

YO VENDÍ HIELO A UN ESQUIMAL



**TÉCNICAS DE VENTA PSICOLÓGICA
PARA PRINCIPANTES Y PARA LOS NO
TAN PRINCIPIANTES**

SAMUEL SANTIAGO

Yo vendí hielo a un esquimal

Samuel Santiago

<https://psicoventa.es/>



Yo vendí hielo a un esquimal

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito del titular del copyright. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.

Portada y contraportada © Samuel Santiago.

Logotipo y marca comercial psicoventa © Samuel Santiago.

En esta obra se presenta contenido real sobre técnicas de marketing y ventas. No obstante, también es una novela de ficción que se desarrolla en lugares imaginarios y reales. Cualquier parecido con la realidad es pura coincidencia.

© Samuel Santiago, 2018

Sobre el autor



Samuel Santiago

Asesor de empresas, conferenciante, escritor y formador. Es un apasionado de la psicología y de la comunicación.

Desde el año 2010 realiza conferencias aunando creatividad, psicología y elocuencia con el objetivo de conectar y emocionar a aquellos que le escuchan. Instructor de vocación y vendedor por *amor al arte*.

¿Y tú en cuál estás?

Sígueme y sé el primero en acceder a mis contenidos exclusivos.



¿Te gustaría recibirlos totalmente gratis?

¡Pues sígueme en la que más uses!

Dedicado a mi esposa por apoyar siempre todos mis proyectos, por locos que estos sean.

El autor

INDICE

Yo vendí hielo a un esquimal

Sobre el autor

Prólogo

I. El fascinante mundo de la venta desde el punto de vista psicológico

II. Elocuencia: el poder de la palabra al servicio de la venta

III. Godthåb

IV. Resistencia emocional y reactancia psicológica en el proceso de venta

V. Presentación, cierre y
negociación

VI. El poder del *storytelling*

VII. El secreto de la psicoventa revelado

Epílogo

Notas _____

PRÓLOGO

La *psicoventa* es un tipo de venta que implica el uso de conceptos psicológicos para conseguir activar la mente emocional de una persona, haciendo que posteriormente esta justifique la decisión de compra con los argumentos que nosotros le hemos propuesto.

La forma de entender la venta bajo este “psico-prisma” implica, por un lado, *blindar psicológicamente* al vendedor para reducir al máximo el factor desánimo y que pueda lidiar con las complejas situaciones que se dan en el proceso de venta. Y es que con las herramientas psicológicas adecuadas, el vendedor puede ser entusiasta, disfrutar de la venta y reducir considerablemente el esfuerzo mental en el proceso.

Por otro lado, implica equipar completamente al vendedor con un arsenal de *armas psicológicas* que sirven como ariete de ventas irresistible. La idea entonces es, como ya se ha expuesto, entrar en la mente emocional de la persona para persuadirla a que realice la compra.

La psicoventa no contempla la manipulación, en cambio, logra crear un vínculo de confianza y transparencia entre vendedor y comprador.

En este breve relato se analizan técnicas de venta, sistemas de persuasión y elocuencia. Al final del libro, se explica cuáles son los fundamentos de la psicoventa y lo más importante, *por qué* funcionan.

El motor de la psicoventa, a su vez, se impulsa con los sistemas de “*Elocuentia*” que pueden encontrarse en la web del autor: <https://psicoventa.es/>

YO VENDÍ HIELO A UN ESQUIMAL

Las horas pasaban y hacía mucho frío en aquella cueva. Malik, el “guía espiritual” del pueblo esquimal y Damián se encontraban ahora separados por la hoguera, cara a cara.

—Tu aventura se acaba justo aquí —dijo con la mirada perdida en las llamas—, ya sabes que sólo uno saldrá con vida de esta cueva.

El esquimal era un hombre duro y acostumbrado a la caza, por lo que Damián no tenía nada que hacer. Y ambos lo sabían.

—Entenderás que no he llegado hasta aquí para acabar muerto en una cueva —respondió Damián sin apartar la mirada de Malik. Este, por su parte, removió el fuego con su bastón de hueso.

—Mírate —decía lentamente—, esta aventura te ha costado todo tu dinero, tu salud... y ni siquiera has podido resolver cómo vendernos hielo.

—Aún me quedan unos días —argumentó Damián.

—Doce días... ¿qué lograrás en doce días que no hayas conseguido ya en estos meses?

—No soy de los que se rinden con facilidad.

—Sí —dijo el viejo con una sonrisa que dejaba ver los pocos dientes que aún conservaba —de eso me he dado cuenta. Eres uno de los vendedores con más talento que he conocido, capaz de persuadir fácilmente el corazón de los hombres. Usas todos los sistemas de persuasión y todas las técnicas de venta que pueden encontrarse en un libro.

—Suponiendo que eso fuera cierto, ¿por qué tanto teatro haciendo de cacique? ¿Qué haces aquí perdido, en el último confín de Groenlandia?

—Por supuesto, todo este rollo de cacique es falso —dijo riéndose—. Los espíritus no existen, pero como habrás podido notar, el pueblo inuit es sumamente supersticioso. En cuanto a por qué acabé aquí... estaba harto de mi

anterior estilo de vida. Tanto estrés y presión pudieron conmigo.

—Entonces, todas las técnicas de venta empleadas hasta el momento...

—No sirven de nada en este lugar, me temo —terminó la frase Malik.

—Pero debe haber alguna forma. No he arriesgado todo para morir en esta cueva sepultado por la nieve.

—Todo lo que has aprendido sobre la venta se basa en encontrar atajos mentales en la toma de decisiones. Hablamos de los conocidos “atajos heurísticos”. Y eres realmente bueno para sugestionar a tu cliente.

—Es posible, pero últimamente no es que me haya servido de mucho —admitió Damián.

—Quiero que me describas, en pocas palabras, la mente de un potencial cliente.

—Ciudad amurallada.

—Ya veo... —dijo tocándose la barbilla.

—¿Qué es lo que ves?

—Tú te dedicas al asedio. Para ti, la venta es como conquistar una ciudad. Te encanta ganar discusiones. Tus argumentos de venta son como arietes que golpean la muralla hasta hacerla añicos.

—En cierto sentido, creo que sí. Ni yo lo hubiera comparado mejor —admitió a regañadientes.

—Cuando captas un pequeño deseo por parte de tu potencial cliente, como las ascuas del fuego, te encargas de oxigenarlo para que arda; lo sugestionas a la perfección. Y utilizas toda tu elocuencia para golpear los argumentos de la persona. Finalmente, por agotamiento mental, esta recurre a un atajo “heurístico” para aliviar la carga psicológica de la elección. Y ese atajo, es el que tú le has sugestionado mediante el deseo.

Damián se sintió inseguro. Malik había resumido su secreto de venta mejor

guardado en varias frases. Aunque el joven jamás se había atrevido siquiera a decirlo en voz alta, el viejo cacique había dado en el clavo.

—El problema está en que el esquimal no tiene ningún deseo por aquello que quieres venderle. Ellos ni siquiera entienden tu planteamiento de venta... no hay argumentos en la ignorancia, por eso no encuentras resistencia; estas golpeando al aire.

Aquellas frases supusieron un mazazo que hizo añicos la poca fuerza de voluntad que aún conservaba después de todas las cosas por las que había pasado. Por primera vez en su vida, Damián se había quedado sin argumentos con los que rebatir.

—Has llegado hasta aquí para entender la verdad.

—¿Qué verdad? —preguntó con crispante desesperación.

Pero a Malik no le dio tiempo a decir más, porque un rugido aterrador, grave y potente los dejó petrificados. Damián empezó a temblar y el inuk se aferró con fuerza a su bastón. El sonido provenía de la profunda oscuridad de la cueva. La pequeña hoguera apenas alumbraba tenuemente las paredes alrededor de ellos, creando sombras inquietantes que la imaginación se encargaba de rellenar con el horror que producían aquellos sonidos.

“¿Y ahora qué?” se preguntó.

Te preguntarás qué hacía un profesional de la venta como Damián en un sitio como ese. Bueno, buscaba desesperadamente la forma de venderle hielo a un esquimal. No obstante, en ese momento, nuestro protagonista se planteó por primera vez si había merecido la pena llegar tan lejos. Sobre todo, si no salía vivo de aquella cueva.

CAPITULO I

El fascinante mundo de la venta desde el punto de vista psicológico

Si estás leyendo esto puede que te dediques al mundo de la venta. Y aunque este libro le resulte útil a aquellos recién llegados a este mundillo, mi forma de entender la venta puede que ofrezca un punto de vista diferente a aquellos más veteranos.

