

CUESTA MENOS TRABAJO TRIUNFAR QUE FRACASAR

¿Recuerda aquel día memorable? Ansiedad, excitación, sorpresa, alivio. ¡Explosiones de gozo y orgullo!

Eso es lo que sintió todo norteamericano, y la mayoría del mundo libre, cuando el coronel John H. Glenn Jr. y su cápsula Mercurio, Amistad 7, fueron impulsados por un cohete Atlas D., lanzados al espacio, dieron tres vueltas a la Tierra a 25.000 km por hora, y finalmente aterrizaron en un punto fijado de antemano.

Durante el viaje, el coronel Glenn se vio obligado a utilizar el control manual porque fallaron los aparatos automáticos que regulaban la vertical, la inclinación y el giro. Estaba dispuesto. Y cuando aterrizó, el público de la televisión del mundo entero pudo comprobar que el coronel Glenn es un hombre de carácter y valor, personalidad agradable y sentido común.

La liberación repentina de la energía concentrada de un cohete Atlas D. puede lanzar a un satélite al espacio y mantenerlo en marcha sin necesidad de fuerza adicional, debido a la ley natural de la inercia. *La materia continuará quieta o seguirá en movimiento uniforme en la misma línea recta, a menos que una fuerza externa actúe sobre ella.* Pero si la cantidad de energía que se utiliza

para enviar un satélite al espacio se emplea lentamente, su fuerza se disipa y el satélite no puede vencer la fuerza de gravedad de la Tierra. Y entonces viene el fracaso en vez del éxito.

Ahora ya sabe usted que el propósito de todos los ejemplos de este libro es *motivarle a utilizar los principios de esos relatos en su propia vida*. La historia del coronel Glenn y la cápsula Mercurio es interesante, apasionante, pero ¿qué principios podemos extraer de ella para asimilarlos y aplicarlos a nuestra vida?

Hay muchos. Entre ellos: *Cuesta menos trabajo triunfar que fracasar.*

Y cuesta menos tiempo lograr el éxito si usted concentra sus pensamientos y esfuerzos en aprender mucho sobre una cosa para convertirse en un experto, que si disipa sus energías tratando de aprender un poco sobre muchas cosas. Por tanto, concentre su atención y esfuerzo para adquirir el *conocimiento, habilidad y motivación* necesarios para llegar a ser un experto y conseguir su objetivo deseado y específico.

Se le garantiza el éxito si lo hace. Pero quizá no tenga una carrera de éxito, ni consiga sus objetivos deseados, ni disfrute de un triunfo constante si ignora estos principios o no los utiliza.

Cuesta menos trabajo triunfar que fracasar

La utilización de la energía es el trabajo. Cuando usted o yo realizamos *cualquier actividad*, utilizamos energía. Para concentrar su energía en una tarea determinada, centre su atención en ella y no malgaste sus esfuerzos sin necesidad.

Por sencillo que esto le parezca, así es como se adquiere el *conocimiento técnico, la habilidad y la inspiración a la acción*. Y así es como yo desarrollé mi sistema infalible para triunfar. Cuando usted haga algo, ponga el corazón en ello. Entréguese a fondo... ¡y luego relájese! El esfuerzo y la atención concentrados, y después el cansancio, se convirtieron para mí en un hábito poco después de empezar a vender pólizas de accidentes. Primero dis-

frutaba de una noche de sueño. La venta de puerta en puerta en almacenes y despachos, y de mesa en mesa en los bancos y demás grandes instituciones, acaba con la energía física. Y, siendo joven, yo necesitaba dormir mucho para recuperarme.

Luego me fijé la norma de hacer mi primera visita de negocios a una hora determinada: las nueve de la mañana. Pero, antes de hacer esa visita, condicionaba la mente. Me concentraba. Y rezaba para obtener la ayuda divina. No permitía que nada me distrajera. Estaba dispuesto a la acción. Y entonces trabajaba sin parar todas las horas del día. Intentaba que cada minuto contara.

