bueno, en cuanto a ventas: todo un éxito para mí después de tantos días malos. Había estado muy cerca de alcanzar la cifra que permitía cumplir con mi objetivo de ventas diario y esto me produjo un sentimiento casi de victoria. Pero, aparte de los aspectos puramente económicos, lo más importante fue sentir que algunos clientes se habían mostrado diferentes conmigo. Sin poder encontrar una explicación convincente, noté en algunos de ellos que su forma de hablarme, de recibirme y de despedirme había sido diametralmente opuesta. Incluso las explicaciones o justificaciones de alguno para no comprar me parecieron mucho más humanas que los días anteriores. ¿Podía ser que el cambio de actitud que había percibido de una manera casi instantánea se debiese a haber elegido también yo una actitud distinta? ¿Realmente los consejos de Martí tenían tanta fuerza?

Estaba deseando contárselo y entré en el bar de Juanlu con la actitud del triunfador, pero con la prudencia del novato. Miré hacia el rincón que se había convertido en el santuario en el que dialogábamos, pero no lo encontré. Pensé por un momento que quizás estaría en el servicio o que yo había llegado antes de la hora. Miré el reloj sólo para comprobar que era la de cada día. En ese momento otra persona salió del baño aclarando mis dudas. Su ausencia me extrañó. Tras la barra, Juanlu secaba unos vasos cuando advirtió mi presencia, y preparó el café que yo me tomaba cada tarde. En cuanto se acercó a la mesa, yo ya me había sentado en el lugar acostumbrado, me saludó con un gesto y me dejó el café y un sobre cerrado. Le miré extrañado y me correspondió con la misma extrañeza mientras regresaba a la barra.

Abrí el sobre con el temor de quien espera encontrar malas noticias y con la seguridad de que el remitente no podría ser otro que Martí.

Apreciado Mario,

En primer lugar, quisiera pedirte disculpas por mi ausencia, pero un asunto personal me ha impedido compartir contigo esta tarde.

Espero que hayas tenido un buen día y que tu incredulidad ante mis planteamientos se haya transformado en confianza.

Por favor, recuerda que aunque hay muchas cosas que no podemos elegir cada día, siempre podemos seleccionar nuestros pensamientos. Que hay pensamientos que nos impelen a detectar las oportunidades y otros que nos bloquean y nos impiden encontrarlas. Y que todos ellos forman parte de la realidad. Por tanto, sólo es cuestión de elegir bien. Espero que sigas ejercitando la manera de sustituir los unos por los otros.

Espero verte pronto. Un fuerte abrazo,

Martí

Me quedé preocupado, pensando en qué le habría podido pasar, y, sin poder evitarlo, supuse que seguramente sería algo grave. Me pregunté cuántos días estaría ausente, hasta darme cuenta de que esa respuesta no la encontraría dentro de mí.

Abrí al azar la libreta que siempre llevaba conmigo, y me dije que ése sería el lugar en el que anotaría las ideas más importantes que Martí me revelara. Escribí.

Si sientes que un pensamiento te bloquea, cámbialo por otro que te impulse.

Apuré el café mientras mi mirada se perdía en el otro extremo de la barra y el sonido desagradable del vapor de agua calentando una jarra de leche me mantenía ausente del resto. Era como formar parte de una escena, pero sin participar activamente en ella. Me levanté, dejé el dinero exacto sobre la mesa y me fui a casa esperando que Martí volviese pronto.

**PRACTICAR, PRACTICAR Y PRACTICAR**

No supe nada de él en más de una semana y durante este tiempo decidí perfeccionar mi técnica para evaluar al instante aquello que sentía respecto a las cosas que me sucedían o que pensaba.

Descubrí que había clientes que sólo pensar en ellos me producían rechazo y que otros los podía considerar casi mis amigos. Casualmente, aquellos a los que me unía un vínculo más agradable eran los mejores, mientras que los otros formaban parte del colectivo contrario. Pensé que si la causa de que determinados clientes me gustaran más se debía a que me compraban, o si me compraban porque me gustaban. Del mismo modo, amplié mis reflexiones hacia la parte más preocupante e intenté discernir, de igual forma, si podía ser que algunos de los clientes a los que debía visitar casi todas las semanas y que me resultaban desagradables, me lo parecían porque no me compraban casi nunca, o no me compraban porque no me caían bien.

Me pareció todo un descubrimiento pensar, como quien se plantea qué fue primero el huevo o la gallina, que si la opción que barajaba era cierta, estaba en mis manos darle un giro de ciento ochenta grados.

Evidentemente, no podía obligar a esos clientes a comprar, pero sí estaba en mis manos hacer que me gustasen. Las lecciones de Martí también permitían esta aplicación. Quizá lo de cambiar pensamientos desagradables por agradables no sólo permitía afrontar con mejores garantías algunas circunstancias, sino también utilizarlo incluso con las personas.

Me sentí tremendamente satisfecho de haber llegado yo solito a una deducción como aquélla, aun a riesgo de equivocarme y perjudicar en algún caso mis ya deterioradas relaciones con algún cliente.

Decidí ponerla a prueba con carácter de urgencia con Antonio Medina, el tío más desagradable que había conocido en mi vida y que me tocaba visitar cada martes. No sé si mi apuesta fue demasiado arriesgada, ni por qué empecé mi nueva aventura con una probabilidad tan alta de fracasar, pero me sentía con fuerza para afrontar cualquier desenlace.

Antonio Medina tiene una pequeña carpintería en el barrio del Carmelo y es de dominio público la rudeza de su carácter. Nunca sabes cómo le encontrarás, pero lo más probable es que estuviera de mal humor. Recuerdo que la primera vez que lo visité, y después de que me presenté, todas las palabras que obtuve fueron: «Eres el cuarto de tu empresa que pasa este año por aquí. A ver qué duras. Y no quiero nada, así que márchate».

Reconozco que aquellas palabras me hundieron en la más profunda de las miserias y me produjeron un rechazo hacia su persona que perduraba en el tiempo. Aun así, tenía la obligación de visitarle todas las semanas, ya que de vez en cuando me hacía algún pedido que en lugar de alegrarme me producía indiferencia, pero al menos justificaba una venta. Había llegado a pensar, que si no me comprase nunca más tendría argumentos suficientes para no visitarle y sacarlo de mi vida.

Durante el trayecto, el mero hecho de pensar en la inminencia del encuentro me produjo un nudo en el estómago que no pude controlar. Antonio Medina tiene la habilidad de hacerme sentir pequeño y miserable mientras se regocija en su perversidad.

Detuve mi coche una calle antes de llegar a mi destino y me dije que no podía ser que aquel hombre no tuviese nada por lo que admirarle. Me sentí mal por el hecho de atreverme a desafiar mis propias emociones y pretender encontrarle algo bueno a un ser tan despreciable. Fui contundente como creo que nunca antes lo había sido y, con la seguridad de que encontraría algo bueno en él, me di cuenta de lo hábil que era ese hombre con sus manos y de lo que era capaz de hacer con un trozo de madera. Conocía a muchos otros profesionales del sector, pero Antonio es más un artista que un carpintero. Basta verlo acariciar un trozo de madera; basta observar cómo la mira por encima de aquellas gafas suspendidas peligrosamente en la punta de su nariz, para darse cuenta hasta qué punto le apasiona su profesión.

Me descubrí habiendo dejado de sentir desprecio hacia él y admirándole por algo. Me sorprendí por ello. Como no sabía cuánto durarían los efectos de aquella especie de embrujo, bajé del coche y me dirigí hacia su local apresuradamente mientras me esforzaba para que no se desvaneciera aquella nueva y desconocida sensación.

Al entrar en su establecimiento vi cómo dejó por un instante lo que hacía y me miró una vez más por encima de sus gafas llenas de polvo. Lejos de peligrar la nueva actitud con la que había decidido acudir a su encuentro, noté cómo me aferraba a ella con más fuerza. Me sentí realmente poderoso. Antonio debió notar algo y me invitó a acercarme, desafiante, como si tuviese la sensación de estar perdiendo el control de la situación. Por primera vez percibí cómo algunos movimientos minúsculos de su rostro me decían que, posiblemente, detrás de aquella máscara de crueldad, se escondía una buena persona.

En vez de acercarme a él me acerqué a su obra. Estaba dando forma a las patas de una mesa que ofrecía una arquitectura imposible pero maravillosa. La miré desde varios ángulos y después levanté la vista hacia él.

—¿Te gusta? —me preguntó.

—Me parece una obra de arte —contesté con sinceridad—. Nunca había visto nada igual.

—Me la ha encargado un decorador para un cliente muy especial. La tengo que entregar a final de esta semana.

Sé que se sintió agradecido, y me pidió que le acompañase a su despacho. Nunca lo había hecho antes. Limpió parte del polvo que se acumulaba en la silla con un trapo que tenía más polvo aún, pero agradecí el gesto. Me invitó a sentarme y me hizo un pedido como nunca hubiese soñado.

La única explicación que fui capaz de encontrar para ese cambio de actitud por su parte fue que yo mismo había cambiado la mía. Estaba deseando contárselo a Martí.

Durante los días que siguieron acudí puntualmente a nuestra cita con la esperanza de encontrarle allí en cualquier momento y regresaba a casa con la frustración de no poder compartir con él mis progresos. Estaba ya tan entrenado en la posibilidad de elegir mis pensamientos que la decepción que se derivaba de no encontrarlo la convertía automáticamente en la oportunidad de que cuando lo hiciera de nuevo estaría aún más preparado para empezar a practicar el siguiente paso.

El único pensamiento que no conseguía vencer era la preocupación de que le hubiese pasado algo malo. Consideré que ello se debía a que le había tomado aprecio y decidí no eludir aquello que parecía justo.

Aquel miércoles tuve el mejor día de ventas que recordaba en mucho tiempo, quizás el mejor de mi historia en la empresa o, por lo menos, bastante parecido a los días buenos de antes de la crisis. Estaba pletórico. El día empezó bien, continuó mejor y acabó estupendo. Hacía mucho que no me sentía tan especial. Había controlado el cien por cien en cada momento y todo salió incluso mejor de lo previsto. Me sentí tan bien que ni siquiera me importó que me costase aparcar aún más de lo normal. Cuando entré en el bar apenas tenía esperanzas de encontrarme con Martí. Pero como muchas cosas en la vida que suceden cuando menos te las esperas, allí estaba él.

De espaldas a la puerta, en el lugar habitual y hojeando un periódico, como si estuviese esperando que mi voz le arrancase de su soledad. Me alegró verlo allí y me dirigí hacia él tomando con descaro la iniciativa de romper su intimidad.

—Hola, Mario —dijo, girándose como si supiera de antemano mis intenciones y hubiera intuido mi llegada.

—Hola, Martí —contesté, mientras la alegría del encuentro se convertía en preocupación por lo que veía.

Hacía dos semanas que no nos veíamos, pero por su aspecto parecía que hubieran sido diez años. Estaba muy demacrado y había perdido peso. Se le veía cansado y sus ojos carecían del brillo que mostraban hacía sólo unos días. Él quiso compensar su aspecto demacrado con una sonrisa, pero sólo consiguió evidenciar aún más que algo grave le estaba sucediendo.

—Voy a ser muy sincero contigo, Mario, porque no tengo ningún motivo para ocultarte lo que me pasa. Además, te considero una persona lo suficientemente inteligente para valorar con criterio lo que tienes delante. Y como sé que mi aspecto es realmente lamentable, no te voy a negar la evidencia. He estado en el hospital; ingresé al día siguiente de estar aquí contigo la última vez. Me encontraba mal y fui al médico. Te hice llegar una nota, imagino que te la entregaron... Algo raro debió ver el doctor, y rápidamente me derivó al hospital donde empezaron las pruebas... Tengo cáncer de páncreas. Y yo que me creía invencible. Pues resulta que no lo soy —bromeó.

—Pero ¿te curarás? —añadí, ingenuamente esperanzado.



—Claro que me curaré, por supuesto. Esto sólo es un pequeño percance en el camino, como muchos otros con los que la vida nos pone a prueba. Seguiré un tratamiento y me curaré. Aún tengo que dar mucha guerra. Y tú y yo mucho trabajo por hacer.

Tomé asiento palpando la silla sin poder dejar de mirarlo a los ojos. Me sentí realmente desbordado por aquella inesperada noticia. Le había cogido cariño. La contundencia de sus palabras, su entereza y la no aceptación de sus circunstancias como única alternativa de futuro añadió a mi preocupación un sentimiento de orgullo hacia aquella persona.

—Qué te parece, Mario, ¿nos ponemos a trabajar de nuevo? Cuéntame qué ha sucedido estos días.