El campo de la psicología es apasionante. Poder entender algo tan complejo como la mente humana, aunque sea a grandes y difusos rasgos otorga poder. Cuando se aplican conceptos psicológicos a la venta siempre se juega con ventaja.

Te habrás preguntado cómo, en una misma compañía, con el mismo producto e idéntico guion de venta, hay personas que venden mucho más que otras. Habrás notado que algunas venden fácilmente y comisionan con relativa tranquilidad, mientras otros se dejan literalmente la piel para mantener su puesto de trabajo mes a mes.

Y llega la gran pregunta: ¿Qué diferencia hay entre el primer y segundo grupo de personas?

Yo me hice la misma pregunta, y me llevó algunos años descubrir la diferencia. Pues bien, ahí va mi respuesta después de cientos de ventas y de estudiar a fondo a decenas de vendedores de diferente género, cultura y personalidad: la inteligencia emocional y la persuasión. Saber gestionar, en primer lugar, las emociones de uno mismo y luego las del potencial cliente. Y luego, aprender y aplicar las herramientas de persuasión psicológica. Esa es, a mi entender, la diferencia entre un agente comercial brillante y otro del montón.

En este capítulo se habla de herramientas psicológicas básicas de venta. Diferentes perfiles de vendedores y clientes, técnicas de programación neurolingüística y lenguaje no verbal.

Damián pertenecía a una pequeña ciudad del sur de España, y desde hacía algunos años se dedicaba al mundo de las ventas. A decir verdad, lo hizo porque no le quedó más remedio. En la buena época, es decir entre los años 2004 a 2009 trabajaba en la obra. Apenas había terminado el grado medio cuando las empresas empezaron a hacer visitas frecuentes al centro de formación profesional en el que estudiaba. Tal era la demanda de trabajo por aquellas fechas que muchos de sus compañeros decidieron dejar los estudios e irse a trabajar. Y aunque cobraban sueldos muy altos gastaban todavía más. Nuestro protagonista, por su parte, decidió terminar sus estudios.

Y cuando finalmente se incorporó al mundo laboral pudo cobrar lo suficiente como para no tener que preocuparse de nada. Pero gastar como si no hubiera un mañana se paga caro en términos económicos, y eso es lo que le pasó a muchos cuando la burbuja inmobiliaria terminó por estallar. Fue por eso, que se vio en la necesidad de buscar otro empleo.

No hace falta volver a contar el drama que sufrieron las familias españolas, de cómo perdieron sus trabajos, sus hogares y algunos de ellos hasta la dignidad. Por suerte, Damián tenía la mente joven y moldeable, por lo que un cambio de rumbo no le suponía demasiada complicación. Y digo suerte porque no fue así con personas de más edad acostumbradas a hacer lo mismo toda su vida y que se habían quebrado por la rigidez tan característica que imprimen la costumbres.

Lo cierto es que mientras toda aquella crisis se desarrollaba, Damián tenía la imagen mental de un espléndido barco que se hundía —si estás pensando en la escena final de la película “*Titanic*” y su emotiva B.S.O, tú mismo. Y si no, ya lo acabas de hacer—. La gente intentaba escapar de aquello como buenamente podía mientras hacía uso de sus habilidades para sobrevivir. Todos tenían que salir a flote de alguna manera, así que él se hizo vendedor. Aquella fue su tabla de salvación, aunque en principio se resistió, todo hay que decirlo.

En aquel tiempo veía la profesión de comercial como algo incómodo y de baja categoría. Había sido influenciado por el cliché social de que es un oficio al que accedían, en su gran mayoría, aquellos sin estudios académicos. Por eso, le daba vergüenza ir a vender.

Por otra parte, el contactar con desconocidos también le daba cierto miedo. Le asustaba la reacción de la gente y sobre todo, la palabra *no*. Era como si esa palabra tuviese un poder oculto capaz de dañarle permanentemente el resto de su vida. Pero como no encontraba trabajo de su profesión, con el tiempo se vio forzado a trabajar de las pocas cosas que seguían ofertándose; vendedor

comercial.

Sus primeros días fueron muy duros, no voy a engañarte. Visitaba locales comerciales ofreciendo servicios de limpieza de cristales para una empresa. No estaba asegurado e iba a comisión, pero es lo que había. Le encargaron varias zonas a las que tenía que ir, poniendo sus propios medios y por supuesto, sin remunerar. Por si fuera poco, tenía que conseguir muchos contratos porque la comisión era ridícula. Pero, repito, es lo que había; era eso o no trabajar.

Aquellos meses le sirvieron para descubrir que la venta era más difícil de lo que había pensado en un principio. Y por otro lado, que los miedos que había tenido eran totalmente infundados.

Por norma general, la gente no le recibía con el desdén que había esperado. La mayoría de las personas le trataban con educación, aunque dejaban claro que no iban a contratar sus servicios.

La objeción inicial de la mayoría era que ya tenían a alguien que realizaba la limpieza de cristales. En aquel tiempo Damián no rebatía las objeciones iniciales. Simplemente daba los buenos días y se marchaba. Visitó al menos una centena de negocios y finalmente sacó un par de clientes. Y no es porque lo hiciera bien; básicamente fue por el hecho de que estos negocios se encontraban ubicados lejos de la zona céntrica de su ciudad. Pocos clientes y muchos kilómetros. Pero no todo lo hacía mal el pobre... ¡al menos no vestía de chándal! El poco sentido común que tenía le decía que había más probabilidad de que le tomaran en serio si tenía buena presencia. Así que una camisa blanca y sus vaqueros menos gastados se convirtieron en el uniforme habitual. Al poco tiempo se empezó a sentir cómodo en aquella zona y perdió el miedo al rechazo.

Puede parecer obvio, pero cuando sonreía, la gente estaba más dispuesta a escucharle. Aprendió que debía identificarse rápido y ser breve. Si el encargado del negocio estaba muy ocupado, se despedía educadamente y le indicaba que volvería más tarde.

Se le escaparon muchas ventas por falta de formación y experiencia. Pero sobre todo aquel monosílabo seguía afectándole. Tenía lo que se llama una *baja resistencia al "no"*. Pero decidió seguir intentándolo pensando que más adelante aquello desaparecería de alguna forma.

El día que consiguió su primer cliente fue un subidón. Sintió aquello que todo vendedor experimenta alguna vez: le latía el corazón a mil por hora, sus manos temblaban y no paraba de sonreír. Con un sólo "sí", el cerebro activa el sistema de recompensa y se encarga de segregar suficientes endorfinas como para hacer

que lo recuerdes el resto de tu vida. Al menos la primera vez.

Así que el primer cliente fue un estudio fotográfico. Pasaron tres días y un restaurante de la zona volvió a proporcionarle ese subidón. Para sorpresa de Damián, la empresa para la que trabajaba "desapareció" de un día para otro, así que aquellos clientes se iban a quedar sin atender. Como necesitaba el dinero, cambió la camisa y sus vaqueros por un mono azul y él mismo se puso a trabajar de limpia cristales. Como por algún motivo les había caído en gracia a los dueños de ambos establecimientos, estaban encantados con que fuera él mismo quien les atendiera.

Con el tiempo le salieron trabajos en casas particulares y otros negocios. El problema era que aquello no le daba para pagar el alquiler. Pero por encima de eso, aún sentía el veneno adictivo que había recorrido sus venas al vender. Así que se inscribió en un portal con ofertas de empleo y encontró que las palabras "comercial" y "tele operador" se repetían constantemente. Parecía que la crisis no afectaba a esas profesiones, así que se inscribió en todas las que pudo.

Pasaron las semanas pero a las empresas el currículum de Damián no les llamaba la atención por no tener apenas experiencia en la venta. La cosa se complicaba porque el paro que compatibilizaba con el trabajo de limpiacristales se le empezaba a acabar... y las ayudas del gobierno tampoco daban para mucho. Era desesperante ver cómo todas esas facturas se amontonaban encima de la mesa. Ansiedad, noches sin dormir... y todo ese rollo derivado de no saber cómo vas a comer al día siguiente.

En una de esas noches, Damián decidió hacer algo diferente a limitarse a echar currículums por Internet... decidió venderse a sí mismo, como si fuera un producto. Razonó que, si no le había ido mal vendiendo un servicio de limpiacristales, podría venderse como comercial.

Así que modificó su currículum quitando todo lo no relacionado con el aspecto comercial. Se vendió lo mejor que pudo —y sí, exageró una barbaridad, aunque no mintió— y volvió a inscribirse en ofertas relacionadas con la venta.