A mediodía me relajaba con un almuerzo ligero y empezaba de nuevo. Si trabajaba en una ciudad lejos de casa, volvía al hotel, almorzaba, dormía una media hora y luego, en sentido figurado, comenzaba un nuevo día. Cuando abandonaba el trabajo a las cinco o las cinco y media, dejaba de trabajar del todo. Me relajaba y borraba las ventas de mi mente.

Aprendí mucho sobre una cosa

Concentrando mis esfuerzos en la venta de una sola póliza de accidentes, aprendí casi todo lo que había que saber sobre esa póliza. Y aprendí por experiencia qué decir y cómo decirlo, qué hacer y cómo hacerlo, para vender a gran escala. Obtuve el *conocimiento técnico* y la *habilidad*. Aprendí a desarrollar la *inspiración a la acción* a voluntad.

En cierto sentido, y como un científico, aprendí por ensayo y error, probando y equivocándome... para probar y triunfar. Pues yo creía firmemente que podía desarrollar una charla de ventas memorizada, y un plan de ventas organizado, que hicieran posible una venta tras otra.

En otro sentido, y como un actor, podía introducir el sentimiento, la emoción y la oportunidad en la charla memorizada. Cuando usted va al teatro y ve a un gran actor, jamás se le ocurre pensar que otro escribió su papel. Tal vez no se dé cuenta de que sus actos, así como sus palabras, son las mismas en cada representación.

Porque él vive el papel. No sólo vivía yo el papel cuando vendía, sino que también desarrollaba el guión. Y, como el buen guionista, lo mejoraba en cada oportunidad. Al contrario que el comediógrafo, yo sí alteraba la charla de ventas para enfrentarme a condiciones distintas, pero lo que decía quedaba ya plasmado para tales ocasiones. Así, por ejemplo, si me interrumpían al principio de la presentación, utilizaba uno de mis chistes preparados para aliviar la tensión, en vez de contar el chiste más adelante en la charla como hacía otras veces y me había programado de antemano.

¿Trabajo? Sí, era trabajo. Tenía que ganar muchas batallas contra mí mismo... y eso era trabajo también.

Pero resultaba magnífico, pues así buscaba técnicas para controlar mis sentimientos y emociones. Había ocasiones en que solía preguntarme si alguna vez vencería el temor a visitar al presidente de un banco importante o al propietario de unos grandes almacenes. Pero descubrí que el hecho de *condicionar la mente*, de utilizar *automotivaciones*, y la sencilla técnica de *seguir probando*, me ayudaba. Y así llegó finalmente el día en que pude visitar al director de una institución importante en Nueva York, Chicago o cualquier otra ciudad sin sentir temor, pues me había convertido en producto del hábito.

Como el científico que descubre finalmente la fórmula de éxito que está buscando, o el actor que vive su papel, también yo descubrí que, haciendo siempre lo mismo y del mismo modo, obtenía buenos resultados. Y, como el científico, descubrí que el tiempo era un ingrediente importante en cada fórmula.

Nada está quieto; todo sufre un cambio constante, interior y exterior. Si usted concentra los rayos del sol a través de un cristal de aumento sobre cierto punto de un tronco, el fuego surgirá a los pocos minutos. Sin embargo, el sol podría brillar durante muchos días sobre ese mismo trozo de madera y ésta no entraría en ignición sin el cristal. Con el tiempo, y en las circunstancias habituales, sólo se descompondría y llegaría a formar parte de la Tierra. De modo similar, y en el caso nuestro, diríamos:

Se necesita tiempo para triunfar, se necesita tiempo para fracasar.

Pero se necesita menos tiempo para triunfar que para fracasar.

Entenderemos esto con claridad si pensamos en el éxito constante, en toda una carrera, en la duración de una vida. Pues cuesta menos tiempo triunfar si se hace lo adecuado y no lo erróneo, si se trabaja del modo correcto, con el conocimiento preciso, las técnicas efectivas y la *inspiración a la acción*, ya que entonces cuenta usted con un sistema de éxito.

Tal vez trabaje de modo erróneo, o haga lo que no debe, y triunfe temporalmente, por azar o en virtud de las condiciones del momento. Incluso puede tropezar por casualidad con el sistema adecuado y triunfar de momento; pero luego olvida el sistema y fracasa porque no ha condensado en una fórmula los principios de su éxito temporal.