Me pareció injusto protagonizar la escena y la conversación, pero pensé que si me lo pedía de ese modo era porque lo necesitaba. Le conté mis aventuras durante las dos semanas transcurridas desde nuestro último encuentro; cómo había cambiado muchas de mis circunstancias y cómo había entrenado la capacidad de identificar mis pensamientos ante las circunstancias, de valorarlos, y de sustituirlos por otros cuando eran contraproducentes. Cómo todo ello había contribuido a mejorar mi actitud en el día a día, cómo comenzaba la jornada con mucha más energía y cómo me sentía más poderoso en las visitas a mis clientes. También le conté que ellos habían notado algo diferente en mí y que todos esos cambios se habían traducido en una mejora considerable de mis ventas.

A medida que se lo explicaba vi el orgullo reflejado en su mirada, lo que producía un contraste sobrecogedor con su aspecto enfermizo. Pero entendí que debía seguir trabajando para no defraudar a la única persona que desde hacía mucho tiempo había conseguido elevar mi autoestima y generar en mí una expectativa de ganador.

—Estoy encantado de escuchar lo que me cuentas. No podía ser de otro modo, ¿no te parece? Cuando uno hace las cosas bien, los resultados tienden a ser buenos. Lo contrario también se cumple. Pero a veces entramos en un escenario de negatividad donde las creencias se alimentan de las percepciones. Cuando crees que algo saldrá mal, casi siempre sucede así, porque llegas a convencerte de que tienes razón. Pero si te convences de que algo va a salir bien, siempre te acercas más al resultado esperado. Y también tienes razón. Y eso sucede, porque las oportunidades aparecen con mucha mayor claridad si estamos predispuestos a que lo hagan. Es muy difícil, Mario, detectar oportunidades cuando nuestra actitud está cargada de negatividad, ¿entiendes?

—Perfectamente, lo he experimentado plenamente estas semanas. ¿Y cómo acaba esta historia? —le pregunté impaciente.

—Querrás decir cómo continúa. Esto sólo acaba de empezar.

Me sentí un tonto por mostrar tanta impaciencia y me disculpé por ello. Martí aceptó mis excusas con aquella cara de comprensión que significaba algo parecido a «esta juventud, siempre con prisas».

—Comprendo tus ganas de avanzar rápidamente, pero debo decirte que la prisa es mala consejera si quieres conseguir algo que perdure en el tiempo. Además, acabas de empezar un proceso de entrenamiento que te convertirá en un grandísimo vendedor. Pero igual que un deportista de élite no puede dejar de entrenar ni un solo día, cualquier profesional que quiera rendir al máximo también lo ha de hacer.

Me desorientó un poco aquel comentario, pues estaba convencido de que cuando alguien adquiere un conocimiento o una habilidad ya la posee para siempre. Martí pareció leerme el pensamiento y añadió:

—Te equivocas si crees que cuando sabes algo ya forma parte de ti. Las personas tenemos la necesidad de recordarnos a menudo las cosas que son importantes en nuestra vida, precisamente para que sigan formando parte de ella. Cuando crees que dominas algo, tienes que seguir pensando en ello con frecuencia si quieres que esa habilidad se mantenga y perfeccione con el tiempo. Pensar que algo formará parte de ti para siempre te hará fracasar si no tomas conciencia de ello de vez en cuando. Te imaginas a Rafa Nadal, después de haber ganado un torneo importante, diciéndole a su entrenador: «Este golpe no lo quiero practicar más porque ya me sale bien».

—Es ridículo —añadí.

—Pues claro. Ahora bien, aunque todo el mundo entiende que Rafa tiene que seguir entrenándose ocho horas cada día para seguir ganando torneos, nadie comprende que para que un vendedor siga ganando sus batallas también debe entrenarse todos los días.

—Tiene mucho sentido lo que dices, Martí.

—Claro que lo tiene; es de una lógica aplastante. Nunca te olvides de que no podemos dejar de mejorar.

Martí miró su reloj y me dijo que tenía que marcharse.

—¿Te veré mañana? Tengo algo importante que contarte.

—Por supuesto. Hasta mañana, entonces.

Le vi levantarse con dificultad y dirigirse hacia la puerta con una lentitud que me sorprendió. Me apenó que le estuviera sucediendo algo tan terrible, pero me alegró tener la oportunidad de compartir ese momento con él. Sabía que ayudarme le hacía sentirse importante. Cuando desapareció, abrí mi bloc de notas y anoté:

«Nunca dejes de mejorar.»

El día siguiente me sirvió para reforzar el cambio de tendencia que yo estaba provocando. Tal vez me hubiese gustado conseguir algo más, pero había aprendido a conformarme, aunque fuese con poco. Pensaba, y esto ya era un hábito en mí, que mis resultados dependían de mi trabajo, y que si no habían sido buenos, era yo quien debía esforzarme más. Al menos había abandonado aquella tendencia tan arraigada a pensar que la culpa de mis fatalidades se debía a que los astros estaban alineados en mi contra otra vez.

Por la tarde llegué al bar después del calvario diario para encontrar un aparcamiento decente. Hoy no me había costado tanto, y me consolé pensando que había habido días mucho peores.

Estaba cansado; el calor del mes de junio era poco apto para pasarse el día con traje y corbata. Reconozco que por un momento estuve tentado de ausentarme de mi cita con Martí pretextando una buena excusa para no asistir. Pero tras la batalla librada entre mi cansancio y mi sentido de la responsabilidad, ganó el segundo y entré en el bar para acudir a mi cita.

—Hola, Martí —le dije, intentando disimular mi cansancio.

—Hola, Mario, ¿qué tal el día? —preguntó.

—Bueno, no ha estado mal del todo.

Me miró con cierto reproche por mi contestación. No conseguí entender qué le había parecido mal de mi respuesta, y cuando estaba a punto de preguntárselo, se me anticipó.

—Siéntate, hoy tenemos algo muy importante de lo que hablar.

Me senté con curiosidad, no sin antes intercambiar una mirada con Juanlu para que me trajese el café.

—Mario, ¿te acuerdas del día que te pregunté si sabías lo que era una oportunidad?

—Claro —contesté, recordando lo ridículo que me hizo sentir por primera vez.

—¿Recuerdas qué conclusión sacamos de aquella pregunta? —prosiguió.

—Recuerdo una frase que me impactó —continué—. Dijiste que una oportunidad era un estado mental y me pusiste aquel ejemplo de los dos chicos que fueron a África.

—Perfecto —asintió—. Y, ¿qué ha significado eso para ti durante estas semanas?

—Hombre, realmente ha sido útil y me ha ayudado mucho a darme cuenta de que la manera en que yo vivía las cosas que me pasaban no me estaba ayudando demasiado.

—Bien, y, ¿qué has cambiado? —continuó interrogándome.

—Digamos que mi cambio ha sido radical. Con tu técnica he aprendido a regular mejor mis pensamientos. Es muy curioso con qué facilidad me sale ahora lo de reconstruir en positivo mis pensamientos negativos —concluí.

Martí escuchaba con orgullo mis explicaciones mientras yo me sentía un poco falso ante mis propias afirmaciones. Realmente llevaba ya algunas semanas utilizando la técnica que él me había mostrado, pero no me estaba resultando fácil. Era tal la cantidad de negatividad que me llegaba a cada momento, que me resultaba tremendamente difícil, casi surrealista, mantenerme al margen. Me esforzaba mucho, pero había momentos en que me sentía agotado y vencido. Las noticias por la radio, por la televisión, en los periódicos, los comentarios de mis clientes. Todo ello eran mensajes pesimistas que alimentaban un clima de tristeza que se extendía como una mancha de aceite entre la gente.

—Me alegro enormemente que lo estés logrando —continuó—, aunque me alegraré más el día que dejes de considerarlo una técnica.

—¿Qué quieres decir? —pregunté extrañado.

—Quiero decir que lo que te estoy enseñando no es una técnica, sino una actitud ante la vida. Una forma de entender el mundo y la época en que nos ha tocado vivir, eligiendo algo muchísimo más saludable. Pensar en positivo es bueno mentalmente y, como todo lo que afecta a la mente, ese bienestar se acaba trasladando también al cuerpo. Ya lo hemos hablado varias veces, pero quiero recordártelo. Pensar en positivo es la mejor manera de predisponernos a detectar las oportunidades.

—Me parece lógico —afirmé, al mismo tiempo que pensaba en lo ridículo que parecía imaginarse a alguien con ganas de «hacer cosas importantes en la vida», a la vez que mostraba una actitud pesimista y gris. Me vi a mí mismo tras ese pensamiento hacía sólo unas cuantas semanas antes y tomé conciencia del cambio que había supuesto ese enfoque distinto que empezaba a impregnar todo lo que me rodeaba. Y es que más allá del día a día en el trabajo y de todo lo que había cambiado y afectado a mis resultados, mi proceso de «positivación» (si es que se le podía llamar así, aunque no se me ocurría una palabra mejor) estaba afectando a mi vida en general y a mis relaciones en casa, especialmente con Marisa. Ella lo había notado y me lo había hecho saber.

Abrí mi libreta y apunté:

«Pensar en positivo es una actitud ante la vida, y la mejor manera de detectar las oportunidades.»



**4**

**SEGUNDA LEY: LAS OPORTUNIDADES VIENEN CON FECHA DE CADUCIDAD**



—Bien, Mario, acabas de dar un paso de gigante, así que he decidido ponerte un sobresaliente en la comprensión y uso de la primera ley.

Me hizo gracia volver a sentir esa sensación del alumno con su maestro. Me trajo algunos bonitos recuerdos de mi paso por el colegio y el instituto y de algunos momentos duros con algunos profesores. Pensé en la manera en que Martí actuaba conmigo, en lo cordial y exigente que estaba siendo, y en cómo había creído y apostado por mí desde el primer momento sin dudar que yo sería capaz de conseguir lo que se había propuesto. De mi pasado recordé algunos profesores cuya relación había sido intensa y sobre todo exigente. Personas con las que aprendí, pero que no me regalaron nada. Seres que saben algo que tú no entiendes a esas edades, pero sí con el tiempo: «Sólo desde la exigencia las personas crecen». Martí lo había sido, y lo estaba siendo conmigo. Tomé conciencia de que eso era bueno e hice un pacto de no agresión. Decidí que no dudaría más de él, que recibiría sus planteamientos con una actitud abierta por mi parte y con la paciencia que merece alguien que sólo necesita tiempo para que experimentes aquello que te propone, más para ayudarte a descubrir que para enseñarte. Aquel personaje que había aparecido en mi vida hacía unas semanas me estaba regalando su secreto con generosidad y respeto. Martí acababa de ponerme un sobresaliente. Intenté recordar cuántos había sacado en mi vida y encontré muy pocos. Decidí disfrutarlo como un presente que me hizo sentir importante.

—¿Te acuerdas de la segunda ley, Mario? —me dijo, sacándome de mis cavilaciones.

—Claro —contesté. Había mirado tantas veces las notas de mi libreta intentando descifrar el sentido de las siguientes leyes que ya me las sabía de memoria—. «Las oportunidades vienen con fecha de caducidad» —afirmé.

—Perfecto, Mario, y, ¿qué crees que quiere decir eso?

—Imagino que significa que están presentes por un tiempo limitado —contesté bastante convencido.

—Muy bien. De hecho, es lo mismo que sucede con casi todas las cosas de la vida; pueden durar más o menos, pero siempre tienen un tiempo limitado. Las oportunidades son como las estrellas fugaces, sólo duran un instante... las ves, o no las ves.

—Y, ¿cuál es el secreto para verlas? —pregunté.

—Eso me lo vas a decir tú —contestó.

—Imagino que hay que estar atento.

—¿Crees que estar atento es suficiente? —continuó.

—Ahora me he perdido, Martí.



—De acuerdo, Mario. Imagina que estás pasando tus vacaciones en la India con un grupo de amigos. Vais hacia la estación con la intención de tomar el tren, mientras hacéis bromas y reís, disfrutando del maravilloso día que os espera. Pagáis el billete y, cuando estáis a punto de acceder al andén, oís cómo por la megafonía se anuncia la salida de vuestro tren. En ese momento salís corriendo y os subís precipitadamente a él, que ya está en marcha. Tú, amablemente, has dejado subir primero a tus amigos, y cuando el tren ya ha cogido cierta velocidad, corres más rápido aún, te agarras y de un salto subes por fin. Pero justo en ese momento notas que se te engancha la sandalia y cae en el andén... ¿Qué harías a continuación?

—¿Cómo que qué haría? —pregunté contrariado.