A los pocos días, por fin, recibió “la llamada” de una empresa de trabajo temporal que trabajaba para un *call center*. Pasó la entrevista fácilmente y le apuntaron a un curso no remunerado. ¡Por fin alguien le enseñaba técnicas de venta al pobre desgraciado! Le entregaron un guion o *speech* de ventas dividido en cuatro partes. Se componía de presentación, sondeo, exposición del producto y cierre.

De veintidós que empezaron el curso sólo pasaron seis. Y de los seis, un mes después quedaron sólo dos agentes; Damián incluido. En aquel tiempo él no

entendía por qué había gente que conseguía vender y otras que no. Si todos ofrecían las mismas tarifas y el guion comercial era idéntico, ¿cuál era la diferencia?

Nuestro protagonista empezó a vender desde primera hora; tenía talento natural y disfrutaba con cada llamada. Aquellos que nunca se han puesto unos cascos y se han sentado a llamar, tal vez piensen que el oficio de tele operador resulta fácil. Pero el comercial que participa en esta modalidad debe tener una serie de habilidades para poder conservar un puesto de trabajo que normalmente se basa en la consecución de objetivos. Y el objetivo es —simple y llanamente— que si no vendes lo suficiente te vas a la calle.

Las habilidades básicas para todo aquel que pretende ganarse la vida en la venta telefónica deberían ser:

- Facilidad para conectar con gente desconocida y *romper el hielo*.
- Saber ganarse la confianza de una persona en pocos minutos.
- Ser discernidor a la hora de detectar necesidades en el cliente.
- Conocer las técnicas para presentar el producto de forma que provoque el deseo del cliente.
- Ser persistente y paciente.
- Cuanto más rápido mentalmente, mejor. Tanto para calcular tarifas como a la hora de expresarse e interactuar con el cliente. Siempre debe ir un paso por delante.
- Tener —o al menos aparentar— una gran seguridad en sí mismo.
- Tener un conocimiento lo más completo posible de aquello que ofrece.
- Capacidad de improvisación.
- Saber gestionar la negatividad propia y de los demás.

“¿Y si apenas tengo ninguna de estas pero aun así necesito el trabajo?” Pues para eso está este libro y las herramientas que puedes encontrar en <https://psicoventa.es/>

En ese trabajo Damián aprendió la importancia de no darse nunca por vencido, de rebatir con insistencia y creer en su producto. En el curso de diez días no remunerado escuchó por primera vez aquello del “*condicionamiento positivo*”. Esto básicamente significa que cuando a un cliente le inducimos a decir *sí* continuamente hay más probabilidad de hacer que se decida a comprarnos.

Como esto era una herramienta que ayudaba a cerrar ventas, Damián —que no era tonto y además le rugía el estómago— leyó algunos libros de programación neurolingüística quedándose con la parte de la comunicación oral.

Quitar el “*pero*” y el “no” de su vocabulario supusieron avances. Aprendió a usar conectores positivos como “*así que*”, “*y*”, “*genial*”, “*estupendo*” y el omnipresente “*verdad que sí*”.

Y tú, querido lector, ten en cuenta que las palabras moldean la realidad percibida. Saber usar las palabras *adecuadas* es fundamental en el proceso de venta. Por eso debes prestar mucha atención a cómo te expresas.

Para un mismo mensaje, la forma de expresarlo puede cambiar todo el significado. Un enunciado expresado de forma positiva o negativa puede predisponer la respuesta de la otra persona enormemente.

Por ejemplo, planteemos una situación. Imagina que un tele operador está punto de cerrar su venta y sólo le falta el número de cuenta. De más está decir que un número de cuenta —compuesto por veinte dígitos más el IBAN— no es algo que la gente normal le encante memorizar. No, aunque te cueste creerlo al principio, la gente no vive esperando tu llamada para comprarte. Por tanto es normal que no sea un dato que suelen tener a mano.

Si el tele operador pregunta “¿No tienes el número de cuenta a mano?” La respuesta más probable que va a recibir es un enorme “No”. Con esa pregunta enunciada de forma negativa, ha originado una respuesta igualmente negativa en la persona que reafirma la realidad, a saber, que no tiene el número de cuenta. Una vez ahí, sacar a la persona de esa postura puede ser difícil. ¿Por qué? Pues porque en general a la gente no le gusta pensar demasiado. Tendemos a la comodidad, a la ley del mínimo esfuerzo. Buscar un número de cuenta que no se tiene a mano puede resultar un engorro. Y si a esto le sumamos que dar un dato tan sensible a alguien que se ha conocido por teléfono hace quince minutos puede generar desconfianza, ya tenemos una venta que puede empezar a tambalear.

Pero qué diferente es decir esto otro: “Y para finalizar, ya que vamos a hacerle todo el papeleo para que usted no tenga que perder tiempo en hacer colas y domiciliar el recibo en su banco, indíqueme su número de cuenta”.

¡*Voilà!* Acabas de hacer que buscar el número de cuenta sea mucho más cómodo para tu cliente que tener que pedir la mañana libre en su trabajo, encontrar aparcamiento y hacer cola durante una hora para hacer el maldito trámite en el banco.

Por eso, modifica tus palabras desde hoy mismo. Cuando mejoras tu comunicación el proceso de venta se hace más sencillo. Tu cliente disfrutará más en la interacción porque habrás creado una atmósfera extraordinariamente positiva y le habrás planteado todo el proceso como algo sencillo y beneficioso.

Esto, a su vez, te proporcionará más ventas; habrás fidelizado al cliente pero no sólo a una compañía... sino a ti mismo. Y es muy probable que ese cliente vuelva con más clientes.

Así que no lo dudes: adoptar la programación neurolingüística en el proceso de venta para reforzar la positividad de tu exposición hará que potencies tu persuasión. En definitiva, venderás más con menos esfuerzo.



Si te apetece, puedes aprender a incrementar tus ventas usando esta maravillosa herramienta. En mi curso enseño frases de ventas probadas por mí “sobre el terreno” que son puramente prácticas basadas en la PNL. <https://psicoventa.es/cursos-online-para-vendedores/>

Nuestro protagonista aprendió a usar frases como “cuando veas”, “cuando escuches” o “cuando toques” para crear imágenes mentales que involucrasen las emociones.

Es importante saber que, en una llamada telefónica, en ausencia de lenguaje no verbal, el argumento más potente suele ser el ganador. Así que hay que tener argumentos convincentes para toda afirmación que se realice.

Con el tiempo, Damián, el “*yonqui*” de las ventas descubrió la importancia de modular su voz. Haciendo esto, conseguía alterar o calmar a las personas dependiendo de lo que necesitase en ese momento.

Por ejemplo, si quería ponerlas nerviosas para incitarlas a realizar la compra tenía que poner un tono agudo de voz y hablar rápido. Por el contrario, si quería que se calmasen porque la idea de comprar por teléfono les generaba desconfianza, ponía un tono más grave y hablaba más despacio.

Desde el primer momento, Damián fue el primero de la plataforma de tele venta ganando todos los incentivos y jugosas comisiones. Por fin, las cosas empezaban a mejorar.

Además en aquel trabajo desarrolló una elevada resistencia a la palabra no... ¡Recibía cientos de ellos cada día! Más aún, descubrió que un *no*, abría el proceso de negociación. Y es que en la mayoría de las ventas llega un momento en que tenemos que negociar *sí o sí*.

No nos engañemos: el tele marketing es un tipo de venta que se alimenta de

la presión. Es decir, los objetivos de ventas presionan a los tele operadores, a todos los mandos intermedios —jefes de equipo, jefes de sala, responsables de servicio— hasta los dueños de la empresa que trabajan, a su vez, para un cliente que los presiona. Y toda esa presión exige que se presione también a los clientes para que compren los servicios.

Uno de los miedos naturales que tienen todos los vendedores es el miedo a la confrontación. En la mayoría de las ventas, tendremos que empujar al cliente para que realice la compra y es entonces cuando se producirá la temida confrontación... o esa es la teoría.

Damián aprendió que es posible evitarla y aun así presionar a la otra parte. Se trata de una presión indirecta y sutil, aprovechando conceptos psicológicos y expresándolos de la forma adecuada.



Si te interesa saber más sobre el *método de presión indirecta* puedes hacerlo aquí: <https://psicoventa.es/blog/como-insistir-al-cliente-para-que-compre-sin-cabrearlo/>

Así que cuanto más difícil resultaba una venta, más placer sacaba al conseguir cerrarla. Con el tiempo, perfeccionó sus frases basándose en lo que había aprendido de la programación neurolingüística y encontró un método para cerrar las ventas telefónicas con una altísima probabilidad éxito.