Éxito a corto plazo y fracaso a largo plazo

Es muy corriente que una compañía o una persona triunfen de momento y fracasen luego. Tomemos un ejemplo concreto con el que estoy familiarizado.

Desde 1900, cuando Harry Gilbert, hombre de seguros, hizo un viaje a Inglaterra y descubrió que las compañías de seguros inglesas vendían lo que ellos denominaban *pólizas de accidente por contrato de cupones*, muchas compañías de seguros norteamericanas han vendido pólizas similares. Las llamamos «pólizas de accidente pre-impresas», pues el mismo vendedor las rellena y las entrega en el momento de la venta. Se vendían sobre la base de visitas sorpresa. (Como saben, una visita sorpresa consiste en visitar sin previo anuncio a una persona, a la que no se conoce, para venderle algo.)

Muchas agencias de dichas compañías tuvieron un éxito notable durante cierto período de años. Hoy en día, sin embargo, las agencias y compañías que manejaban pólizas de accidente pre-impresas han variado su plan de ventas o han abandonado el negocio con una sola excepción. ¿Por qué? El negocio no era provechoso. Perdían dinero. O bien no desarrollaron un sistema de éxito, o bien lo perdieron.

¿La única excepción? Las compañías administradas por mí. Y repito: ¿por qué? Yo desarrollé un sistema infalible de ventas y con él puede vender más pólizas en una semana que los vendedores poco sistemáticos vendían en meses. Había una razón: yo ahorraba tiempo.

Por eso triunfé a la larga y otros fracasaron. Mis esfuerzos se concentraban en una póliza, y mi atención se centraba en su venta. Ahorraba tiempo. Trataba de que una hora valiera por muchas, como intentaba también hacer con un solo dólar lo que otros hacían con muchos.

Me decía con frecuencia: «Si tengo que trabajar, más me vale ganar en un año lo que otros ganan en toda la vida». Pero comprendía que eso sólo podía conseguirse operando sobre la base de un sistema infalible de éxito. Conseguí muchos objetivos valiosos, incluido el referente a los ingresos anuales, y los principios básicos que apliqué para alcanzar mis metas en cada caso fueron:

1. *La inspiración a la acción*, que debo conseguir a voluntad.
2. *La habilidad*, que debo ganar mediante la experiencia.
3. *El conocimiento técnico*.

Pero ¿cómo se adquiere el conocimiento técnico?

Haga lo que teme hacer

Hay muchos modos de adquirir el conocimiento técnico. Yo aprendí todo cuanto necesitaba saber para vender seguros de accidentes a gran escala *mediante la experiencia*. Aprendí haciéndolo.

En particular aprendí este principio: *Haz lo que temes hacer; ve donde temes ir*. Cuando usted sale corriendo porque tiene miedo de hacer algo importante, deja pasar de largo la oportunidad.

Durante los primeros años de mi carrera de vendedor, tenía un miedo horrible cuando me aproximaba a la entrada de un banco, oficina de ferrocarril, grandes almacenes u otras instituciones importantes. De modo que pa-

saba de largo. Más tarde supe que había pasado de largo ante unas puertas que suponían una oportunidad excepcional, pues descubrí que era mucho más fácil vender en esos lugares que en establecimientos más pequeños, en los que había aprendido a neutralizar mis temores iniciales. Por fin decidí que el éxito espectacular en las ventas se conseguía mejor en las instituciones grandes porque otros vendedores las temían también. Como yo, ellos pasaron de largo ante las puertas de la oportunidad y tampoco probaron siquiera.

En realidad, la resistencia al vendedor entre los jefes y personal de los grandes establecimientos es menor que en las tiendas y oficinas donde muchos vendedores no temen entrar. Estos lugares pequeños reciben a menudo, y en un solo día, la visita de cinco, diez o quince vendedores lo bastante atrevidos como para intentar allí una venta. Con esa experiencia, jefes y empleados aprenden pronto a resistirse a los vendedores y a decir «No». Por supuesto, con el sistema adecuado ese «No» puede convertirse en «Sí»; pero lo normal es que eso lleve tiempo.