—Sí, Mario, ¿cuáles son tus opciones?

Nunca hubiera pensado que en una situación como ésa uno tuviese demasiadas opciones.

—No sé adónde quieres ir a parar, Martí. Seguro que me sentiría muy mal, y me imagino que me quedaría mirando cómo la sandalia se alejaba de mí, pensando que acababa de arruinarme el día. Ahora tendría que seguir medio descalzo hasta encontrar un lugar donde comprar un par de sandalias, si es que había alguno.

—Imagino, Mario, que ese comportamiento y tus sensaciones son normales: las mismas que hubiese tenido cualquier persona en esas circunstancias.

Me reconfortó sentir que Martí comprendía la respuesta que acababa de darle.

—Ahora bien, crees que, aparte de tu desgracia, ¿podrías estar perdiendo una oportunidad?

—A ver, Martí —respondí—, acabo de arruinarme el día, voy descalzo, me siento fatal, y mis amigos no paran de reírse de mí. ¿Qué tiene eso que ver con oportunidades perdidas? No lo entiendo.

—Sí, Mario, hablo muy en serio. Necesito que pienses si en aquel momento hubo una oportunidad y no la supiste ver. Además, fue tan fugaz que, aunque te hubieses dado cuenta, más tarde ya habría dejado de existir como tal.

Por más vueltas que le daba no acababa de entender lo que Martí me quería decir. Me esforzaba en analizar la situación sin éxito, y él esperaba pacientemente una reacción mía que no llegaba.

—Está bien, Mario, no es mi intención hacerte sentir incómodo, así que hagamos una cosa. Pero antes necesito saber que confías en mí, y que si te digo que en esa ocasión tuviste una oportunidad que desaprovechaste, me creas.

—Por supuesto que sí —respondí—. Si algo he aprendido de ti es a confiar en tu sentido común.

—Perfecto, gracias. Entonces dejemos esta conversación aquí por hoy. Se me ha hecho tarde.

Miré el reloj y me sorprendí al ver cómo había volado el tiempo. Me alteré al pensar que estaba faltando a mis obligaciones familiares.

—Me gustaría que dedicases tiempo a pensar en el dilema que acabamos de dejar sin resolver. Mejor nos vemos mañana para continuar con esta conversación. ¿Qué te parece?

Acepté su propuesta a regañadientes, pensando que tenía un punto de crueldad dejar a alguien en la incertidumbre y sin una respuesta clara. Me lo podría haber dicho sin más.

—Hasta mañana entonces, Martí.

—Hasta mañana, Mario.

Llegué a casa con la sensación de haberme entretenido más de la cuenta y encontré a Marisa bañando a los niños, tarea que habitualmente me correspondía a mí. Me miró con cierto reproche y yo me disculpé: había llegado tarde y sin avisar. Me quité la americana, me arremangué las mangas de la camisa hasta la altura de los codos y anuncié que habían llegado los refuerzos. Nos besamos todos, Marisa se fue a preparar la cena, y yo acabé con el baño y las cosquillas.

Después de dar de cenar a los niños, Marisa me dijo que ella se encargaría de acostarlos y explicarles el cuento para que yo pudiese enviar mis ventas antes de cenar. Agradecí su propuesta y propuse pedir una pizza por teléfono.

Mi día de trabajo había estado en la línea de las últimas semanas. Mucho más acertado en cuanto a resultados, pero tampoco era, como se suele decir, «para tirar cohetes». Al menos, la sensación de sentirme apurado había sustituido a la de sentirme avergonzado. Eso, por sí solo, ya valía la pena. Sabía que el resto no era más que cuestión de tiempo. Las conversaciones con Martí me proporcionaban unas herramientas que yo nunca había empleado, y me estaban resultando útiles y efectivas.

Cuando llegó la pizza ya estábamos en la mesa haciendo balance del día. Decidimos abrir una botella de vino como para darle un toque especial a aquella cena. Se nos ocurrió a ambos al mismo tiempo, lo cual nos hizo sonreír y pensar en lo unidos que estábamos.

—Me gustaría comentarte algo de mi encuentro hoy con Martí —dije, aprovechando un silencio.

—Dime —contestó Marisa casi sorprendida.

Hasta aquel momento, yo había sido bastante discreto acerca de mis conversaciones con Martí. Marisa me había preguntado varias veces y yo había respondido con evasivas, aunque con sinceridad, pero sin entrar en detalles. Ésta era la primera vez que tomaba la iniciativa de hablarle abiertamente de ello.

—Te voy a contar una historia y me gustaría saber qué piensas. ¿De acuerdo?

—De acuerdo —respondió intrigada.

—Imagina que estás en la India de vacaciones con tus amigos y tienes que subir a un tren... —Le expuse la situación tal como yo la había escuchado, intentando no obviar ningún detalle.

—¿Tú crees que habrías desperdiciado alguna oportunidad? —le pregunté al finalizar la historia.

—Claro —contestó con firmeza, lo cual me desconcertó enormemente produciéndome una mezcla de esperanza y frustración.

—¿Claro? ¿Así de fácil? —dije.

—Es evidente, Mario. Acabas de perder una sandalia y por tanto sólo te queda una. Y, ¿para qué va a querer alguien una sola sandalia? Has perdido la oportunidad de hacer un regalo a alguien.

—¿Un regalo? Ahora sí que estaba desconcertado, pero lo decía tan convencida que me limité a animarla a continuar.

—Como tú ya no la puedes recuperar, mejor lanzar rápidamente la otra a la vía lo más cerca posible de la que acabas de perder. De este modo, si alguien necesitado las encuentra, tendrá las dos. Ciertamente has perdido una oportunidad.

Y ciertamente yo estaba perplejo por la claridad con que Marisa había visto algo que yo no había conseguido ver. Me sentí orgulloso de ella y un poco estúpido.

La conversación y la botella de vino redondearon una velada como hacía tiempo que no teníamos. Cuán volcados estábamos en nuestros hijos y cómo habíamos descuidado últimamente nuestra relación. No recordaba cuánto tiempo hacía que no manteníamos una conversación que no versase sobre cuestiones domésticas y familiares. Creo que los dos tuvimos la misma sensación agradable.

Y al acostarme, pensé en lo que Martí quería decir con aquello de que las oportunidades vienen con fecha de caducidad. El ejemplo del tren y la sandalia perdida lo explicaba muy bien. Por un momento pensé que, dejándome con la duda, me había ofrecido la oportunidad de que Marisa y yo tuviésemos una cena muy especial. Quizá lo había hecho a propósito.

A la mañana siguiente me desperté casi sin esfuerzo, algo poco habitual en mí, y con la sensación de haber descansado de verdad. El recuerdo de la cena y la conversación tan singular de la noche me reconfortaba y provocaba sensaciones agradables. Tras mi aseo matutino, salí a la calle presintiendo que iba a ser un buen día.

Mientras me dirigía a visitar a mi primer cliente, pensé en el planteamiento que Martí me había hecho y que Marisa me había ayudado a desvelar. Ahora ya sabía que las oportunidades siempre están ahí, que vienen con fecha de caducidad, y que hace falta una visión positiva para verlas, además de una agudeza especial para reaccionar rápido y aprovecharlas. No obstante, seguía faltándome un eslabón que acabara de conectar ambas ideas. Aun así, me propuse estar mucho más atento a todo lo que ocurriese a mi alrededor.

Mi primera visita del día fue a una empresa que fabrica muebles de cocina situada en un polígono industrial de Badalona. Entré con la intención de localizar al encargado, pero nada más traspasar la puerta lo vi al fondo de la nave hablando con el propietario. Debo reconocer que eso ya me había pasado en otras ocasiones, y con la seguridad de

que mi interlocutor no iba a desaparecer, en lugar de esperar había aprovechado ese rato para tomarme un café y hojear el diario en el bar más cercano. Sabía que diez o quince minutos más tarde, cuando volviera, seguramente habría acabado de hablar y estaría en condiciones de atenderme. Pero decidí esperar a una distancia prudente que me permitiese observarlos sin dar la sensación de que escuchaba la conversación.

Transcurridos unos segundos, ambos se acercaron a un operario que manipulaba una pieza y se pusieron a hablar con él. Vi que hacían gestos de insatisfacción con algo que le ocurría a aquella moldura y todo apuntaba a que tenía que ver con el adhesivo que estaban utilizando, que, casualmente, era de la competencia. Seguí observando hasta que tuve la certeza de que mis sospechas tenían fundamento y me retiré con sigilo hasta el coche que estaba aparcado sólo unos metros más allá. Abrí el maletero, tomé una muestra de adhesivo y lo metí en mi cartera. Cuando regresé un instante después, la conversación había finalizado y el encargado me hizo un gesto para que pasase a su oficina. Nos saludamos cordialmente y, tras una breve conversación sobre temas triviales, me hizo un pedido de algunas de las referencias que ya me encargaba habitualmente. Me sentí satisfecho. Aun así, cuando estábamos a punto de dar por finalizada la visita, saqué el bote de adhesivo de la cartera, se lo puse delante, y sin hacer ningún tipo de comentario sobre lo que había presenciado, le dije: «Te he traído esta muestra. Cuando tengas ocasión la pruebas y ya me dirás qué te parece».

Salí de la visita tremendamente contento de cómo se había desarrollado, con un buen pedido para empezar el día y con la esperanza de que mi adhesivo solucionase un problema que les daba quebraderos de cabeza.

El resto del día transcurrió con normalidad, y seguí insistiendo en mejorar mi capacidad de observación, aunque no encontré nada tan evidente como lo que me había pasado a primera hora. De todos modos, conseguí mi objetivo de ventas diario, lo cual me produjo una euforia que sólo intenté contener por prudencia.

Por la tarde llegué a mi barrio y conseguí encontrar aparcamiento con cierta facilidad. «El día ha empezado bien y ha acabado bien» pensé. Pero, cuando estaba a punto de bajar del coche, sonó el móvil. Al instante reconocí la voz de Rufino.

—Hola, Mario, perdona que te llame a estas horas...

—No te preocupes. Cuéntame, Rufino —respondí.

—He probado la muestra de adhesivo que me has dejado esta mañana...

—Y, ¿qué te ha parecido? —le pregunté mientras se me aceleraba el corazón.

—¿Puedes pasarte mañana por aquí?

—Por supuesto. ¿A lo largo de la mañana?

—Perfecto. Gracias, Mario. Mañana te veo.

Colgué el teléfono con taquicardia y entré en el bar de Juanlu con una sonrisa de oreja a oreja. Martí escuchó mi saludo al entrar, levantó la vista de su periódico y se extrañó al verme tan contento.

—¿Acaba de entrar el nuevo Mario? Ésta es una versión de ti que no conocía.

—Hola, Martí. Me ha pasado algo que nunca me había pasado... Al menos de esta manera.

—Siéntate y cuéntamelo —sugirió.

Le conté la llamada que había tenido hacía menos de un minuto, la ilusión que me producía, las ganas que tenía de que fuese ya mañana y, sobre todo, lo evidente que resultaba que se me había presentado una oportunidad y la había sabido aprovechar.

—Enhorabuena, Mario, es un placer oírte hablar con tanta emoción. ¿Te acuerdas lo que te dije acerca de que llegó un momento en mi vida en que empecé a notar que tenía las riendas de mi destino?

—Claro que me acuerdo —respondí.

—¿Cuál es tu sensación ahora?

—Pues ya que lo dices, exactamente la misma.

—¿Que más conclusiones has sacado?

—Pues que me parece evidente que lo que me has contado hasta ahora es cierto y que las oportunidades siempre están ahí y que vienen con fecha de caducidad.

Le miré sonriente como diciéndole: «Has visto qué buen alumno tienes».

—Me alegra mucho que confíes en mí y que mis planteamientos te parezcan ciertos y, además, eficaces —prosiguió—. Cuando decidiste hacer lo que me has explicado, ¿qué opciones tenías?

—Cuando llegué y vi que mi cliente estaba ocupado estuve a punto de ir a tomarme un café para no perder el tiempo y regresar más tarde. También tuve la opción de quedarme, que es lo que hice.

—Y cuando decidiste quedarte, ¿cuál era tu objetivo?

—Evidentemente, observar con atención, buscando posibles oportunidades. Y encontré una.

—Y, ¿cuánto tiempo duró?

—Déjame que lo piense... La conversación duró algunos minutos, pero la evidencia del producto sobre el que estaban hablando..., diría que sólo unos segundos.

—Me alegro mucho de que estuvieses ahí en ese preciso instante, Mario. ¿Qué crees que hubiese ocurrido si tú no hubieses tenido esa actitud tan positiva?