Algo interesante que Damián entendió de su trabajo fueron los procesos *estadísticos* y *probabilísticos*. Cuando él se los intentaba explicar a algunos de sus compañeros, estos se reían —lo hacían para disimular su ignorancia, no porque les hiciera gracia—. El caso es que descubrió que había variables *controlables* e *incontrolables*. Las controlables eran su estado de ánimo, el propio cliente y la velocidad con la que desempeñaba su trabajo.

Por otro lado, las variables incontrolables —a lo que llamamos azar, vaya— tenían que ver con llamadas en las que las personas se encontraban muy ocupadas en el momento de contactar, aquellos hartos de llamadas comerciales —y que le insultaban de todas las formas imaginables—, los morosos a los que no se les podía contratar, y aquellos clientes de la competencia que tenían ofertas mucho mejores.

¿En qué ayudó esto a Damián? A entender por qué utilizando el mismo método con el que conseguía ser uno de los que más vendía en la empresa había días que vendía y otros que no.

Por otra parte, mantener el buen ánimo es lo más difícil para el vendedor... y a la vez es lo más importante. Siempre resulta frustrante recibir cientos de

negativas y no vender. Pero las malas rachas —estar un tiempo relativamente largo sin vender— se deben, casi exclusivamente, al estado de ánimo del agente.

Y habrá quien ponga el grito en el cielo. Pero es así. Recuerda que la venta es, casi en su totalidad, una cuestión emocional. Si el producto, el precio, el público objetivo y la campaña de marketing tanto *online* como *offline* está bien pensada, el que se realice una venta es cuestión de probabilidad.

Pero una racha relativamente larga sin vender suele deberse a que el agente comercial se ha frustrado, se ha llenado de negatividad, ha dejado de seguir el guion de ventas, o bien se ha quedado sin fuerzas para hacer frente a las exigencias presentes en el proceso de venta.

Por eso, lo que Damián hacía era seguir aplicando las mismas frases y sus mismos métodos independientemente de que las variables *incontrolables* jugasen en su contra. Era la única forma de no caer en un bucle negativo; aprender a tener paciencia y perseverar.

Sus encargados no podían estar más contentos con él. Llegó a tal punto que le asignaron a un departamento encargado de recuperar intentos fallidos de venta. Esto se realizaba en ventas muy complicadas y que la mayoría de los agentes no eran capaces de cerrar. Y obviamente, él lo conseguía en la mayoría de los casos.

No obstante seguía sin entender por qué había agentes que vendían y otros que perdían su puesto de trabajo... estaba claro que debía de haber alguna diferencia. Y estas eran diferencias de carácter psicológico, aunque él las ignorase.

Pronto se empezaron a escuchar las frases enlatadas de Damián en toda la plataforma. Esto le extrañó hasta que uno de sus jefes le indicó que estaban usando algunas de sus llamadas como ejemplo para enseñar a los más nuevos a vender.

Es cierto que todo iba bien, pero influenciado por el ambiente de ventas empezó a desarrollar una ambición sin medida. Nunca tenía suficiente.

Cierto día, por pura casualidad, un cliente al que vendió por teléfono le dijo que tenía una empresa farmacéutica. Había quedado encantado por cómo le había vendido y daba la casualidad que necesitaba un jefe de equipo en la ciudad en que trabajaba Damián. Él dueño de la empresa vivía en Zaragoza y se alojaría en un hotel cerca del “*Call center*”.

Así que accedieron a verse para una entrevista. La empresa en cuestión tenía un departamento de ventas propio y su director, Alberto, dirigía tres

delegaciones en el país.

—Tengo buen olfato para los comerciales. Tú tienes las cosas claras y sabes lo que haces —dijo Alberto—. Te formarás con el mejor agente de la empresa haciendo trabajo de campo. Si superas los objetivos de venta te convertiré en jefe de equipo.

En aquella época nuestro protagonista ya era un consumado “yonqui” de las ventas. Se había acostumbrado a la sensación de salirse con la suya después de ventas muy complicadas. Pero como todo en la vida, la sensación se atenuaba con el paso del tiempo, así que trataba de vender a las personas más tozudas, desagradables y que tuvieran las ofertas más difíciles de mejorar.

Y así pasaron otros tres meses en los que afinó sus capacidades comerciales pero esta vez cara a cara. Sabía que la presencia era fundamental, por ello usaba traje y una tarjeta identificativa. También llevaba un maletín con prospectos y medicamentos que había estudiado a conciencia. De esta manera podía hablar con doctores y persuadirlos del beneficio *superior* de usar los fármacos de su compañía —sin dejar de ver lo idiota e ignorante que era aún por aquellas fechas.

Ahora que era un profesional de la venta con cierta experiencia, Damián le daba mucha importancia a conocer hasta los más mínimos detalles de los productos que vendía. Sabía que el conocimiento es poder, y cuanto mejor informado, más sencillo le resultaba encontrar argumentos que le llevaban al éxito en la venta.

En este empleo aprendió a hacerse un experto en aquello que vendía y perder el miedo a hablar con alguien en posesión de un título universitario en su propio campo. A fin de cuentas, Damián pensaba que el experto a la hora de persuadir era él, no el doctor.

Y es que un título académico en medicina no enseña las técnicas de venta que él había aprendido, así que el doctor estaba en desventaja... o eso le convenía pensar.

Como era de esperar, volvió a reventar el marcador de ventas sobrepasando incluso a su mentor, que pasó a ser el número dos. Y es que ya en las primeras semanas aprendió a distinguir entre dos grupos principales de potenciales clientes: gente de perfil *dominante* y gente de perfil *indeciso*.

A los dominantes tenía que tratarlos de modo que pareciera que ellos llevaban la iniciativa de la venta. Tenía que hablarles de forma indirecta para hacer que pareciera que ellos habían tenido la idea, o que habían llegado a la

conclusión por ellos mismos. La estrategia consistía en hacerlos sentir inteligentes y poderosos. Para ello, el halago hacía maravillas.

A la gente indecisa, en cambio, debía casi ordenarles lo que tenían que hacer. Había que “empujarlos” para que tomaran las decisiones y darles unas palmaditas en la espalda cuando daban pasos en la dirección correcta; aquellos pasos que conducían a la venta.

Aprendió, por otro lado, a explotar el elevado sentido del deber de algunos doctores o jugar con su codicia. Por ejemplo, algunos de ellos recetaban medicamentos basándose en la efectividad del producto y se aseguraban de que los efectos secundarios fueran los mínimos. No obstante, había otros que aquello le importaba un rábano y sólo buscaban que la empresa farmacéutica les pagase la entrada al siguiente congreso de medicina.

Así que Damián debía ser muy observador antes de plantear la venta... de otro modo se arriesgaba a perder al cliente.

La paciencia que había aprendido en la tele venta le sirvió al tratar con los doctores. Estos le hacían esperar largas horas antes de concederle una entrevista y no importaba que las citas ya estuviesen concertadas con semanas de antelación. Damián aprovechaba esos ratos libres para leer libros sobre el lenguaje no verbal.

¿Cómo podía ayudarle conocer esta disciplina a vender más? Pues averiguó que el lenguaje no verbal le daba información vital. Lo que no le decían con palabras, se lo decía el cuerpo.

Esto le otorgó un grandísimo poder en la parte de la negociación porque le ayudó a saber cuándo un médico mentía. También si le agradaba lo que Damián le estaba contando, si le estaba prestando atención o no y cosas por el estilo.

Para ello, y aunque suene raro, solía ver la televisión en “mute” para intentar adivinar lo que estaba pasando sólo con el lenguaje no verbal. Con la práctica, su ojo se hizo experto en detectar patrones que iban desde la ropa que usaban las personas, los colores elegidos, su postura, los gestos y hasta el lado predominante del cerebro. Trataba de entender si la persona era más emotiva que racional y aplicaba estrategias en el modo de hablar y comportarse para tener la probabilidad de éxito más alta.

Aunque promocionó a jefe de equipo, pronto dejó de serlo porque no le proporcionaba la misma emoción de la venta.

Llegado a ese nivel, Damián planteaba el proceso de ventas como si se tratara de la conquista a una ciudad amurallada. La mente del comprador era esa ciudad,

y el reto era conquistarla para que comprase.

Ya no importaba que el producto con el que tenía que competir fuese más barato, de mayor calidad... La idea era persuadir a la gente más difícil de tratar y que tenía ofertas inmejorables. Pues, pese a encararse a ese tipo de clientes tan desagradables, Damián conseguía cerrar esas ventas con bastante frecuencia.