Y además el gran hombre, el hombre que ha triunfado, el hombre que se ha ido elevando desde el principio, tiene corazón. Te dará una oportunidad. Intentará ayudar a otros en su camino a la cumbre. Yo comprendí todo eso y así empecé a desarrollar el hábito de vender en las grandes organizaciones.

La puerta que tanto temía se abrió a la oportunidad

Tenía entonces diecinueve años y mi madre me envió de viaje a Flint, Saginaw y Bay City, Michigan, para renovar el negocio establecido y vender a nuevos clientes. Todo fue bien en Flint. En Saginaw tuve un éxito auténtico y mis ventas diarias fueron notables. Como sólo teníamos dos renovaciones en Bay City, escribí a mi madre y le pedí que se lo comunicara por escrito para poder seguir trabajando en Saginaw.

«No te alejes de la buena fortuna o el éxito», me ha parecido siempre un lema muy prudente. Pero mi madre telefoneó y me dio la orden de salir de Saginaw e ir a Bay

City. No deseaba hacerlo, pero obedecí. Las órdenes son órdenes.

Quizá fuera rebeldía, aunque me gusta considerarlo como justa indignación, pero el caso es que, cuando llegué al hotel en Bay City, tomé los nombres de los clientes cuyas pólizas había de renovar y los metí en el cajón superior de la derecha. Luego me fui al banco más importante y entrevisté al cajero, un hombre llamado Reed.

Yo no lo sabía entonces, pero acababan de nombrarle cajero. En el curso de nuestra conversación, sacó una placa de identificación y dijo:

—He disfrutado de su póliza y servicio durante quince años. La compré cuando trabajaba en un banco de Ann Arbor. Me trasladaron aquí recientemente.

Di las gracias a Mr. Reed y le pedí permiso para hablar a los otros, cosa que me concedió. Hice saber a todos los clientes en perspectiva que Mr. Reed llevaba quince años utilizando nuestros servicios y me había dado permiso para hablar con ellos. Resultado: mi póliza interesó a todos.

Con esta buena impresión seguí yendo de almacén en almacén y de despacho en despacho. Visité bancos, oficinas de seguros y otras instituciones importantes. Las visité todas. ¡Y a todos arrollé! Conseguí cuarenta y ocho pólizas al día por término medio en las dos semanas que pasé en Bay City.

Y el sábado en que salí de allí, como un acto de justicia para con nuestros asegurados y con la compañía, abrí el cajón superior de la derecha, saqué los nombres de los clientes cuyas pólizas había de renovar, y los visité también.

Entonces se me hizo patente y claro como el cristal este principio: *Haz lo que temes hacer; ve donde temes ir. Cuando escapas corriendo porque temes hacer algo grande, estás dejando pasar una oportunidad.*

Más tarde comprendí que había dejado pasar varias oportunidades por otras razones aparte del temor. Y, aunque usted haya de tener experiencia para desarrollar la *habilidad*, puede adquirir el *conocimiento técnico* si sabe aprender de aquellos dispuestos a enseñarle, así como de la experiencia de otros, y de los libros.

Debí haber comprendido todo esto antes de los diecinueve años. Ahora me parece muy obvio. Sin embargo, hay muchos adolescentes que, como entonces hice yo, dejan la escuela superior. Tienen una discusión con el profesor, o no hacen suyos los hábitos imprescindibles de estudio y trabajo, o desean ganar dinero, o se creen mayores y tal vez se resienten de la autoridad y la disciplina.

Pero afortunadamente para mí, como verán, desarrollé el deseo y la disposición de aprender de todos aquellos que estuvieran dispuestos a enseñarme, y de los libros. Y la buena disposición a aprender puede transformar un fracaso temporal en un éxito a largo plazo.

Fracaso temporal pero éxito permanente

La historia de Otto Propach es una buena ilustración de la necesidad de adquirir conocimientos específicos de otras fuentes, y no sólo de la experiencia.