—Ahora no te entiendo, Martí.

—Imagínate la misma situación hace algunas semanas, antes de conocernos... Imagínate cargado de negatividad y tristeza como estabas... Imagínate llegando a ese cliente y viendo que estaba ocupado hablando con el dueño... ¿Qué hubieses hecho?

—Sin ninguna duda elegir la opción del café y el periódico.

—Y, ¿por qué?

—Pues para evadirme unos minutos.

—Y, ¿qué habría pasado con tu oportunidad? —continuó sin dejarme responder—. Estoy orgulloso de lo que estás consiguiendo. Pero tenemos algo pendiente, ¿no?

En ese momento me acordé de la pregunta que me hizo ayer y me alegró tener una respuesta preparada.

—Imagino que te refieres a lo del tren y la sandalia.

—Por supuesto. ¿Tienes ya una respuesta sobre qué oportunidad tuviste y no aprovechaste?

Fui sincero y le conté que Marisa era la que me había dado la respuesta.

—Perdí la oportunidad de que alguna persona necesitada tuviese un par de sandalias..., e imagino que allí hay muchas personas que pasan necesidad.

—Si algún día vas te darás cuenta...

Nos quedamos en silencio, como visualizando esa imagen en nuestras mentes. Él, evidentemente, a través de sus recuerdos, porque había estado; yo, simplemente, recreándola por lo que había visto en la televisión. Sonaba *The Wall*, de Pink Floyd, lo que añadió al momento un carácter aún más solemne. El rostro de Martí denotaba cansancio y vejez, y, por algunos pequeños gestos, dolor. Aunque él se empeñaba en disimular sus reacciones, era evidente que su enfermedad y el tratamiento que estaba recibiendo causaban estragos en su organismo. De golpe, interrumpió nuestro silencio.

—Dicen que esta historia del tren es real, que le pasó a Gandhi. Pero él, en cuanto se dio cuenta de que había perdido una sandalia, no dudó ni un momento en lanzar la otra junto a la primera. Sus amigos, que habían subido primero al tren, se extrañaron al verle tirar una sandalia a la vía y le preguntaron qué es lo que estaba haciendo. Él, con toda la tranquilidad del mundo, les explicó que al subir había perdido una, y que como ya no la podía recuperar, había pensado en tirar la otra por si alguien las necesitaba.

Me gustó la historia y me sorprendió cómo me había metido en ella ayer para que yo descubriese lo que me quería mostrar.

—Yo creo —prosiguió—, que cualquiera de nosotros, en una situación parecida, tarde o temprano habríamos llegado a la conclusión de que deberíamos haber lanzado la otra. Pero casi seguro que lo hubiéramos hecho demasiado tarde. Las oportunidades están ahí, pero la mayoría de las veces sólo duran un instante. Descubrir lo que deberías haber hecho cuando el tren ya ha recorrido dos kilómetros no tiene sentido.

—Mensaje recibido, Martí. Clarísimo.

—Me alegro.

—Y ahora, ¿qué toca?

—Buena pregunta, Mario. Ahora toca dejar de jugar con el azar y empezar a poner las cosas en su sitio.

—Cuenta conmigo —contesté ansioso de continuar.



**5**

**TERCERA LEY: SI NO LAS APROVECHAS TÚ, OTRO LO HARÁ**





—La tercera ley de las oportunidades dice: «Si no las aprovechas tú, otro lo hará».

Me quedé sorprendido ante tan terrible evidencia. Todo iba cobrando demasiado sentido y yo era el afortunado que Martí había elegido para transmitir aquello que guardaba como su gran tesoro.

—Por favor, continúa —le animé.

—La venta es tremendamente competitiva, es una profesión apasionante en la que para sobrevivir siempre tienes que luchar contra los elementos. Una selección natural en la que unas especies prevalecen sobre las otras. ¿Quiénes son tus rivales en esta lucha?

—Mi competencia y mis clientes —contesté convencido.

—¿Tus clientes? —me preguntó sorprendido.

—Hombre, claro. Batallo constantemente con mis clientes para conseguir que me compren...

—Visión equivocada, Mario. Si consideras a tu cliente un rival, éste lo notará y siempre estará a la defensiva.

—Pues es lo que siento —añadí desconcertado.

—No pasa nada. Sólo hay que trabajar en esa idea. ¿Por qué crees que tus clientes son un rival?

—Está claro. Por lo general, los clientes se muestran claramente hostiles con los vendedores, quieren negociar los precios al máximo, tienen actitudes prepotentes, se quejan y reclaman.

—Y tú, ¿qué haces?

—Hago lo posible por venderles todo lo que puedo.

—¿Por qué?

Menuda pregunta más tonta, pensé, pero no lo dije.

—Porque me tengo que ganar la vida, alimentar a una familia, y pagar una hipoteca —contesté ligeramente contrariado—. ¿Te parecen pocos motivos?

—¿Sabes una cosa, Mario?

—¿Qué?

—Pues que al cliente le importa un pito que tú te ganes o no la vida, que alimentes a tu familia y que pagues una hipoteca. Ése es el problema de muchos vendedores: pensar que el cliente se tiene que apiadar y comprarnos algo para salvar nuestra dignidad o nuestra economía. Gran error, Mario... Cuando estás con un cliente, ¿qué esperas?

—Por supuesto venderle algo, te lo acabo de decir.

—¿Has vivido alguna situación en la que hayas notado que la persona que tenías delante lo único que quería era venderte algo?

—Sí —respondí. En aquel momento recordé a un corredor de seguros que había llamado a mi puerta a las nueve de la noche unos cuantos días antes. Recordé lo insistente que fue y cómo, imagino que por solidaridad profesional, le invité a pasar, pese a no tener intención alguna de contratar ningún seguro más. Lo que me costó quitármelo de encima. Noté que se había propuesto venderme algo, lo que fuera... Hasta me hizo sentir culpable por no tener un buen seguro de vida para mi familia. Me puse muy, pero que muy a la defensiva.

—Y, ¿cómo te has sentido después de eso?

—La verdad es que no muy bien.

—Y, ¿cuál crees que es el motivo de que no te sientas bien?

—Imagino que la sensación de que a esa persona sólo le interesaba salir de allí con un contrato en la mano y que yo, en realidad, le importaba bien poco.

—Buena conclusión. ¿Crees que tú has podido transmitir esa misma sensación a algún cliente?

—Creo que lo llevo haciendo toda mi vida —respondí avergonzado. Nunca lo había mirado de ese modo.

—Cuando digo que al cliente no le importas, no es del todo cierto. A las buenas personas les importan el resto de los seres humanos. Lo que quiero decir, es que un día nos pueden comprar por lástima o por solidaridad con la causa, pero si eso se repite, acaban poniéndose una coraza de protección. ¿Te imaginas la cantidad de vendedores como tú que visitan cada día a un cliente? ¿Te imaginas a cada uno de ellos explicándole sus miserias y esperando que se apiade de él y le haga un buen pedido?

—Debe de ser horrible —respondí confundido y preocupado.

—Evidentemente, no es la mejor manera de conectar con él. Cada uno de nosotros ya tiene sus propios problemas, como para que las personas a las que atendemos nos vengan a dar la vara con los suyos.

—De acuerdo, Martí, pero yo en esto ya he mejorado mucho —apunté.

—Ya lo creo. Tú ya llevas mucha ventaja con respecto a otros vendedores, pero aún tenemos que pulir algunos detalles. Ahora se trata de trabajar a fondo la tercera ley. Y como sabemos que si tú no aprovechas las oportunidades, otro lo hará, vamos a aumentar las probabilidades de ser el elegido.

—Genial —apunté.

—Hemos visto que si lo único que tenemos en la cabeza es «vender», con toda seguridad hallaremos a un cliente con una coraza de protección que nos pondrá las cosas aún más difíciles, ya que lo que le vamos a transmitir es que sólo nos importa nuestra propia supervivencia. Y hemos dicho que al cliente no le interesan nuestros problemas. Por tanto, ¿qué deberíamos tener en la cabeza cuando estamos con él?

—Tal y como me lo planteas debería contestar que la búsqueda de su beneficio y no del mío.

—Exactamente, lo que tenemos en la cabeza, nuestra intención real, es lo que transmitimos a través de nuestros gestos. Podemos engañar con las palabras pero no con nuestro lenguaje corporal. Nuestras intenciones siempre deberían ir en la línea de nuestras acciones.

—¿Quieres decir que por mucho que repita algo, si no creo en ello, no funcionará?

—Quiero decir que hasta que no estés absolutamente convencido de que cuando te halles en presencia de un cliente, al menos durante el tiempo que permanezcas con él, lo único que puedes tener en la cabeza es su beneficio y no el tuyo... la cosa no funcionará.

—Entiendo —respondí.

—En ese momento, desde la óptica del cliente, dejas de ser un rival y te conviertes en un aliado, en un socio, en alguien que está allí para proporcionarle aquello que necesita para facilitarle el trabajo, para que lo haga más rápido, más seguro y con más calidad.

—Estupendo, Martí; la verdad es que tiene mucho sentido verlo de ese modo. Entiendo que un cliente comprará antes a un aliado que a un rival.

—En igualdad de condiciones, sí, e incluso en condiciones algo más desfavorables a veces. El cliente siempre escuchará tus argumentos con mucha más atención, presentará sus objeciones de una manera mucho más educada, será mucho más sincero y te dará siempre la oportunidad para que tú des el siguiente paso.

—Y, ¿con eso es suficiente? —pregunté.

—Ni mucho menos. Esto es sólo el principio para que tu cliente te considere un interlocutor válido. Algunos vendedores, muchos diría yo, no consiguen ni siquiera eso.

—¿Y qué más necesito?

—Si has conseguido la conexión emocional con tu cliente, lo que le permite considerarte un interlocutor de nivel para él, ahora sólo te queda hacerte con la conexión lógica, la real, la que se puede cuantificar, la que le hará ganar dinero con tu ayuda.

—Entiendo. Y, ¿cómo lo consigo?

—Esta parte realmente es complicada y sólo está al alcance de los elegidos. Y siempre hay que aspirar a ser la opción elegida. Aquí no hay un trofeo para el ganador y una medalla para los finalistas. En la venta sólo hay trofeo para el que gana; los finalistas se van a casa con las manos vacías. ¿Te imaginas diciendo a tu jefe «no he conseguido el pedido, pero he sido uno de los finalistas»?

—Podría ser un consuelo —respondí, consciente de haber utilizado ese argumento alguna vez.

—Un consuelo para perdedores —contestó—. Un vendedor que ha perdido un pedido no busca consuelo, en todo caso debe reflexionar sobre lo que ha hecho mal y aprender de sus errores para que no le vuelva a pasar.

—Claro —respondí, sintiéndome algo confuso por una contundencia a la que no me tenía acostumbrado.

—La conexión lógica es aquella que se produce cuando el vendedor ha entendido correctamente las necesidades del cliente y le ofrece las opciones que las cubren. Cuando estás con un cliente, a qué dedicas más tiempo ¿a hablar o a escuchar?

—Evidentemente a hablar —respondí, convencido de que eso es lo correcto—. Los productos que yo vendo son muy complejos técnicamente y se tienen que explicar muy bien.

—Por supuesto, Mario. ¿Has tenido alguna vez la sensación de que después de haber dado una gran explicación sobre las especificaciones de tu producto, el cliente no lo necesitaba o ya lo tenía solucionado de otra manera?

—Alguna.

—Y, ¿qué sentiste en ese momento?

—Que tenía que ofrecerle otra cosa que le interesara más.

—¿Nunca has tenido la sensación de haber malgastado tu tiempo y el suyo?

—Bueno, tal vez sí.

—Y, ¿qué podías haber hecho mejor?

—Pues ofrecerle algo que realmente le interesase.

—Vamos por el buen camino, Mario. Y, ¿cómo saber qué le interesa?

—Imagino que preguntádoselo.

—Respuesta correcta. Un buen vendedor, alguien que aspira a ser la opción elegida, dedica mucho más tiempo a preguntar y a escuchar que a hablar. Y sólo cuando tiene la certeza de que ha detectado una necesidad real, presenta sus opciones y las elabora al máximo para hacerlas atractivas a los ojos del cliente.

—Y, ¿si no la encuentra?

—Si es bueno, siempre la encuentra. En ese momento has abandonado el azar y lo has convertido en certeza. Ya sabes que el lugar del río que has elegido para lanzar tu señuelo es donde están los peces. El resto de vendedores, mientras tanto, seguirán probando suerte en distintas zonas del cauce y de vez en cuando pescarán algún pez. Tú, en cambio, ya estarás de regreso a tu casa con una cesta llena de peces. Y, ¿sabes por qué?