Y hasta aquí tú dirás: ¡menudo pájaro! Este tío podía con todo. Pues la verdad es que seguía rallándose por no saber por qué tenía esa facilidad para convencer a las personas. Aunque tenía un método y conocimiento, seguía sin entender por qué se producían aquellas ventas. Había compañeros con más experiencia que él y que sabían tanto o más. Aun así nadie le igualaba. ¿Cuál era la diferencia?

Fue justo en ese momento que Damián cometió un tremendo error y dejó de sentirse mortal. Todo le salía bien y cada vez se esforzaba menos. Empezó a sentirse superior a sus compañeros y no podía dejar de ver sus fallos continuamente. Llegó a obsesionarse con la venta, a tal grado que analizaba los métodos de todos los comerciales con los que se cruzaba a todas horas y trataba de mejorarlos en su mente.

¡Si hasta se puso a dar consejos a unos mormones que le visitaron sobre cómo podían mejorar su sistema de captación de adeptos! Se sentía por encima de todos los demás en el terreno de la venta. Un terreno en el que se sentía como un curtido guerrero forjado en mil batallas y que ya no sabría vivir haciendo otra cosa. Se veía a sí mismo como un ganador capaz de conquistar el cielo. Alguien que no conocía el fracaso, porque este solo era para los perdedores... pero qué equivocado estaba.

Era una mañana soleada a principios de primavera. Alberto, su jefe, le había enviado a casa un par de semanas argumentando que se estaba haciendo adicto al trabajo —ya lo era, pero de las ventas—. Le había soltado una monserga sobre que estaba perdiendo el foco y que se le estaba yendo la pinza más de lo normal. Aunque por supuesto Damián no lo veía así.

Los primeros tres días los pasó llamando a las principales compañías telefónicas. Quería analizar las diferencias en la forma de argumentar y en el guion para determinar cuál de ellas lo hacía "menos mal". Los atosigó tanto que le bloquearon el número de teléfono. Así que los siguientes días los pasó aburrido.

Como era un yonqui de las ventas no tenía ni familia ni amigos... ese tipo de personas que vienen bien para cuando uno se aburre. Pensó en irse al "rastros" de su ciudad. Para los que lean esto y no sean de España, o no sepan lo que es, un

“rastros” es un mercado de pequeñas dimensiones, a menudo localizado en calles públicas.

Muerto de aburrimiento, Damián se fue directamente a observar aquellos vendedores en sus puestos. Obviamente, le defraudaron. Los veía como una panda de aficionados. Les faltaban técnicas de venta y la mayoría se pasaban el día sentados con la mirada perdida. Ningún reclamo visual, ningún gancho comercial... nada. Pero entre el bullicio, el gentío y los codazos que le propinaba la marabunta, observó a alguien que llamó su atención.

—Niño lo' ajos a un euro. Lo' ajos a un euro el puñado. Lo ajo más tiernos de to el mercaillo. ¡Llévrselo que me lo quitan de las manos! ¡Y sólo me queda esta caja!

Era un hombre de tez morena y melena larga y rizada. Lucía una contagiosa y enorme sonrisa “profident” con la que llamaba la atención ya desde lejos. Damián no sabía exactamente cómo lo hacía, pero era imposible no mirarle.

Su puesto —o mejor dicho, las cajas de ajos amontonadas en una carretilla— estaba colocado en un sitio estratégico. ¿Que tendrían esos ajos que todo el mundo los quería? Como si estuviese repartiéndolos gratis, las masas de gente se acercaban con un euro en su mano y llevándose redecillas con un “puñado”.

—¡Un euro el puñado, pero el puñado de mi mano que e' más grande que el del puesto la Bernarda... Y más buenos, más intenso... ideales pa cosiná.

El puesto de “la Bernarda” era un puesto de frutas y hortalizas que estaba cerca. Ella le miraba con una sonrisa de enfado, aprobación y algo de pena.

—¡No te enfade bonita! —le gritaba—. To lo que tiene está bueno, pero mis ajos no se pueden compará con na. Venga niña pásate también por el puesto la Bernarda y le compras los tomates ¡mira que rojos! ¡Pa la ensalá son los mejores de to el mercaillo!

Si te paras a pensar, este hombre estaba realizando un raro tipo de venta cruzada. Por un lado destacaba el único producto que vendía a base de compararlo con el de su competidora. Por otro lado estaba colocado estratégicamente cerca del puesto de Bernarda que se veía con una enorme clientela. Y segundo, animaba a la gente a que comprase los tomates en ese puesto.

Si hasta le buscaba aplicaciones prácticas que sus clientes les podían dar a los ajos: “ajos pa cociná”. Lo mejor de todo es ¡que la gente le hacía caso! Pero, eso sí, sólo después de comprarle a él los ajos, sólo entonces iban a por los tomates de “La Bernarda”.

Tan absorto le tenía con su carisma mientras analizaba aquellas técnicas de venta rudimentaria que Damián se había acercado hasta su mismo lado sin darse cuenta.

—Si me compras dos bolsas te doy el perejil gratis, niño —le dijo con una sonrisa irresistible.

Quedó petrificado. ¡Era un vendedor formidable! En su vida había visto picardía semejante. Lo supiera o no, utilizaba el gancho comercial del perejil gratis. Además, rebatía el posible aplazamiento de la compra con la posibilidad de perder la oportunidad de comprar esos fabulosos ajos tiernos porque "sólo le quedaba una caja".

Damián empleaba técnicas parecidas en sus ventas. Y es que todo buen vendedor sabe que insinuar al cliente que va a perder una oferta estupenda y escasa por no actuar inmediatamente es una herramienta muy poderosa como cierre de ventas.

—Un euro el puñado —dijo al vendedor de tez morena—. Y si me llevo tres me regalas uno ¿verdad que sí?

—Pallito, ¡tú me quiere llevá a la ruina! Te regalo el perejil si te lleva dos puños.

—Claro, pero yo es que el perejil no lo quiero para nada —dijo empezando directamente la negociación Damián—. Por eso, con el perejil que te ahorras me regalas un puño.

Repentinamente, el pícaro vendedor le prestó atención. Dejó de atender al resto, le repasó con la mirada de arriba a abajo y sonrió.

—El puño de ajo vale mucho má que el puño de perejil.

—Pero si te compro dos —dijo Damián sin inmutarse— y no quiero "perejil", puedes darme algo a cambio ¿verdad que sí?

—Ten en cuenta que er perejil es un regalo que te hago porque yo quiero, no afecta al precio.

—Lo entiendo, y supongo que el ajo te ha costado muy, pero que muy poco... ¿a qué si?—Damián estaba cada vez más cerca del cierre.

—Hombre, claro —respondió sonriendo y volviendo a atender a su clientela.

—Pues por eso, si te ha costado "tan poco", si me llevo dos y me regalas uno sin llevarme perejil vas a seguir ganando —pero él no quiso responder a eso—. ¡Así que venga, aquí van dos euros! —y le puso los dos euros en la mano. Por primera vez, el avisado vendedor vaciló.

—Señó, tiene usted razón. Pero se orvida de que, precisamente, me los quitan de la mano —y le devolvió los dos euros.

Ambos cruzaron sus sonrisas de forma cómplice. Eran igual de tozudos y tal vez Damián se estaba viendo superado por el carisma arrollador de su competidor de tez morena.

Así que sintiéndose en inferioridad, Damián empezó a sentir la incertidumbre de no conseguir llegar a un acuerdo. Esa sensación debe de ser parecida a cuando un aspirante al título pone al campeón de los pesos pesados contra las cuerdas ya en los primeros asaltos y este, acostumbrado a ganar fácilmente, debe salir de su comodidad y demostrar por qué está dónde está.

—Mi nombre es Damián, ¿el tuyo?

—Joaquín Heredia, pa' servirle.

—Seguro que esa caja de ajos no es la única, Joaquín —contraatacó.

—Te equivoca payo, está es la única.

—Al entrar he visto un motocarro con ajos igualitos a estos.

— No sé ná de eso —dijo.

El lenguaje no verbal del vendedor de ajos ya le había dicho a Damián que le estaba mintiendo. Pero para ganar la negociación del proceso de venta, faltaba hacerlo público.

—Mejor así... porque la grúa estaba enganchándolo para llevárselo.

Y esa frase de Damián fue el detonante; Joaquín soltó los ajos y salió corriendo mientras gritaba una maldición.