En cada nueva actividad, y aunque usted tenga inspiración, habilidad y conocimiento técnico para el éxito en una carrera, resulta necesario con frecuencia obtener un conocimiento adicional a fin de enfrentarse a las situaciones que se han modificado. Los Estados Unidos atraen a gente maravillosa de Europa, América Central y América del Sur: tienen inspiración, conocimiento y habilidad, pero, como a los inmigrantes del pasado, les es necesario dedicarse a trabajos manuales y a aprender el idioma antes de conseguir la oportunidad de utilizar a fondo sus conocimientos y su habilidad.

Otto había sido uno de los principales ejecutivos de un banco de Alemania pero, con la llegada de los nazis al poder, él y su familia sufrieron grandes vejaciones hasta ser recluidos finalmente en un campo de concentración. Todo cuanto poseían, excepto lo puesto, les fue arrebatado.

Después de la guerra, la familia Propach vino a los Estados Unidos, la tierra de las oportunidades, en busca de nueva vida. Otto tenía entonces cincuenta y siete años. Se sentía inspirado a triunfar. Era un experto en contabilidad y banca; tenía, pues, conocimiento y habilidad. Pero no conseguía encontrar trabajo.

Después de intentarlo durante varias semanas aceptó el puesto de empleado de almacén por 32 dólares a la semana. Pero siguió recorriendo las agencias de colocación. Los sábados se entrevistaba con los jefes de personal de las compañías que encontraba abiertas ese día, buscando un trabajo de contabilidad, que era lo que mejor conocía. En cada entrevista recibía una negativa cortés, pues Otto es el tipo de hombre al que la gente respeta.

Al cabo de muchas semanas llegó el momento crucial en que Otto Propach comprendió de pronto que, aunque sabía contabilidad y banca, y hablaba inglés, no conocía el lenguaje de las finanzas norteamericanas.

Al contarme la historia, dijo:

—Para conseguir un puesto de contable —o cualquier trabajo especializado, en realidad— no sólo hay que tener conocimientos y experiencia, sino la comprensión y utilización adecuada del lenguaje técnico. Los términos técnicos no suelen incluirse en los cursos de idiomas. Yo estaba preparado para la contabilidad y la banca en Estados Unidos en todos los aspectos menos en uno: la terminología técnica.

»El sábado siguiente por la mañana fui al despacho del decano de la Universidad de La Salle, aquí, en Chicago —continuó—. El decano se mostró muy comprensivo y deseoso de ayudar. Salí de su despacho con el obsequio de dos cursos consecutivos de un semestre en contabilidad básica, con ejercicios para hacer en casa aunque sin el privilegio de la corrección y las notas por mis deberes. Porque yo me había matriculado en *dos cursos con asistencia a clase*, uno en contabilidad avanzada y otro en cálculo de gastos. Acababa de aprender los términos utilizados por los norteamericanos.

»A partir de ese momento trabajé todas las noches en casa hasta el momento de acostarme, y todo el día los sábados y domingos. No era la lectura de los textos lo que más me costaba, sino la memorización de palabras y expresiones, algo mucho más difícil por mi conocimiento general tan limitado del inglés. Además, tenía que entregar deberes por escrito de los dos cursos todas las semanas, lo que a veces suponía una cadena de multiplicaciones y divisiones muy largas sin ayuda de ninguna máquina.

¿Fue rentable el esfuerzo y concentración de Otto en los estudios? Por supuesto que sí. A los pocos meses de iniciarlos, encontró trabajo como contable secundario por 200 dólares al mes. Luego ascendió rápidamente. Según me explicó:

—Encontré mi trabajo tan interesante, y hallé tantos puntos que podían mejorarse, que las horas de despacho no me bastaban para realizar cuanto deseaba. Trabajé muchas horas extra. Además, seguí otros dos cursos nocturnos en leyes, impuestos, auditoría y temas similares. Mi tiempo estaba lleno de trabajo, pero el trabajo resultaba divertido. Ampliaba mis perspectivas y me hacía avanzar como la corriente de montaña que va a dar a un río que más tarde le lleva al océano (de un puesto de contable secundario a jefe de contabilidad, a tesorero, controlador, vicepresidente y director) en pocos años.