—Porque soy el único que ha preguntado al dueño del río dónde están los peces —respondí animado por haber entendido perfectamente su metáfora.

Sonreímos conscientes de haber generado una sintonía especial entre nosotros. Realmente aquel hombre valía la pena, era agradable en el trato y sabía hacerte pensar para que encontraras la respuesta adecuada en todo momento. Miré el reloj y de nuevo tuve la sensación de lo rápido que pasa el tiempo cuando estás manteniendo una conversación agradable con alguien, sobre todo si el tema es interesante. Y vaya si lo era. La conversación de hoy me abría unas perspectivas que nunca había imaginado. Su planteamiento estaba repleto de tanto sentido común que me parecía absurdo que nunca hubiese mirado las cosas desde esa óptica. Me comprometí a ponerlo en práctica mañana mismo. No podía ser de otro modo. Las oportunidades siempre están ahí, por tanto, sólo

desde una visión positiva nos dispondremos a encontrarlas. Las oportunidades vienen con fecha de caducidad, o lo que es lo mismo, a veces sólo duran un instante, por lo que hay que estar ahí y estar a un nivel altísimo de alerta. Y, finalmente, saber que si no las aprovechas tú, otro lo hará. Para ser el elegido hay que conectar con las emociones y la lógica del cliente. Y esa lógica no se llama altruismo, sino rentabilidad. Todo tenía demasiado sentido.

Apunté en mi libreta: «Pregunta al dueño del río dónde están los peces».

Nos despedimos con un «hasta pronto».

Al día siguiente salí a trabajar con una determinación que no recordaba haber tenido en mi vida. Sentía una fuerza tremenda y me veía capaz de hacer cualquier cosa. Disponía de unas herramientas valiosísimas con las que me sentía poderoso. Trabajaba para la marca más prestigiosa que podía representar y disponía de productos de muchísima calidad que los clientes adoraban en cuanto los probaban. ¿Qué más podía pedir para afrontar un exitoso día de ventas?

Subí a mi Seat León al que saludé con una alegría que le hubiese sorprendido de haber tenido vida. Puse en marcha el motor y las manos en el volante, que acaricié con delicadeza mientras pensaba: «Lo siento, amigo, nuestros caminos se van a separar pronto». Y es que por primera vez (ya eran muchas las cosas que me estaban pasando ese día por primera vez), pensé que durante este año iba a conseguir un nivel de ventas que me permitiría acceder a una categoría superior de coche en la empresa. Acababa de generar un deseo que estaba tomando la forma de un objetivo concreto y atractivo. Cuanto más pensaba en ello, más me motivaba tomar un rumbo diferente que me alejara de la mediocridad y el conformismo. «Quiero más y soy capaz de conseguirlo. Se acabaron las lamentaciones y las excusas.»

Llegué a mi primer cliente y aparqué cerca de la entrada. Automáticamente, tuve la tentación de bajarme del coche y entrar a la aventura como lo habría hecho en otras ocasiones, pero recordé las palabras de Martí cuando me dijo que las oportunidades, aunque pueden aparecer por azar, es mejor hacer que aparezcan. Dejar de trabajar con el azar y empezar a trabajar con las certezas. Me acomodé de nuevo en el asiento, tomé la ficha del cliente y revisé sus pedidos habituales. Observé los de las últimas semanas y cuál había sido su tendencia. Me di cuenta de que era un cliente muy fiel en algunos productos, cosa que yo había heredado de mi antecesor, y con la que me había conformado. Sabía que cada visita era un pedido seguro. Últimamente, quizás, en menos cantidad, pero siempre caía algo, por lo que me había acomodado a llegar, reponer lo que le faltaba y marcharme con la sensación de haber cumplido con mi misión. Recordé que alguna vez había llegado a pensar que ojalá todos mis clientes fueran así. Ahora, con los nuevos conocimientos y sabiduría adquiridos, me sentí un tanto ridículo. ¿Cómo había llegado a ese nivel de conformismo? ¿Hasta qué punto mis limitaciones y mis malos resultados los estaba provocando yo mismo? Decidí afianzar lo que ya era con certeza una venta segura, pero busqué entre mis propuestas algo más que ofrecerle y que no me

hubiera comprado nunca. De repente empezaron a aparecer un sinfín de productos que ni siquiera le había ofrecido. Me detuve y me dije: «Quien mucho abarca poco aprieta». Tal vez mejor fraccionar mis ofrecimientos dosificándolos adecuadamente. Seleccioné un par de ellos y los clasifiqué mentalmente como plan A y plan B. Ahora sólo faltaba una cosa: asegurarme realmente de que la conexión real con mi cliente se iba a producir en cuanto él me viese como un aliado, y en cuanto yo pudiese conectar con su necesidad, algo que no iba a conseguir si hablaba más que escuchaba. «Pregúntale al dueño del río dónde están los peces» me dije. Bajé del coche y entré.

Robert estaba justo a la entrada intentando ensamblar las piezas de algo que podía ser una tarima para la caseta de una exposición. Me vio llegar y me hizo un gesto con la mano para que me esperase. «Gracias por hacerme esperar —pensé—, así dispondré de unos instantes para detectar posibles oportunidades.» Y mientras lo pensaba, sonreí al comprender que la misma situación, hace poco, hubiera representado para mí un fastidio, pues me retrasaría el resto de las visitas para ese día y me hubiera puesto nervioso, cosa que seguramente transmitía a mis clientes.

Robert tenía unos sesenta años y era todo un caballero. Nacido en Sudáfrica y exiliado con su familia a Europa durante el *apartheid* cuando sólo era un niño, había vivido en varios países y acabado en España, donde ya llevaba más de treinta años. Era un gran apasionado de su profesión y se notaba que disfrutaba cuando trabajaba. Lo observé mientras sujetaba con dificultad una pieza intentando que encajase con otra y pensé que si alguien aguantase una de las dos podría hacerlo mejor. Miré alrededor; el resto de los carpinteros estaban haciendo sus respectivos trabajos y nadie parecía darse cuenta de las dificultades de su jefe. Entonces me acerqué, agarré con fuerza una de aquellas piezas con la intención de ayudar, y Robert me miró, dándome las gracias con una sonrisa mientras notaba que ahora podía acabar con garantía aquel ensamblaje.

—Muchas gracias, Mario. Ha sido un detalle —dijo, mientras daba por acabado temporalmente lo que estaba haciendo—. ¿Qué te trae por aquí?

—Tenía ganas de verte —le contesté sonriendo.

—Ah, ¿sólo pasabas a saludarme? ¿No tienes nada mejor que hacer? —prosiguió, siguiendo con la ironía con la que yo había iniciado la conversación.

—Hombre, Robert, ya sabes que te aprecio tanto que me encanta ayudarte a hacer bien tu trabajo, así que aparte de verte, pensaba que podrías necesitar alguna cosa.

—Acompáñame al almacén a ver qué me falta.

Le seguí, como en otras muchas ocasiones, y una vez allí me fue recitando los productos que había agotado en los últimos días y necesitaba reponer. Yo fui apuntando un buen número de referencias que, en pequeñas cantidades, acabaron sumando un buen pedido para empezar el día. Reconozco que antes, con eso, hubiese dado por acabada la venta y, después de darle las gracias, me habría marchado de allí con la sensación de haber hecho una buena gestión por mi parte. Pero hoy estaba preparado para que no fuese igual que siempre.

—¿Cómo va la cosa? —le pregunté.

—Vamos haciendo, que no es poco —respondió.

Me sonó a lo de siempre, tanto por lo que respectaba a mi pregunta como a su respuesta. Pero, al menos, no me había contestado con otro de los clásicos del momento: «La cosa está fatal».

—¿Puedo hacerte una pregunta?

—Claro, dime —respondió.

—Veo que usas los tornillos de la competencia. ¿Cómo te van?

—Estupendamente.

—¿Has probado alguna vez los nuestros?

—La verdad es que no. Creo que te pedí el precio una vez y eran bastante más caros.

Recordaba aquel momento perfectamente. En cuanto vi que los rechazaba por el precio y que la diferencia era importante, descarté automáticamente la posibilidad de vendérselos. Pero ya habían pasado cuatro años de aquello y sin pensármelo dos veces saqué una pequeña muestra y se la puse en la mano.

—¿Qué te parecen?

—Ya te dije en su momento que me gustaban, pero que los encontraba caros.

Me sentí bloqueado como la vez anterior, pero en ese instante vi a Martí diciéndome: «Haz la pregunta adecuada y el dueño del río te dirá dónde están los peces». Así pues, en lugar de empezar a lanzar de nuevo mis argumentos técnicos para justificar el precio le pregunté.

—Y, ¿te siguen gustando?

—Claro —respondió.

—¿Me podrías decir por qué te gustan? —le pregunté inmediatamente a continuación con la sensación de haber tomado el control.

—Hay que reconocer que la calidad es muy alta y parecen muy resistentes.

—Me alegra oírtelo decir, Robert. Siempre te he tenido por una persona que valora la calidad por encima de todo. Sólo hay que ver lo que fabricas. Así que los ves resistentes. Pues bien, lo son y mucho. Están fabricados con una aleación especial de acero que, además, pesa mucho menos que los normales. ¿Has tenido algún problema con la resistencia de los tuyos?

—En condiciones normales, no, pero cuando trabajamos con maderas tropicales, que son mucho más duras, algunos se parten.

—Imagino que eso te genera problemas...

—Demasiados, porque no sólo tenemos que poner uno nuevo, sino sacar el roto, y eso nos lleva mucho tiempo.

—¿Tienes alguna obra en marcha con madera tropical en este momento?

—Estamos haciendo una tarima de bastantes metros cuadrados alrededor de una piscina.



—Bien, si yo te garantizase que con mis tornillos no se te partirá ninguno, ¿los usarías a partir de ahora?

Se me quedó mirando un instante mientras parecía estar pensando la respuesta. Yo esperé pacientemente sabiendo que iba a decir que sí.

—¿Tienes cajas de cinco mil? —me preguntó.

—Tengo de dos mil —respondí.

—¿Los podría tener mañana en la obra?

—Por el procedimiento habitual, no, pero si yo los recojo hoy en el almacén y me dices dónde estás haciendo el montaje, mañana a las ocho los tendrás allí. —Ahora sí que me sentía realmente un aliado de mi cliente.

—Si es así, perfecto, Mario. Tráeme tres cajas, por favor.

Aunque los seis mil tornillos suponían un salto cuantitativo sobre el importante pedido que acababa de conseguir, lo que en ese momento más valoré fue que durante unos momentos durante nuestra conversación, él había dejado de preocuparse por el precio y se había centrado en los beneficios que suponía evitar roturas. Me sentía realmente orgulloso de haber experimentado la sensación de poder llevar la conversación donde el cliente conseguía ver la rentabilidad. Esa noche rezaría porque no se le rompiese ninguno.

—Perfecto, Robert, puedes estar seguro de que los tendrás mañana a las ocho en punto.

Nos despedimos y salí de allí con una sensación nueva y agradable. Un pequeño regusto a éxito me embriagaba. Había hecho la visita y aparecido una nueva oportunidad. De hecho, había aparecido porque yo la había hecho aflorar con mis preguntas y prestando atención en sus respuestas. Esta vez, a diferencia de las anteriores, el cliente me había puesto delante las pistas para que yo le siguiese preguntando hasta desvelar algo que transformase mi opción en términos de beneficio para él. Subí al coche y llamé a la empresa para que me prepararan el pedido de los tornillos que recogería al final de la tarde.

El resto del día estuvo cargado de sorpresas agradables muy parecidas a la de mi gestión con Robert. Cuando paré para comer al mediodía en el lugar habitual, ya llevaba superado, en más de un treinta por ciento, mi objetivo para ese día. Si la cosa seguía así, al final de la tarde podría haber conseguido mi récord de ventas absoluto. Me entusiasmaba la idea de plantearme las visitas que me quedaban por la tarde para conseguir semejante reto.

El lugar donde me detuve a comer es un restaurante dispuesto en la zona exterior de un centro comercial. Es un sitio donde se come bien por un precio aceptable y, lo mejor de todo, se aparca sin problemas y gratis. Habitualmente, allí se reúnen un buen grupo de vendedores de mi empresa que trabajamos por la zona. Es una buena manera de romper la soledad y pasar un buen rato antes de empezar la tarde. Yo hacía bastantes días que no iba a comer con ellos, pues desde que empezaron mis encuentros con Martí me di

cuenta de que esas comidas en grupo me estaban ayudando muy poco. Últimamente, las conversaciones se habían convertido en un lamento colectivo y una justificación continua por los malos resultados. Si bien es cierto que también había momentos para la risa, esto cada vez sucedía con menos frecuencia. Y bastante tenía yo con batallar contra mis actitudes más negativas como para que desde fuera me desmontasen eso que me estaba costando tanto.