—Tranquilo —dijo agarrándole del brazo—. Antes de entrar al mercadillo les dije que sólo estabas descargando los ajos, y que te ibas en un momento, así que se marcharon.

—¿De verdá? —le dijo con los ojos muy abiertos.

—No, sólo quería asegurarme de que estos ajos no son los únicos que te quedan... Joaquín —dijo con una sonrisa pícara y anotándose el tanto Damián.

—¡Me está amargando la vida! Ere un payo rabúo —gritó agitando los brazos de forma cómica.

—Bien, entonces toma —y le volvió a poner los dos euros en la mano— por tres “puños”.

—¡Bueno venga! —exclamó con un suspiro y evidente frustración—. Que pesao e' este payo por mi madre que en pá descanse y gloria esté...

—Eres bueno —admitió Damián, ¿realmente te llamas Joaquín?

—Sí, Joaquín Heredia, a su pié... si no le huelen —dijo bromeando.

—Un placer. Espero que nos volvamos a ver —y Damián se dio media vuelta.

—Pue yo espero que no —dijo muy bajito Joaquín mirando al suelo—. No vea la que me ha dao...



¿Cómo ha conseguido Damián salirse con la suya? ¿Qué principios ha utilizado? ¿Podrías hacer lo mismo tú a la hora de vender? **Contenido sorpresa** al final del libro, de momento sigue leyendo.

Lo había vuelto a hacer; se había salido con la suya. Y aunque él lo hubiese negado, volvió a darle el subidón. Ya tenía su chute de ventas diario.

Tal vez, a día de hoy, Damián reconocería que aquel diálogo de besugos mostraba a las claras que tenía un insano trastorno mental que empezaba con obsesión, pasaba por narcisismo, y terminaba por principio de demencia. Pero en aquel tiempo, cual adicto, no veía ningún problema a lo que hacía.

Al día siguiente se levantó bastante tarde, no sabía ni a qué hora. Más que comida, su cuerpo le pedía otra dosis de ventas... o más bien de salirse con la suya. Se puso lo primero que encontró en el armario y caminó medio dormido hasta el bar de la esquina —era demasiado vago para hacerse el desayuno, y ojo, lo sigue siendo.

Al llegar al bar saludó al dueño, Juani.

—Niño, hace unos días que no te he visto, ¿todo bien?

—Aburrido, pero bien —dijo.

—¿Aburrido tú? Que cosa más rara... ¡un pitufo mixto y mitad doble! —me gustaría aclarar que en la zona donde Damián reside esto corresponde a un bocadillo pequeño con jamón york, queso y un café con leche.

—Veo que tienes pensado cambiar la imagen del local tal y como hablamos —dijo esto porque le llamó la atención unos folios con logotipos que se amontonaban sobre la barra del bar.

—Sí, eso te quería consultar. Los *dibujantes* me han dado estos bocetos pero estoy perdido. Ya sabes que esto no es lo mío, niño.

—Pero aun así has entendido que la imagen lo es casi todo y estás intentando

hacerle un lavado de cara al bar. ¡Bravo!

—Claro. Es que esto está como mi padre lo dejó. ¡Treinta años igual! Y ahora la clientela que él tenía está en un asilo o bajo tierra —Juani era un buenazo pero no tenía muchos miramientos a la hora de expresarse—. Y tenemos que atraer a otro tipo de clientela.

—Bien, deja que los vea.

—Yo creo que este amarillo fosforescente sobre verde pistacho iría bien por que llama la atención, ¿tú que crees?

"Pobre Juani" pensó Damián.

—Antes de nada, debes pensar en tus potenciales clientes. ¿Qué edad tiene la gente de la zona? ¿Qué clientes quieres atraer? En función de la tipología de cliente escogeremos una imagen comercial que atraiga a ese segmento.

—Ya... —tenía pinta de convencerse solo a medias.

—Juani, si vas a pescar, ¿pones el mismo señuelo para todos los peces?

—¡Claro que no!

—Pues esto es parecido. Hay estudios que demuestran que el color rojo usado en locales destinados a la comida potencia el apetito. Fíjate en las grandes cadenas de comida... muchos tienen el color rojo en su logo.

—Anda, pues me fijaré a partir de ahora.

—Y no sólo eso—siguió diciendo—. También debes poner todo a juego; manteles, servilletas, color de paredes y los menús. Puedes combinar varios colores... pero tampoco lo pongas todo en rojo.

—Pues menos mal que me lo has dicho por que ya estaba pensando en donde comprar una taza del retrete roja...



Son muchas las pequeñas empresas y autónomos que no prestan atención a la imagen corporativa. Paradójicamente, se lanzan al mercado dispuestos a invertir en maquinaria, encontrar locales comerciales adecuados, contratar asesores fiscales, contables, cumplir con las normativas y algunas decenas de cosas más. Y no se plantean la estrategia de marketing y ventas que, seamos realistas, viene siendo una de las cosas más importantes en toda empresa de reciente creación. Si no entran clientes que paguen el mantenimiento de la maquinaria, el alquiler del local y demás gastos puede que tengas menos futuro que un limpiabotas en una quedada de *barefoot* —un movimiento seguido por personas que pasean totalmente descalzos.

Especialmente si eres un emprendedor con pocos recursos económicos, deberías pensar seriamente en el dinero que vas a invertir en publicidad y en la imagen de tu marca. No quiere decir que si no atiendes este punto vayas a fracasar, pero sí que vas a privarte de una herramienta que te hace llegar más rápido a tus objetivos y conseguir mejores clientes.

Compramos en buena medida si algo nos entra por los ojos. Cuando se proyecta la imagen corporativa de una marca nada debe dejarse a la casualidad. El color, la forma del logotipo, el eslogan y la idea tras la marca se diseñan teniendo en cuenta la clase de cliente que queremos atraer.

Hablemos claro; en caso de que no tengas “enchufe”, la imagen corporativa hará que tus potenciales clientes se planteen darte una oportunidad. Recuerda, en este mundo la *imagen lo es casi todo*, por ello la imagen que *proyectes al mundo* debe ser tu *casi todo* —se entiende también que debes acompañar tu estupenda imagen comercial de un excelente servicio, exquisita atención al cliente y precios competitivos.

Hablemos ahora sobre un error que cometen la mayoría de las pequeñas empresas y autónomos; tirar los precios. Comienzan con una estrategia de venta que se basa en ofrecer mucho y cobrar poco. Y aunque en determinados sectores esto puede dar resultados, empezar una guerra de precios cuando acabas de entrar en el mercado puede que no sea tu mejor opción.

En mi opinión este error se comete —aunque no siempre— porque es una técnica que suele funcionar con relativa facilidad a corto plazo y que todo el mundo entiende. El diálogo interno que sigue el emprendedor es algo parecido a esto:

“¿Cuál es el precio de mi competencia? ¿Diez euros? Pues yo lo pongo a seis, así seguro que la gente, encantada por pagar menos, me compra a mí”.

Pero piénsalo por un momento. Si tu estrategia de venta para penetrar un mercado implica tirar los precios cuando aún eres un *pececillo*, el beneficio que obtendrás será muy pequeño.

Con precios bajos a menudo se consiguen clientes que lo único que quieren es pagar lo mínimo. Un cliente que paga lo mínimo a menudo no entiende —o no quiere entender— que tus servicios tienen un coste. Y normalmente es una tipología de cliente muy exigente que te demandará mucha atención y al que tendrás que hacer muchas concesiones aun cuando no tienes la infraestructura

suficiente. Peor aún; te demandará mucho tiempo. Un tiempo que podrías estar ocupado buscando mejores clientes.

Es más, piensa a largo plazo. ¿Qué pasará cuando tu empresa crezca por medio de este tipo de clientes? Pues que necesitaras muchísima infraestructura para soportar tal cantidad de clientes y seguirás ganando muy poco.

“¿Y qué solución puedo darle?” Puede que te preguntes. Al igual que estás dispuesto a pagarle a una gestoría para que te lleve las cuentas, ¿por qué no permites que te asesore un experto en marketing? Hacer esto puede ahorrarte muchos problemas además de dinero. Y si ese experto ha tenido su propia empresa mejor que mejor —la teoría es muy bonita, pero a la hora de la verdad no hay nada como alguien que ya ha pasado por lo que tú estás a punto de pasar.

Y si aun así decides pasar del experto, recuerda que tener la imagen de una gran empresa puede conseguirse con *photoshop*, algo de sentido de la estética y mucho tiempo. Además, si haces un buen estudio de mercado y ajustas el precio correctamente tendrás la opción de captar mejores clientes.