Cómo descubrir lo que anda usted buscando

Otto Propach convirtió una derrota temporal en un éxito permanente porque sabía lo que buscaba e hizo algo al respecto. Buscaba la oportunidad de trabajar en un campo en el que era experto, pero, para lograrlo, había de concentrar sus esfuerzos en un estudio intensivo. Y eso fue un trabajo muy duro. Sin embargo, cuando obtuvo los conocimientos, éstos fueron suyos para siempre. Podía utilizarlos como quería y nadie se los arrebataría nunca.

Sabía lo que quería (conocimiento de los términos técnicos utilizados en América en la contabilidad y las finanzas), y sabía que debía de aprenderlo de otros.

El coronel John Glenn, y los miles de personas que trabajaron para desarrollar la Cápsula Mercurio, también lograron el éxito porque sabían lo que querían y todos hicieron algo al respecto. El esfuerzo individual concentrado llevó al conocimiento necesario para la consecución del éxito. Cada uno aprendió *mucho* sobre *un poco*. Los que de verdad buscan el conocimiento lo encuentran y, cuando usted se fija una meta, ve con claridad el modo de alcanzarla.

El *conocimiento técnico* es algo más que hechos y ci-

fras. Un amigo mío, por ejemplo, tiene una mente fotográfica. Es uno de esos que se llaman «lectores de una página», ya que puede leer instantáneamente una página entera de la enciclopedia palabra por palabra. Quedé atónito cuando vino a mí y me dijo:

—Clem, tú conoces ese don que tengo. Quizá puedas decirme qué hacer con él. ¿Cómo puedo utilizar este conocimiento?

Allí tenía a un hombre con conocimiento y habilidad, pero que no sabía qué hacer con ello.

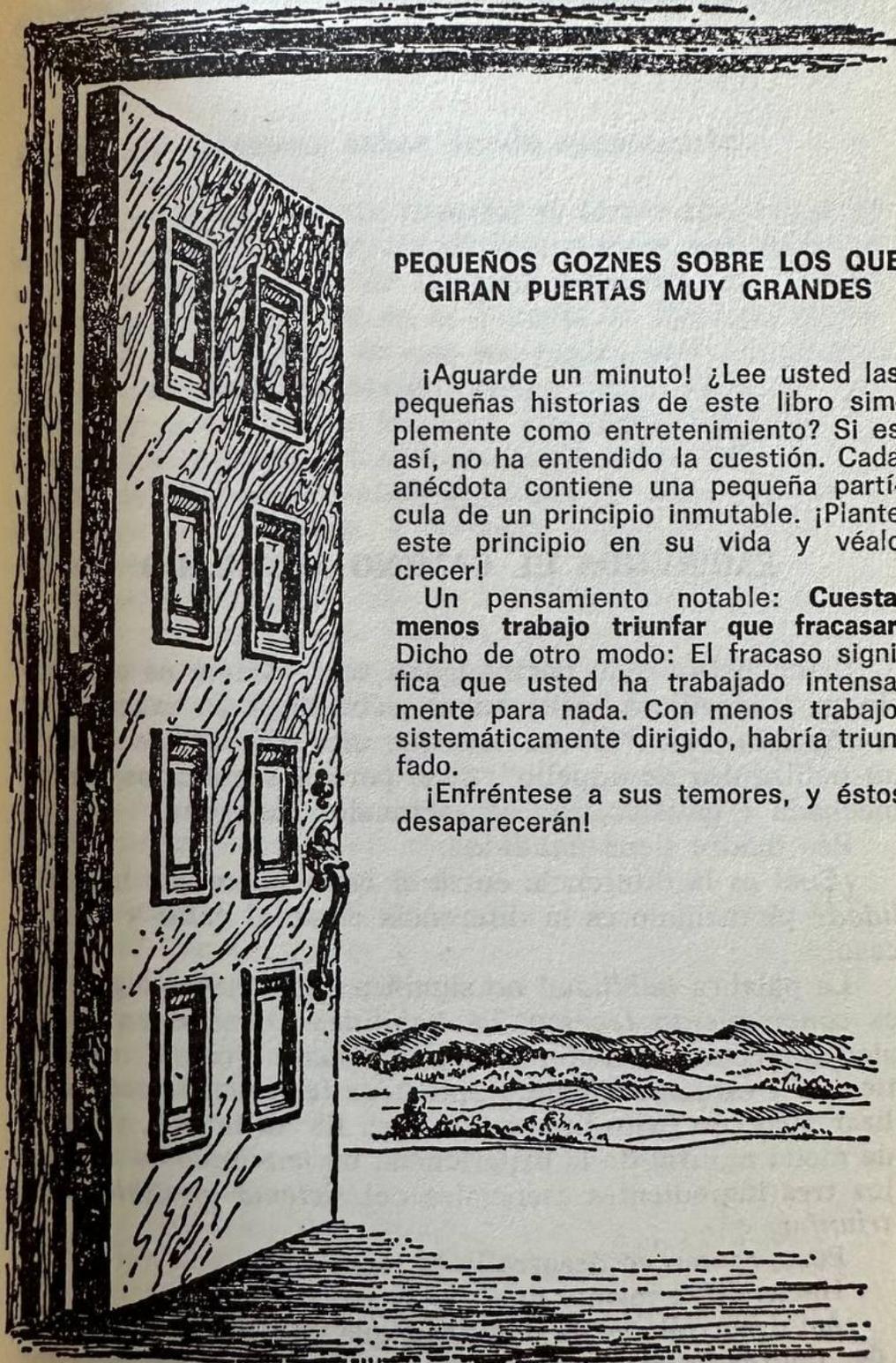
Thomas Edison, como mi amigo, era un «lector de una página». También él tenía una mente fotográfica. Pero Edison consiguió *conocimiento técnico*. Sabía lo que buscaba y lo encontró, porque comprendió lo que necesitaba para lograr cuanto quería. Supo extraer los principios de los hechos que aprendió, y relacionarlos, asimilarlos y utilizarlos.