Pero hoy me sentía lo suficientemente fuerte como para estar seguro de que nada ni nadie podía trastocar la opción que yo había tomado.

—Hombre, Mario, como tú por aquí. Pensábamos que ya no querías saber nada de nosotros —me dijeron al verme llegar.

—Me alegro de veros. He estado muy ocupado últimamente.

Este comentario por mi parte les desconcertó.

—A ver si vas a ser el único que trabaja en la empresa...

—¿Cómo os va? —pregunté, cambiando de tema.

—Vamos haciendo... La cosa está muy mal... Sabéis que han cerrado dos clientes más en mi zona... Si yo te contase...

Las respuestas se fueron sucediendo una tras otra y tomando la línea habitual, así que decidí abstraerme de ellas y en cuanto tuve ocasión volví a cambiar de tema y llevar la conversación a otro terreno. El recurso del partido de fútbol del fin de semana era la alternativa perfecta para romper esa dinámica. La cosa no había cambiado nada desde la última vez que había estado allí, y en ese momento me sentí muy diferente a ellos. De hecho, haber asistido a esa comida me permitió contrastar la metamorfosis que yo había experimentado en poco tiempo. Qué diferente lo veía todo últimamente y cuánto sentido había tomado aquello de que podía ser dueño de mi destino.

Terminamos la comida y nos despedimos. La mayoría de ellos con un «hasta mañana»; yo, sencillamente, con un «hasta luego», que era una forma de despedida algo más indefinida, ya que no sabía si volvería al día siguiente. Me subí al coche, sonreí y me dije: «¿Vamos a por el récord?».

La tarde se me dio bastante bien, tal vez no tanto como la mañana, pero sí lo suficiente como para afianzar una forma de vender que empezaba a resultarme tremendamente atractiva, y conseguir, cómo no, mi récord absoluto de ventas. En mis siete años en la empresa nunca había vendido en un solo día lo que había vendido hoy. Pero mi satisfacción se sustentaba no sólo en la cifra conseguida, sino en la manera en la que lo había hecho.

Entré en el bar de Juanlu y me encontré con Martí, que estaba sentado a la mesa habitual, hojeando el periódico. El local estaba bastante lleno y había mucho ruido. Así que por un momento me apeteció sugerirle que charláramos mientras dábamos un paseo. Hacía una tarde preciosa y una temperatura muy agradable. Martí levantó la vista de su periódico al notar mi presencia.

—Buenas tardes, Mario. Hoy hay aquí mucho ruido. ¿Te apetece dar un paseo? — sugirió.

Acepté con un gesto como si de una gran idea se tratase y sin decir que yo estaba pensando lo mismo. Entonces se levantó con dificultad, e hizo un gesto como si intentase colocar todas las partes del cuerpo en su lugar antes de emprender la marcha. Salimos y echamos a caminar.

—¿Qué tal el día? —me preguntó.

—Si te lo cuento no te lo vas a creer —respondí con una sonrisa irónica.

—¿Tan bien te ha ido?

—Hoy he batido mi récord de ventas en un día.

—Felicidades, Mario. Es una buena noticia. Me alegro mucho. ¿Cómo lo has conseguido?

—Es largo de explicar.

—Estoy un poco viejo, pero creo que aguantaré hasta el final. Adelante —dijo sonriendo.

—Estoy muy contento por dos razones. Primero, por haber batido mi récord como te decía, pero ésta no es la razón principal...

—¿Ah no? Entonces, ¿cuál? —preguntó con cara de ingenuo, como si no conociera de antemano la respuesta.

—Creo que ya sabes lo que te voy a contar —anticipé—. Mi motivo principal de alegría es haber tenido la sensación, una sensación absoluta, de tener realmente el control durante la venta.

—¿Nunca te habías sentido así antes?

—Creía que sí en algunos momentos, pero después de la experiencia de hoy debo admitir que no. Lo que hoy he sentido no tiene nada que ver con mis sensaciones anteriores.

—¿Qué quieres decir?

—Hasta hoy pensaba que tener el control de la situación era ofrecer siempre el argumento adecuado para hacer una buena exposición de mis productos o solventar cualquier duda que mi cliente me plantease. Hoy pienso que tener el control no es tener el argumento adecuado sino la pregunta adecuada para cada momento.

—Pero también es bueno saber argumentar, ¿no? Conocer bien las características de lo que vendes, sus especificaciones, sus ventajas... —insistió.

—Claro, Martí. Eso es lo que yo he utilizado hasta ahora y he ido tirando. Creo que llevo toda mi vida hablando más de la cuenta. Pero ¿de qué sirve tener buenos argumentos si no sabes dónde está la necesidad del cliente? —le pregunté.

—Me encanta tu razonamiento. A mí no me tienes que convencer porque ya lo estoy. Lo que me gusta es verte a ti tan convencido.

—Ha sido una revelación, Martí, te lo aseguro. Ayer salí de aquí predispuesto a experimentar, y hoy vuelvo habiendo experimentado y tremendamente satisfecho.

—Bueno, la experiencia es el mejor aprendizaje. ¿Sabes una cosa? La anatomía nos ha dado dos orejas y una boca; repito, dos orejas y una boca, ¿me sigues?

—No estoy seguro —respondí.

—La proporción anatómica es una buena regla que hay que tener en cuenta a la hora de decidir cuánto tiempo deberíamos estar hablando y cuánto escuchando. Tu hoy has puesto las cosas en su sitio y has pasado seguramente más tiempo escuchando que hablando.

—Exactamente, así ha sido —dije.

—Y, ¿que te ha ocurrido? Pues que al aumentar el tiempo dedicado a escuchar, han sido tus clientes quienes han hablado más. Por tanto, la información que te han dado ha supuesto una pista valiosísima para ti, ya que te ha permitido conocer cuáles son sus inquietudes y sus necesidades para conocer qué te convenía seguir preguntando y en qué no valía la pena insistir más. La mayoría de los vendedores dedican más tiempo a hablar que a preguntar y escuchar. Los vendedores excelentes dedican el doble de tiempo a preguntar y a escuchar que a argumentar. Recuerda, Mario: «Dos orejas y una boca».

—Tranquilo, Martí, que no se me va a olvidar en la vida.

—Cuando se hace así, la sensación de control es mucho mayor, como te ha pasado a ti. Y, ¿sabes por qué? Pues, sencillamente, porque el pensamiento funciona mucho más rápido cuando escuchamos que cuando hablamos; dicen que hasta ocho veces más rápido. Por tanto, somos mucho más ágiles mentalmente. Primera ventaja.

—¿Hay más?

—Sí. ¿Cuándo tenemos más oportunidades de aprender, cuando hablamos o cuando escuchamos?

—Evidentemente, cuando escuchamos —respondí.

—Perfecto. Segunda ventaja. Y, ¿cuándo tenemos más oportunidades de meter la pata?

—Lógicamente cuando hablamos, y ésa es la tercera ventaja. ¿Hay más?

—Por supuesto, y tal vez es lo más importante. Escuchar atentamente a alguien siempre hace que esa persona se sienta bien porque se siente valorada y, en el mejor de los casos, comprendida. O sea, que más allá de argumentos, digamos, más o menos técnicos de la venta, como la agilidad mental a la hora de descubrir necesidades o explorar sus intereses, encontramos un argumento potentísimo y emocional que es hacer que esa persona se sienta bien en tu compañía.

—Tu lógica es aplastante, Martí. Imposible no creer en lo que dices.

—Repito. Tú lo has vivido, Mario, y la experiencia es el aprendizaje en estado puro.



**6**

**CUARTA LEY: ANTE LA DUDA, ¡ATRÉVETE!**



—Y ahora, ¿cómo seguimos? —le pregunté. Tenía ganas de saber cuál era la cuarta y última ley de las oportunidades.

—Imagino que te refieres a qué hay detrás de la cuarta ley.

—Claro —afirmé, mientras pensaba que me iba a decir que aún no era el momento. Pero esta vez me sorprendió.

—La cuarta ley dice: «Ante la duda, ¡atrévete!».

—Así, ¿tal cual?

—Ya habíamos hablado de ello. ¿Te parece poco? —objetó.

—No es que me parezca poco, es que no consigo encajarla con las tres anteriores..., o tal vez esperaba algo más sofisticado.

—Lo siento, pero debes saber que las cosas no por ser más sofisticadas son más importantes. Incluso te diría que en una sociedad y en un momento tan complejo como el actual, debemos reivindicar la simplicidad de todo.

—*Okey*, mensaje recibido. ¿Qué quieres decir con que «ante la duda, ¡atrévete!»?

—Hablo del miedo al fracaso. Hablo de todos los momentos en que dejamos de hacer cosas por miedo a equivocarnos...

—O por miedo a que nos digan que no... —apunté.

—Exacto, pero añadiendo un ingrediente. Dice la cuarta ley: «Ante la duda». Muchas personas saben lo que no quieren en sus vidas, pero no tienen claro lo que sí quieren. Por tanto, cuando algo nos genera una duda es porque tiene un atractivo para nosotros. Si la oportunidad que se nos ha presentado nos hace dudar, es porque algo de ella nos atrae. Si no fuese atractivo no dudaríamos; sencillamente tendríamos claro que esa oportunidad no es para nosotros. ¿Lo entiendes?

—Lo intento, pero reconozco que me cuesta entender adónde quieres ir a parar.

—De acuerdo, imagina que fueras soltero y sin compromiso y salieras una noche con tus amigos a divertirse... Imagínate en un bar, acercándote a la barra para pedir una copa. En ese momento oyes una voz femenina a tu lado, te giras y ves a una chica que con un primer golpe de vista tienes claro que no es tu tipo.... ¿Te genera alguna duda?

—Ninguna —contesté.

—Bien, esa chica no es una oportunidad para ti. Ahora imagina la misma situación, pero, esta vez, cuando te giras al oír su voz, ves a una auténtica preciosidad. ¿Qué piensas?

—Pensaría: «Menudo bombón».

—Por supuesto. Y, ¿qué más?

—¿Cómo se llamará? ¿Vendrá acompañada? ¿Estará comprometida? ¿Le gustaría conocer a un chico como yo?

—Estás dudando, Mario.



—Claro, pienso que a ti te pasaría lo mismo.

—Sí, pero ante la primera chica de mi ejemplo no dudaste —apuntó con sutileza.

—Ya sé por dónde vas, Martí. Quieres decir que ahora dudo porque me atrae y antes no porque no me atraía.

—Es exactamente lo que pretendo decir. Cuando algo nos atrae nos genera dudas, nos hacemos preguntas, como se suele decir, «le damos vueltas en la cabeza». Evidentemente, la duda es un síntoma claro de que algo o alguien nos atrae. Pero la duda, además de ser un indicador, puede llegar a paralizarnos. Ahora continúa imaginando que sigues en la barra haciéndote preguntas sobre esa chica tan atractiva y que pasan los minutos mientras tú intentas encontrar respuesta a todas las dudas que esta nueva situación te ha generado. En ese momento se acerca otro chico por el otro lado, la mira, se sonríen y al instante entablan una conversación; cinco minutos después ella te está dando la espalda mientras parece divertirse con la persona que acaba de conocer. ¿Qué ha pasado?

—¿Qué ha pasado? Que yo me quedo con cara de idiota.

—Y, ¿qué ha pasado con tus dudas?

—Pues que deja de darme igual saber cómo se llama, dónde vive o si tiene novio.

—Así que la oportunidad ha volado y se han acabado las dudas.

—Pues sí, eso parece.

Me quedé pensando en el ejemplo que me acababa de poner Martí mientras avanzábamos lentamente por la calle. Él, sin saberlo, me había hecho revivir muchas ocasiones en las que había experimentado algo parecido. Analicé las conclusiones a las que me estaba haciendo llegar. Tenía la virtud de ayudarme a entender las cosas de una manera sencilla pero eficaz. Ahora buscaba ejemplos en mi trabajo donde me hubiera quedado paralizado por la duda.

—Mario, ¿entiendes ahora lo que dice la cuarta ley? —me preguntó, sacándome de mi pequeña reflexión en silencio.

—Creo que sí.

—Bien. ¿Me lo puedes explicar para tener la certeza de que lo has entendido?

—Lo intentaré... Lo que has querido decirme es que cualquier oportunidad que nos hace dudar nos atrae y que en esos casos siempre necesitamos darnos un pequeño empujoncito.