No importa el tamaño de una empresa, con pocos recursos y la estrategia de marketing adecuada puede posicionarse como un fuerte competidor en el mercado. <https://psicoventa.es/consultoria-autonomos/>

Damián acabó el desayuno y fue hasta el paseo marítimo. Hacía muy buen día, como casi siempre en el sur de Andalucía. Vio el famoso "top manta" y una gran cantidad de extranjeros de piel rosada alrededor. Analizando la escena, el cebo era bien sencillo: artículos de lujo con precios imposibles.

Mientras Damián esperaba el momento para iniciar un apasionante diálogo comercial —quiero decir, un aburrido diálogo en que poder salirse con la suya— el particular sonido de una avioneta publicitaria que ondeaba un intrigante anuncio llamó su atención.

"¿Cómo venderías hielo a un esquimal?"

Instintivamente buscó en el bolsillo y sacó su teléfono inteligente. Tecleando la misma frase que aparecía en la pancarta salió un nombre: Ray Johnson. Un anuncio remitía a una web donde se lanzaba el reto. Consistía en venderle hielo a un esquimal. Así de simple. Había una recompensa de un millón de dólares para quien lo consiguiera.

El promotor del reto era un multimillonario aburrido que patrocinaría el

programa en un formato de *reality show*. Durante doce semanas los participantes vivirían en el polo norte con una población de esquimales y debían conseguir encontrar la forma de venderles hielo. Se jugaba con ciertas reglas, y por supuesto no podía haber engaños, coacciones o sobornos. La web informaba que habría una conferencia presidida por el magnate multimillonario. Sería en la ciudad de Barcelona y luego se celebrarían varias rondas de entrevistas a vendedores entre los que se elegiría a los cinco mejores.

El evento se celebraría al día siguiente así que debía apurarse para presentarse a tiempo. Estaba entusiasmado con la idea.

“¡Ya era hora! ¡Al fin un reto digno de mí!” pensó Damián.

A recordar

- Inteligencia emocional. Aprender a gestionarnos emocionalmente es el primer paso para ser un buen vendedor. Una vez conseguido esto, podremos gestionar más fácilmente las emociones de los demás.
- La programación neurolingüística (PNL) nos ayuda a modelar con palabras la realidad propia y ajena. Hay que saber usar las palabras correctas y crear una atmósfera positiva en la venta.
- Modula tu voz. Debes aprender a usar la voz como una herramienta más de venta.
- El lenguaje no verbal (LNV) nos puede ayudar a entender qué piensa un potencial cliente sobre lo que le estamos diciendo, si está atento a lo que le decimos, y si es el momento de hacer el cierre.

CAPITULO II

Elocuencia: el poder de la palabra al servicio de la venta

Si bien es cierto que los aspectos psicológicos son armas contundentes a la hora de vender, el medio que utilizamos para hacerlos llegar es la comunicación. Pero si la comunicación que empleamos no es lo suficientemente buena, cerrar la venta será mucho más difícil e incluso imposible en algunos casos.

Por eso, para alcanzar la excelencia es necesario desarrollar nuestra elocuencia. Por elocuencia podemos entender una forma de expresión que sirve para convencer, persuadir e incluso conmover a otros mediante el arte de la comunicación. En el caso que nos ocupa, se refiere al conjunto de palabras, tonos, expresiones faciales y ademanes que un vendedor usa en un momento dado para transmitir una serie de argumentos.

Así es, un vendedor será más efectivo cuanto más elocuente sea. Pero la profesión de vendedor no es la única que puede beneficiarse de la elocuencia.

La elocuencia es una herramienta fundamental para profesionales como abogados, jefes de equipo, directores de empresa, presentadores, periodistas, empresarios, y en definitiva todo aquel que le toque hablar ante varias personas.

Piénsalo detenidamente. Puede que a estos profesionales se les haya enseñado los conocimientos técnicos necesarios para realizar su trabajo, pero no siempre han sido formados para que se comuniquen de forma convincente y efectiva... mucho menos persuasiva.

Además, las aplicaciones prácticas de convertirte en una persona elocuente son casi infinitas. ¿Estás es paro? La elocuencia hará que destagues sobre el resto de candidatos. ¿Necesitas aprender a comunicarte mejor con tus hijos, familia, amigos o vecinos? La elocuencia es la solución. Por otro lado, si eres una persona insegura, aprender a expresarte con elocuencia puede hacer que mejore tu vida social, haciendo que ganes más seguridad en ti mismo/a.

En este capítulo se presentan ejemplos de comunicación efectiva y persuasiva basadas en los sistemas de elocuencia. Hay un ejemplo de discurso, presentado ante miles de personas, en donde se resumen varias técnicas que deberían estar presentes en toda buena disertación.

También encontramos el mismo sistema pero aplicado a persuadir a una sola persona. Por último, se desvelará una forma alternativa de comportarse en las famosas entrevistas de tipo *role play* que tan populares se han vuelto en las empresas de selección de personal.

El lugar en cuestión era el palacio de congresos de Cataluña. Todas las cadenas de televisión nacional y alguna que otra extranjera estaban presentes para dar cobertura a la noticia. Aquello era un hervidero de gente y Damián casi se quedó fuera del auditorio. Un conocido presentador de la televisión pública presentó con toda la pompa que fue capaz —y más— a Ray Johnson.

El personaje en cuestión era un excéntrico multimillonario. Cincuentón vestido con una bata- chaqueta carmesí de botones dorados y unas zapatillas de futbol con tacos de goma fluorescente. Como observarás, al hombre le gustaba vestir con la máxima discreción posible.

—¡Vaya, cuanta gente! Espero que no os presentéis todos al *reality*... —dijo Ray en voz alta provocando las risas del público—. En serio, gracias por venir y a los medios por dar cobertura a este evento. Quería formularos una pregunta. ¿Cómo haríais para conseguir que alguien se quite un abrigo por sí mismo? Parece fácil ¿verdad? La única condición es que no podéis pedirselo; tenéis que hacer que la persona desee hacerlo por sí misma.

El auditorio se quedó en silencio de repente.

—Pues de esto mismo se pusieron a hablar cierto día Bóreas, el viento del norte, y Helios; el sol. Resulta que la discusión entre ellos parecía no llegar a ningún lado. El motivo: quién de los dos era más fuerte. Como a ambos les sobraba testosterona, decidieron solucionarlo cuando vieron pasar a un viajero. Acordaron que el primero en hacer que el pobre desgraciado se quitara la capa, sería considerado el más fuerte. Bóreas empezó a soplar muy fuerte, tan fuerte que el viajero estuvo a punto de volar en plan Mary Poppins, en serio, pero lo que hizo fue aferrarse con fuerza a su capa. ¡Si hasta le terminó dando frío al pobre! Así que se abrigó con otra capa más. Finalmente Bóreas, quedando exhausto, se dio por vencido. Ahora le tocaba el turno a Helios. ¿Queréis saber qué hizo exactamente?

Ray hizo una breve pausa entonces. El auditorio ni parpadeaba, estaba totalmente en expectación. Todos los ojos de los asistentes se quedaron fijos en él esperando con ansia que continuase con el relato.

—Pues le bastó brillar levemente durante unos minutos hasta que el hombre se quitó la segunda capa que se había puesto. Una vez hecho esto, Helios aumentó un poco más su brillo hasta que el hombre, sin poder soportar más el calor y sudando “como un pollo”..., se dice así en España ¿verdad?

El público asintió en general con una sonrisa. Se hacía patente que era un

hombre magnético. Era fácil notar que le gustaba ser el centro de atención y disfrutaba expresándose en público. Además, tenía la habilidad para ir tejiendo frase a frase todo el discurso de forma que las ideas fluían con naturalidad y se introducían una tras otra. A diferencia de lo que suele ocurrir en un parlamento, nadie roncaba durante aquella conferencia.

—Así que el pobre desgraciado se desnudó y corrió a tirarse de cabeza al lago más cercano. Aunque ahora que lo pienso, no sé si, de pasar hoy, la policía le detendría por escándalo público... en cualquier caso, Helios infundió un deseo en la persona para que ésta se quitara la ropa voluntariamente. ¿Moraleja?

Y se quedó plantado en medio del escenario mirando al público con total tranquilidad unos segundos.

—A menudo la *persuasión* es mucho más efectiva que intentar convencer con la fuerza de nuestros argumentos a los demás. ¿Por qué? A nadie le gusta quedar como un idiota. Si nuestros razonamientos son mejores que los de nuestros clientes ellos mismos se sentirán idiotas. Lo peor es que te señalarán como el culpable de hacerlos sentir así... al menos internamente. Se aferrarán a esa “capa” y en cualquier caso sólo conseguiremos que refuercen su postura.

