



Juan Manuel García
Socio fundador de Peter Jordan Consulting

El 12^a Mandamiento de Peter Jordan y los corredores de seguros.

“Añadirás valor, jamás bajarás precio”

¿Tiene usted un **Módulo de Identificación del Suscriptor**?
¿No sabe usted que sin eso no puede ser identificado en la estación base y por lo tanto no se podrá comunicar? Usted está en la calle más transitada de su ciudad. No hay semáforo y va a cruzar la calle. A su lado se encuentra una señora mayor de aproximadamente ochenta años. La viejecita mira para los dos lados y ve que un coche se acerca. Cree que le da tiempo y pasa. En su cabeza, para calcular si le da tiempo, hay una fórmula matemática: ve la distancia y calcula la velocidad a la que viene el coche y decide que le da tiempo de recorrer la distancia que antes vio... y pasa. Ojala que haga bien el cálculo porque si no, a usted le toca llamar a la ambulancia.

Tengo un teléfono móvil que me costó 8.000 Euros. ¿Es caro verdad? No me dieron el precio cuando me lo enseñaron y por eso lo compré. No era el único que quedaba, pues había muchísimos. No era una promoción. No me hicieron ningún descuento especial por llevar varios, pues solo llevaba uno. Era el mejor. En este momento usted está pensando que soy el tonto más tonto del planeta y que fui engañado por un vendedor mentiroso. Créame que no. Si yo le pregunto a usted si la estación espacial es cara o barata en 25 millones de Euros, ¿qué me responde? Le aseguro que aunque usted no tenga ni idea de “estaciones espaciales” respondió con certeza una de las dos cosas. Una de las habilidades del cerebro es calcular. Así como la viejecita calcula para pasar la calle, el cerebro hace cálculos poniendo precio a todo, independientemente que a usted le sirva o no le sirva.

¿Cuánto valen las cosas? El valor que les demostro. Si yo le digo a usted que me compre en 10.000 Euros lo que tengo en la mano, mientras cierro el puño y aprieto con fuerza, usted dice NO. Pero si yo le cuento a usted que en la mano tengo un brillante de muchos kilates, usted lo piensa... pero si le digo que está en una montura de oro de 21 kilates que pesa 300 gramos en la que hay una docena de zafiros incrustados y una diadema de esmeraldas en el fondo, abro la mano y se lo enseño, usted ya lo ve barato. **Todas las cosas son caras hasta que les añadimos valor. Cuando hablamos de seguros, por ejemplo, casi siempre enseñamos el puño cerrado, pues no hablamos de lo que el cliente está comprando, sino solo de lo que estamos vendiendo y ese es el mayor error de un vendedor.**

¿Qué le están comprando? Abra la mano y enséñelo. Enseñe las esmeraldas y la montura, hable del brillante y sus kilates... que el cliente vea los zafiros. **El cliente no quiere saber cuánto vale la póliza. El cliente lo que quiere saber es en cuánto tiempo llega el señor del seguro si él tiene un accidente. El cliente quiere saber cuanto tiempo tardan en pagar**

si en su casa ocurre una inundación. No hablemos de “un siniestro” porque ese no es el lenguaje del cliente, hablemos de incendio, inundación, accidente, robo, etc.

¿Hasta cuando lo entenderán los señores de los seguros! Le ruego por favor que haga el esfuerzo de hablarme en español. Ya sé que usted sabe de seguros, pero, por favor, hábleme en español y así empezará a dar valor a lo que vende. **La jerga técnica nos confunde a los que estamos del otro lado.** Todos los detalles técnicos son para que usted se entienda con su compañía, yo lo único que le pido es que me diga claro lo que estoy comprando y se ponga de acuerdo conmigo.

Pagar por una póliza 50 Euros es caro. Pagar 500 Euros por saber que si tengo un accidente no tengo que pagar nada al del otro coche aunque sea un Mercedes Benz y haya quedado destrozado, es barato. **El valor no tiene nada que ver con el precio.** El precio en el cerebro, simplemente, es un identificador de la calidad. Cuando compré mi teléfono lo hice porque era un solo pago de por vida (8.000€) tengo Internet de alta velocidad. Lo conecto a mi ordenador y tengo alta velocidad en el ordenador. Puedo llamar a cualquier lugar del mundo y hablar sin límite de tiempo, igual que en llamadas locales a teléfonos fijos y móviles. Me cambian el aparato por el que yo quiera del mercado todas las veces que yo quiera. Ah, y me dan una copia del módulo de identificación del suscriptor por si lo pierdo. Como usted no sabe qué es esto le explico: **es la tarjeta SIM sin la cual mi móvil no funciona, lo que le dije en lenguaje técnico al principio del artículo.** ¿No es caro verdad?