También yo sabía lo que buscaba. Quería desarrollar un sistema infalible de ventas. Por tanto, intenté reconocer los principales involucrados en cada experiencia de ventas, buena o mala. Y me dediqué a utilizar los que servían de ayuda y a eliminar los que estorbaban.

Y usted puede decidir asimismo lo que quiere. Puede elegir los objetivos, metas, propósitos y destino que considere más importante. Como el coronel Glenn, Otto Proppach y Thomas Edison, puede concentrar su mente y su esfuerzo en la consecución de lo que desea, obteniendo los conocimientos de aquellos que están dispuestos a enseñarle, así como de los libros. También puede obtener el *conocimiento técnico* mediante la experiencia, cuando se sienta inspirado a la acción.

Pero en cada caso ha de tratar de relacionar, asimilar y utilizar los principios que pueden ayudarle a conseguir sus objetivos. Cuando desarrolle este hábito, descubrirá que cuesta menos trabajo y menos tiempo triunfar que fracasar.

De modo que ya lo ve, el *conocimiento* es importante. Pero, como descubrirá en el capítulo siguiente, la *habilidad* es imprescindible también para el éxito. Por tanto, si desea triunfar, aprenda a adquirir la *habilidad*. Lea el capítulo siguiente, titulado «Emprenda el camino adecuado».



PEQUEÑOS GOZNES SOBRE LOS QUE GIRAN PUERTAS MUY GRANDES

¡Aguarde un minuto! ¿Lee usted las pequeñas historias de este libro simplemente como entretenimiento? Si es así, no ha entendido la cuestión. Cada anécdota contiene una pequeña partícula de un principio inmutable. ¡Plante este principio en su vida y véalo crecer!

Un pensamiento notable: **Cuesta menos trabajo triunfar que fracasar.** Dicho de otro modo: El fracaso significa que usted ha trabajado intensamente para nada. Con menos trabajo, sistemáticamente dirigido, habría triunfado.

¡Enfréntese a sus temores, y éstos desaparecerán!