—Muy bien resumido. Lo has entendido perfectamente. Y, ¿por qué has tardado tanto con la duda de cómo se llamaba la chica del bar?

—Imagino que por miedo a intentarlo y que ella no mostrase interés por mí.

—Y, ¿qué hubiese pasado si hubiese sido así?

—En realidad nada, aparte de la típica sensación de fracaso.

—Me quedo con la primera parte de tu respuesta, que es la que realmente importa. Te habrías atrevido a dar el primer paso creando la posibilidad de que tu oportunidad se materializase a tu favor. Respecto de la sensación de fracaso, ¿cuánto te hubiese durado?

—Seguramente no más del tiempo que hubiese tardado en volver con la copa a donde me esperaban mis amigos.

—El miedo al fracaso es muy paralizador, Mario, pero el fracaso no existe.

—¿Cómo que no existe, Martí? —protesté.

—La vida es una constante comparación entre nuestras expectativas y nuestras percepciones... Cada vez que nos enfrentamos a algo generamos una expectativa, es decir, nos imaginamos cuál es, o cuáles son los posibles desenlaces que esa circunstancia tendrá. Cuando ese algo ha ocurrido y el desenlace se ha producido, tenemos una percepción y automáticamente comparamos ambas cosas. En ese momento, pueden pasar tres cosas. La primera, que la percepción coincida con la expectativa, es decir, hemos acertado en nuestras previsiones. La segunda, que el resultado sea mejor que el esperado. Esto siempre es fantástico, ya que ha habido un final más feliz del que habíamos imaginado. La tercera es la peor de todas, y es lo que solemos llamar fracaso. Es lo que sucede cuando la percepción, es decir, lo ocurrido finalmente, es peor de lo que esperábamos. Por tanto, el fracaso no es objetivo sino subjetivo. No se puede medir en términos absolutos porque es la sensación que nos queda cuando lo que nos ha ocurrido es peor de lo que esperábamos.

—Entiendo, Martí. Permíteme seguir con el ejemplo. ¿Quieres decir que si yo hubiese contemplado la posibilidad de que la chica me rechazase, me hubiese atrevido a hablar con ella?

—Más o menos. Si hubieses contemplado el rechazo como uno de los posibles desenlaces, el hecho de ser rechazado, si hubiese ocurrido, sólo habría sido una de las posibilidades con que ya contabas. Por tanto, no lo habrías vivido como un fracaso y habría desaparecido el miedo a intentarlo.

—Interesante.

—La mayoría de las personas imaginamos el desenlace ideal como el único de los desenlaces posibles, ya que es el que más deseamos. A partir de ese momento, construimos nuestra realidad en torno a él. Por tanto, cualquier suceso que quede por debajo de lo esperado nos afecta negativamente. Lo interesante, pues, es prepararse mentalmente para una amplia gama de posibles desenlaces. A partir de ese momento nos convertimos en seres mucho más atrevidos y capaces de tomar decisiones arriesgadas. ¿Crees que en la venta hay que ser atrevido?

—Por supuesto —respondí.

—¿Lo eres?

—Déjame pensar... Nunca me lo había planteado... La verdad es que no lo sé, aunque últimamente un poco más...

—Imagina que estás con un cliente y sabes que determinado producto que tú le podrías vender ya lo está comprando a la competencia. ¿Le preguntarías en qué condiciones lo está haciendo y a qué precio?

—Si le tuviese mucha confianza, seguramente lo haría.

—Es una buena respuesta. Y, ¿si no le tuvieses confianza?

—Seguramente, no —respondí.

—¿Por qué?

—Creo que por miedo a que me dijese que no es cosa mía.

—Pero a ti te interesaría saberlo, ¿verdad? Tal vez así podrías hacerle una buena oferta.

—Claro.

—Si tuvieses la absoluta certeza de que te dará la información que precisas, ¿lo harías?

—Por supuesto.

—Entonces, ¿por qué no lo haces?

—Tal vez por miedo al rechazo.

—¿Ves? Toda tu película se ha filmado sobre un escenario ideal. Yo pregunto, él responde. Yo necesito información, él me la da... Pero ¿qué pasa? Pues que tienes miedo de que tu escenario ideal se desmonte. Y, ¿por qué? Pues porque sólo has creado un escenario. Ahora imagina que dentro de las posibles respuestas una de ellas sea: «Lo siento, es una información confidencial...». Piensa en cómo reaccionarás si eso ocurre, cómo quieres sentirte en ese momento y cómo, en lugar de quedar noqueado, pasarás a la siguiente cuestión que, por cierto, tienes preparada de antemano. ¿Cambia el panorama?

—Muchísimo.

—En ese caso, ¿te tomarías como un fracaso obtener una negativa a tu pregunta?

—Para nada.

—Me alegra mucho de oírte decir. En la vida continuamente se corre el riesgo de que nos pasen cosas que no esperamos, pero si no nos atrevemos a hacer nada, tampoco nos pasarán las que sí esperamos que nos pasen. Menudo aburrimiento, ¿no?

Me divirtió mucho esta última alusión al aburrimiento en contraste con la diversión. Ciertamente, el planteamiento de la cuarta ley era interesante; era como la guinda de todo lo que habíamos visto durante las últimas semanas. Tenía sentido pensar que cuando una posible oportunidad te genera dudas es porque resulta atractiva, ya que si no te atrajese no te las generaría. Y que, cuando aparece, la oportunidad ya está ahí para nosotros en ese momento y hay que atreverse a que se materialice a nuestro favor. Y que perder el miedo al fracaso pasa por reinterpretarlo como uno de los posibles desenlaces. Y que hay que preparar la mente, las emociones y nuestra capacidad de reacción. Uff, cuántas cosas para tenerlas todas en cuenta...

—¿Cuáles son los momentos en que necesitas decirte a ti mismo? Venga, Mario, ¡atrévete!

—En mi caso concreto, cuando tengo que hacer puerta fría.

—¿Quieres decir, cuándo has de contactar con nuevos clientes?

—Con nuevos clientes o con clientes que ya no lo son porque dejaron de comprarnos hace tiempo. Sobre todo con los segundos me cuesta muchísimo.

—Si ambos son posibles clientes, es decir, nuevas oportunidades que están ahí, ¿por qué crees que te cuesta más con aquellos que ya fueron clientes en el pasado? A priori parece que son los más aptos para volver a restablecer las relaciones.

—Sí, pero la mayoría tuvieron una experiencia desagradable con mi empresa y dejaron de comprar. Si aparezco, con toda seguridad me rechazarán.

—Te veo muy seguro en ese sentido. Pues bien, ya tienes uno de los posibles desenlaces. ¿Existe alguna otra manera de verlo?

—No —respondí con contundencia.

Martí se quedó en silencio, mirándome fijamente y esperando que yo continuase. No entendía qué esperaba, pues mi respuesta había sido clara.

Aun así, él seguía en silencio diciéndome con la mirada que no podía conformarse con la respuesta que le acababa de dar... Unos instantes después me di por vencido...

—Veo que lo que he dicho no te ha parecido bien.

—Lo que creo es que eres lo suficientemente inteligente para no quedarte ahí. Por tanto, no me puedo conformar.

—De acuerdo. Seguramente hay otra manera de verlo. Existe una remota posibilidad de que...

—¿Por qué remota? Me interrumpió.

—Existe una posibilidad —rectifiqué— de ser aceptado, ¿contento?

—Contento. Me alegro que entre tu gama de desenlaces posibles tengas dos y no sólo uno. Por tanto, ocurra lo que ocurra, lo habrás previsto y estarás preparado. Ya no puedes fracasar, sólo actuar.

—Tú lo ves muy fácil —objeté.

—Sé que no es fácil; por eso representa para ti un desafío. Qué bien, ¿no? Me gustaría contar con tu compromiso formal de que mañana irás a visitar al menos a dos de esos clientes que están inactivos desde hace tiempo.

Me lo pensé antes de responder. La verdad es que no me apetecía nada lo que Martí me estaba proponiendo. Aun así, sabía que no le podía fallar en el último momento. Estábamos llegando al final de un proceso anunciado. Cuatro leyes y ya íbamos por la cuarta. ¿Cuánto más durarían nuestros encuentros? ¿Hasta cuándo la delicada salud de Martí le permitiría seguir regalándome con su sabiduría? ¿En qué momento decidiría que ya podía volar solo y, sencillamente, desaparecería?

—Cuenta conmigo —le propuse.

—Gracias —respondió.

Al día siguiente salí de casa con mi plan preparado para cumplir con el compromiso que había adquirido con Martí. Había planeado mi ruta para ese día e introducido en ella dos visitas que había estado evitando durante mucho tiempo. Decidí que fueran las primeras. «El mal camino andarlo pronto», me decía mi padre cuando era pequeño. La

primera de ellas era a un cliente a quien hacía más de un año habíamos facturado por error un pedido que no era suyo y que, tras la reclamación, tardamos demasiado tiempo en abonarle el importe cobrado. El cliente, por supuesto, se había enfadado muchísimo, y pese a mis reiteradas disculpas en nombre de mi empresa, me había dicho que no quería volver a saber nada de nosotros. Cuando llegué me costó mucho tomar la decisión de entrar. Me preguntaba: ¿Cómo reaccionará cuando me vea?, ¿Seguirá enfadado?, ¿Me echará a patadas? Me descubrí dudando y me acordé de que la duda es síntoma de deseo, como me había dicho Martí. Me podía pasar el resto de mi vida con esas dudas o entrar y encontrar las respuestas. Y siguiendo su consejo, me dije a mí mismo. Vamos, Mario, ¡atrévete! y entra.

—Buenos días, Pepe —saludé mientras me acercaba.

—Pensé que te había dicho la última vez que no quería saber nada más de vosotros —me respondió.

—Sí, lo recuerdo. Paso muchas veces por aquí delante y aún oigo tus palabras. He dudado mucho antes de entrar, y hasta hoy siempre he pasado de largo...

Él me miraba expectante, preguntándose adónde quería ir a parar.

—...Tal vez te estés preguntando por qué hoy me he decidido. Yo también me lo pregunto. No ha sido fácil. Pero dándole vueltas al asunto he pensado que tuvimos una buena relación durante bastante tiempo y que un hecho puntual, que no quiero justificar, provocó la ruptura. Me gustaría que me dices una nueva oportunidad.

Pepe seguía mirándome evaluando mis palabras, como buscando pequeños resquicios de sinceridad.

—Sé que no fue culpa tuya lo que pasó, Mario. En ese momento me enfadé muchísimo y reaccioné mal... ¿Te apetece tomar un café?

No salía de mi asombro. Si hubiese sido por mí ni me habría acercado, como había hecho tantas veces. Ahora había entrado, y Pepe no me había rechazado. Si hasta me había ofrecido tomarnos un café juntos para fumar la pipa de la paz.

—Acepto encantado, pero invito yo —propuse.

—Eso ya lo veremos —respondió.

Tomamos juntos el primero y un segundo café. Charlamos durante un rato de los acontecimientos del último año, del trabajo y, cómo no, de la crisis. Me contó que había sido padre por tercera vez hacía tres meses y eso me permitió volver al coche para regalarle un muñeco de peluche muy bonito que es la mascota de mi empresa. Se sorprendió del detalle y me lo agradeció ligeramente emocionado. Salí de allí con un buen pedido y una despedida que me invitaba a volver la semana siguiente. ¡Genial!

Mi segunda visita programada era a un cliente que se había sentido engañado cuando creyó que le estábamos cobrando mucho más por algo que la competencia le ofrecía a un precio mucho más económico. Estaba tan animado por lo que había ocurrido en mi visita anterior que me planté en la puerta con la determinación de que pasara lo que pasase habría valido la pena intentarlo. Entré y me acerqué a la recepción.

—Hola, Pilar, ¿cómo estás? —saludé.

—Hola, Mario. Cuánto tiempo sin venir por aquí. ¿Te has perdido?

—Tenía ganas de verte —contesté siguiendo con la broma—. ¿Está Antonio?

—Antonio ya no trabaja aquí. Hace seis meses que se marchó.

—¿Ah, si...? No sabía nada —dije sintiendo un alivio inesperado.

—¿Cómo lo vas a saber si hace más de un año que no te vemos?

—¿Quién se encarga ahora de las compras?

—Se llama José Luis. Es un tío muy majo.

—¿Crees que me atendería ahora?

Cogió el teléfono, marcó un número y le anunció mi presencia.

—Dice que si te puedes esperar diez minutos, te atenderá encantado. Te puedes sentar ahí.

—Gracias, Pilar. Eres un solete.

Fueron algo más de diez minutos, pero cuando apareció se disculpó por el retraso y me saludó. Yo respondí cordialmente a su saludo, me presenté y expliqué algunos pormenores de mi empresa...

—No continúes, Mario, conozco bien tu empresa. Ya era cliente en mi anterior trabajo, así que no gastes más energía. Además, tengo que reconocer que el motivo por el que te he atendido hoy mismo, ya que estabas aquí, es precisamente por la empresa a la que representas.

—Te lo agradezco mucho, José Luis. No todos los días uno es tan bien recibido. ¿Cómo te puedo ayudar? —le pregunté mientras me mordía la lengua justo en el momento en que estaba a punto de contarle lo que les vendía antes. Pensé, en el último momento, que ése podría ser mi plan B, pero antes había que escuchar con atención.

Salí de allí con un pedido estupendo que incluía algunas referencias nuevas, un buen número de las habituales en el pasado, y un compromiso de probar un tipo especial de mascarillas de protección y darme su opinión a la semana siguiente. Impresionante segunda visita para encarar el resto de un día que prometía, y mucho. Me subí al coche y me quedé unos instantes reflexionando sobre lo ocurrido. En menos de dos horas había generado más ventas que en muchos días de mi reciente pasado. Me había aplicado al pie de la letra la cuarta ley de las oportunidades: «Ante la duda, ¡atrévete!», y es que cuántas veces me había quedado paralizado por mis dudas, por mis dichosas y reiteradas dudas que ponían en entredicho mi autoestima. Pues bien, ahora resultaba que cada uno de esos interrogantes eran oportunidades encubiertas que yo había tenido delante de mis narices y se habían diluido sin que ni siquiera me hubiese dado cuenta que habían estado ahí. Cuántas veces había pasado por delante de esos clientes en los últimos meses y cuántas había decidido, finalmente, pasar de largo por miedo a ser rechazado como ya lo fui en su día. Y, entonces, resulta que decido entrar, y salgo de allí con dos succulentos

pedidos. Y con la sensación de que ambos vuelven a estar activos y diría que con mucha más solidez de la que habían tenido nunca. Me prometí que haría lo mismo con todos los clientes inactivos y con nuevos posibles clientes que encontrase en mi zona de actuación.

El día acabó bien. No tanto como pensé en un principio, debido a que un par de clientes de la tarde no habían estado demasiado receptivos, pese a mi insistencia y mis preguntas, pero una retirada a tiempo es una victoria, pensé, y abandoné el campo de batalla antes de hacerlos sentir incómodos, cosa para la que no estaban preparados.

Entré en el bar de Juanlu y encontré a Martí en la mesa habitual.

—Hola, Martí —le interrumpí sacándole de su lectura.

—Hola, Mario, ¿qué tal el día?

—Entre muy bien y excelente —dije con una sonrisa.

—Es una buena nota para ponerle a un día. Pero cuéntame cómo te ha ido con la cuarta ley de las oportunidades. ¿Ha valido la pena?

—Ya lo creo que ha valido la pena... —Le conté durante algunos minutos las dos experiencias que había tenido...

—Me alegro de corazón. Has hecho un buen trabajo y te mereces que los buenos resultados acompañen tu esfuerzo... Aun así, hay una cosa más que nos había quedado pendiente y sobre la que me gustaría incidir. Te acuerdas cuando te pregunté cuáles eran los momentos en que necesitabas decirte a ti mismo: «Venga Mario, ¡atrévete!»

—Claro que me acuerdo. Y te lo dije.

—Sí, me dijiste que cuando tenías que recuperar clientes o hacer clientes nuevos, lo recuerdo perfectamente. Pero ahora quiero que pienses en otra cosa. He conocido muchos colegas de profesión en mi vida y esta pregunta la he hecho en muchas otras ocasiones. Y, ¿sabes cuál ha sido la respuesta más habitual?

—No tengo ni idea —respondí.

—El momento en que más vendedores reconocen que necesitan un empujoncito es cuando han de cerrar una venta. ¿Tú cómo llevas lo del cierre?

—Diría que bien. Los clientes me piden y yo voy apuntando. Te refieres a eso, ¿no?

—En parte sí y en parte no. Lo que tú haces está bien, es perfectamente lógico que el vendedor venda si el cliente compra. Yo estoy hablando de dar un nuevo paso adelante, que es el de que el cliente compra porque el vendedor vende.

—¿No es lo mismo? —protesté.

—No es lo mismo. La mayoría de los vendedores se comportan de manera reactiva en el momento del cierre, es decir, reaccionan a la conducta del cliente. Si el cliente decide comprar, ellos venden. Pero algunos vendedores son proactivos en lugar de reactivos, es decir, provocan que el cliente compre.

—¿Y eso cómo se hace? —le pregunté, ahora más interesado en lo que Martí me explicaba.

—Primero entendiendo que cuando decidimos comprar algo nos enfrentamos a ciertas contradicciones o dudas. Una especie de diálogo interior del tipo: ¿He escogido la mejor opción?, ¿Es la calidad que necesito?, ¿Podría apretar un poco más para conseguir mejor precio?, ¿Este proveedor cumplirá con sus compromisos?, ¿Esta marca es fiable? No me digas que nunca te has hecho preguntas como éstas antes de comprar algo.

—Ahora que lo dices, mientras te escuchaba me estaba acordando de cuando compré un nuevo televisor hace un par de meses. Creo que me hice exactamente las mismas preguntas.

—Y, ¿qué hizo el vendedor?

—Lo recuerdo perfectamente. Cuando vio que no me acababa de decidir entre dos modelos, tocó uno de ellos, me lo acercó un poco y me dijo: ¿Le acompaño a caja?

—Y tú, ¿qué hiciste?

—Le dije que sí, pagué y me fui con él.

—No te parece genial, Mario. Tú estabas allí con las dudas normales antes de comprar algo y él va y te ayuda a tomar una decisión. Es perfecto. Tú contento, y él también. Tú compraste porque él vendió. Esto es lo que hacen los buenos vendedores.

—Visto de ese modo...

—Y, ¿qué habría pasado si él hubiese esperado a que tomaras la decisión en el último momento?

—Tal como estaba en aquel instante, seguramente le habría dicho que me lo pensaría con calma para elegir la mejor opción.

—Y a él la venta se le habría esfumado.

—Es posible —afirmé.

—Aquel vendedor actuó correctamente. Ayudó a su cliente a tomar una decisión cuando vio que dudaba. Fue atrevido y le salió bien.

—Entiendo, Martí. Vuelve a ser un: «Ante la duda, ¡atrévete!», ¿no?

—Exactamente. Antes habíamos hablado de nuestras dudas como un síntoma de oportunidad. Ahora hablamos de sus dudas como un síntoma de deseo. En ambos casos atrevernos a actuar es lógico y necesario.

—Una vez más, creo que lo que dices tiene una lógica aplastante, Martí.

—Eres poseedor de un tesoro, Mario. ¿Eres consciente de ello?

—Hace días que me he dado cuenta, pero ahora que hemos completado las cuatro leyes todo encaja con mayor fuerza.

—Me alegro.

—¿Sabes una cosa? Llevo días buscando entre mis colegas de profesión para ver si conozco a alguien que cumpla con todos los requisitos; alguien que domine todas las facetas que me has presentado y...

—No has encontrado a nadie —le interrumpió.

—Efectivamente. Conozco a vendedores que dominan alguna de ellas, pero no he encontrado a ninguno que reúna todas esas cualidades a la vez y de forma evidente.



—Mario, cuando te digo que eres poseedor de un tesoro, créeme, por favor. Las cuatro leyes de las oportunidades son tan reales como que tú y yo estamos aquí juntos sentados ahora mismo. Lo que se esconde detrás de ellas para que sean una realidad son cualidades humanas perfectamente accesibles y que cualquier persona con la actitud adecuada puede hacer suyas. Con todo esto no te harás rico, Mario, pero te ganarás bien la vida, incluso muy bien. Destacarás, te harás un nombre en el mercado y recibirás ofertas de otras compañías que puedes rechazar o aceptar, pero que en cualquier caso fortalecerán aún más tu autoestima.

Yo miraba cómo Martí construía sus frases con una meticulosidad casi quirúrgica, un encadenamiento de una palabra tras otra, para transmitir lo que pretendía de una manera elegante. Sentí envidia sana, por supuesto, de esa habilidad y me dije que ojalá algún día alcanzase ese nivel de fluidez. Seguro que podría hacerlo si me lo proponía. Seguí observando y escuchando lo que estaba comenzando a tomar el cuerpo de «fin de la historia», porque si de algo estaba seguro, era de que después de las semanas que había pasado conversando con él, y sólo era una intuición, acabaría, se despediría con una sonrisa y no lo volvería a ver nunca más. Siempre pensé que el final de esta historia sería como el despertar de un bonito sueño. Uno de aquellos despertares en que permaneces unos minutos en la cama reviviendo y ordenando los detalles de lo que acabas de soñar.

Y así fue más o menos lo que ocurrió aquella tarde en el bar de Juanlu, mientras sonaba de fondo, tal vez no por casualidad, *Stairway to Heaven*, de Led Zeppelin. Martí se despidió con una sonrisa, un abrazo y un hasta siempre.

## EPÍLOGO

Mario, tal como Martí había pronosticado, no se hizo rico con sus nuevas habilidades, pero se convirtió en un gran profesional de la venta y se ganó muy bien la vida durante toda su carrera. Adquirió un gran prestigio como vendedor en su empresa y llegó a la máxima categoría a la que podía aspirar. También le llovieron algunas ofertas de trabajo muy buenas que le permitieron cambiar y seguir promocionando hasta llegar en pocos años a ejercer el cargo de Director Comercial en otras empresas. Durante toda su trayectoria, tuvo muy presente transmitir a sus equipos el legado que Martí le había dejado.

Martí, con quien perdió el contacto la tarde en que se despidieron, murió mes y medio después. Mario se enteró algunos meses más tarde por una de esas casualidades que uno no acaba de entender. Al día siguiente, le llevó al cementerio cuatro rosas blancas, por cada una de las cuatro leyes de las oportunidades.

Steve Jobs, presidente de Apple dio una conferencia en junio de 2005 en la ceremonia de graduación de la Universidad de Stanford ante unos cuantos cientos de jóvenes que habían acabado sus estudios. Fueron unas palabras cargadas de emoción, inspiración y actitud positiva. Jobs basó su charla en tres momentos de su vida que habían marcado su trayectoria. En uno de ellos habló de su «teoría de los puntos» y dijo que todo lo que haces durante toda tu vida, por insignificante que pueda parecer en aquel momento, siempre acaba teniendo sentido y da lugar a algo mucho más relevante. Por tanto, ese algo más relevante no existiría si no hubiese ocurrido lo anterior.

Cuando miras atrás en tu vida, acabas viendo aquello que no ves cuando sólo miras hacia delante, y te das cuenta de que esos puntos, esas pequeñas vivencias insignificantes, se han ido conectando entre sí para dar lugar a experiencias con mucho más significado.

Si desea contactar con el autor:  
[m.reyes@mrctraining.com](mailto:m.reyes@mrctraining.com)

*Las 4 leyes de las oportunidades*

Manel Reyes

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 270 y siguientes del Código Penal)

© del diseño de la portada, Idee, 2012

© de la imagen de la portada, Archivo Idee

© Manel Reyes García, 2011

© de todas las ediciones en castellano

Espasa Libros, S. L. U., 2012

Paidós es un sello editorial de Espasa Libros, S. L. U.

Av. Diagonal, 662-664, 08034 Barcelona (España)

[www.planetadelibros.com](http://www.planetadelibros.com)

Primera edición en libro electrónico (epub): febrero de 2012

ISBN: 978-84-493-2548-9 (epub)

Conversión a libro electrónico: Newcomlab, S. L. L.

[www.newcomlab.com](http://www.newcomlab.com)

# Índice

|   |    |
|---|----|
| Dedicatoria   | 3  |
| Prólogo   | 4  |
| Introducción  | 7  |
| 1. De vuelta a casa   | 9  |
| 2. Las oportunidades  | 20 |
| 3. Primera ley: las oportunidades siempre están ahí             | 28 |
| 4. Segunda ley: las oportunidades vienen con fecha de caducidad | 45 |
| 5. Tercera ley: si no las aprovechas tú, otro lo hará           | 55 |
| 6. Cuarta ley: ante la duda, ¡atrévete!                         | 69 |
| Epílogo   | 82 |
| Si desea contactar con el autor                                 | 83 |
| Créditos  | 84 |