Damián no estaba totalmente de acuerdo con aquellas palabras. Su venta a menudo implicaba usar razonamientos machacones hasta que por agotamiento la persona cedía con tal de que la dejara tranquila. Y con la prepotencia moral que otorga la ignorancia de saberse invicto, creía que Ray se equivocaba.

—Pero si usamos la persuasión —siguió hablando Ray Johnson— ellos mismos tendrán la sensación de haber cambiado de opinión por voluntad propia, sin presión aparente. Resumiendo: inviertes menos esfuerzo y consigues resultados más duraderos en el tiempo. Por eso digo que la *persuasión* es mucho más efectiva.

La gente asentía con la cabeza y otros abrían la boca como si les acabasen de desvelar el sentido de la vida. Damián, aunque en contra de lo que se estaba explicando, se preguntaba cómo Ray Johnson podía estar tan tranquilo delante de los miles de ojos que le observaban. ¿Cómo conseguía hablar con esa soltura, esa gracia?

—Hablando de persuasión y deseo —seguía diciendo el multimillonario—, ¿os habéis parado a pensar qué es lo que más desea el ser humano por norma general?

Y otra pausa de unos diez segundos.

—Muchos solteros dirían que es el amor. ¿Amor? En mi opinión demasiado

común. ¿Dinero? Demasiado superficial —sólo un multimillonario propietario de varias islas podría soltar algo así y quedarse tan pancho—. ¿Salud? Algo temporal y tremendamente circunstancial. Así que vuelvo a preguntar, ¿Qué es lo que realmente desea más el ser humano? —he hizo otra pausa dramática.

—Yo tengo la respuesta: aquello que *no* puede tener. En el momento que tenemos algo dejamos de desearlo. Así de simple. Por eso, es tan fácil para los comerciales y publicistas que estáis aquí persuadir a la gente ¿verdad?

Y se escucharon varios carraspeos entre la multitud.

—Se crea un nuevo producto y vosotros lo presentáis de tal forma que la gente lo desee. Entonces jugáis con sus deseos y les hacéis creer que sólo podrán satisfacerlos si compran *ese* producto. Esa es la base de vuestra *persuasión*. Hasta aquí no os digo nada nuevo, ya lo sé. Pero, atentos: ¿cómo hacer que alguien desee aquello a lo que no le da ningún valor? —preguntó mostrando la palma de su mano en alto para señalar posteriormente al suelo—. Sí, ¿cómo hacerle desear a alguien aquello que es el elemento más común en su día a día? ¿Aquello que siempre le ha sobrado y que nunca ha deseado? ¿Cómo, entonces, vender hielo a un esquimal?

Nadie abrió la boca.

—La verdad es que yo no sé cómo —dijo con la mano en el corazón—. Pero para eso estáis vosotros. Hemos hecho pruebas en varios países para escoger a los mejores comerciales, publicistas y vendedores de todo el mundo y hoy acaba la selección. ¡Un millón de dólares para el que consiga venderle hielo a una población de esquimales en Groenlandia!

Ray Johnson guardó silencio hasta que el alboroto de risas y gritería que se había formado con ese anuncio fue disminuyendo.

—Estoy seguro de que para muchos el premio en metálico lo es todo. Para otros también el reto de conseguir algo imposible. Para mí es demostrar lo equivocados que están mis amigos. Veréis, la iniciativa de esto viene por una discusión que tuve con ellos hace seis meses en la isla de Calivigny... por cierto no hace falta que sepáis donde está. Y mejor que no lo busquéis en Google para que no me terminéis odiando. Lo que quiero decir es, que en este caso, lo único que me importa es salirme con la mía. Como veis, a todo el mundo le mueve algo. Por eso, si conseguís encontrar una forma honesta y real de hacer que en una población inuit, alguien *desea* compraros hielo, el premio será vuestro. ¡Así que venga! ¡Demostrad cuánta razón tengo! Pero también id allí a hacer historia y demostrad que sois capaces de desmontar el mito. Si lo hacéis ¡Volveréis siendo ricos!

Una lluvia de aplausos se precipitó en la sala después del discurso.



¿Cuáles son las claves de este discurso? ¿Cómo consiguió el personaje meterse en el bolsillo a su público? **Contenido sorpresa al final del libro, de momento sigue leyendo.**

Damián estaba totalmente de acuerdo con las palabras del excéntrico multimillonario: a todos nos mueve algo. El reto le parecía apasionante, —y si conseguía el dinero mejor que mejor— pero su principal motivación no era económica. Para él, conseguir algo que nadie había logrado vender era la oportunidad de hacer realidad un sueño.

Por otro lado, el viaje suponía un grave problema económico. Él nunca había derrochado pero su familia siempre se había movido en el umbral de la pobreza.

Volviendo a la competición, el caso es que había ciertas normas. La primera: el viaje debía costárselo uno mismo. Y la segunda: no habría remuneración alguna durante los tres meses que duraba el *reality*, aunque sí tendrían acceso a comida y medicinas. Damián temía que si no ganaba habría perdido un trimestre de ingresos y sus escasos ahorros. Por otro lado, debía dejar el alquiler porque no podía seguir pagándolo mientras estuviera fuera.

Creo que valoró todo aquello durante al menos, un par de segundos. Luego esperó su turno pacientemente en una de las kilométricas colas que había para la entrevista. Cuando por fin le tocó, casi dos horas después, estaba preparado para darlo todo.

—¿Número? —le preguntó una joven entrevistadora sentada en la mesa tras su ordenador.

—¿Cómo?

—¿Número de registro? —repitió con pocas ganas—. El email que le enviamos con la solicitud para la entrevista contenía un número —explicó de mala manera.

—Pues no me ha llegado ningún email, la verdad —respondió él.

—A ver —dijo ella perdiendo la paciencia—, cuando enviaste el email para solicitar la entrevista se te contestó con otro correo electrónico que contenía una numeración ¿me lo das ya?

—Si te soy honesto, no tenía ni idea que había que solicitar la entrevista por email —dijo con una sonrisa.

—Pues entonces no podemos hacer nada. ¡Siguiente! —gritó mirándole por encima del hombro. El siguiente en la cola se acercó esperando a que Damián se

levantara.

—Está siendo un día duro ¿verdad que sí? —dijo él entonces.

—¿Cómo dices?

—Tanta gente durante tantas horas es como para volverse loco —le aclaró a la vez que se reía.

—Ni te imaginas. Me va a estallar la cabeza y no he comido aún... todo por culpa de la empresa —se desahogó ella.

—Estas contratada por ETT ¿verdad?

—Si... —le dijo con recelo.

—A mí me pasa igual; siempre avisan tarde para todo... que si un evento, un cambio de contrato... Y lo peor, ¡vacaciones prorrateadas! —y soltó una carcajada bien estudiada.

—Exacto —dijo ella con un tono de voz un poco menos crispante, pero sólo un poco.

—Te propongo algo —decía bajando el tono de la voz—. Hazme la entrevista y te traigo comida ahora mismo.

—¿Qué dices? ¡No tengo tiempo de comer! —dijo sonriendo.

—Para lo que no tienes tiempo es de ir a por la comida, que te sirvan y todo eso. Pero sí que tienes un descanso de media hora, ¿verdad que sí?

—Bueno sí... pero sin el número no puedo hacerte la entrevista.

—Ya... —se quedó pensando—. Aunque supongo habrá gente que no se ha presentado a la entrevista de hoy.

—Sí, pero no puedo cambiar un email y hacer la entrevista a tu nombre —dijo ella cruzándose de brazos.

—Lo entiendo perfectamente, no te preocupes —y Damián cruzó y descruzó los brazos antes de levantarse—. Un placer.

Aquella retirada tan cortés sólo fue aparente. Lejos de darse por vencido, Damián se fue directo al puesto de información ubicado en el centro del palacio de congresos.

—¿Hola, por casualidad sabéis a qué hora descansan las entrevistadoras? Es que... me haría falta saberlo.

—Entiendo —asintió con mirada cómplice un hombre joven con traje—. Yo también estoy esperando a que acabe una de ellas para pedirle salir... ¡son todas preciosas!

—¡Eso es amigo! —respondió Damián. Estaba claro que el musculitos no se enteraba de nada.

—A las tres y media —dijo él.

—Gracias —y se marchó a paso ligero.

—¡Suerte! —exclamó el musculitos con una sonrisa cómplice.

—Igualmente —respondió sin mirarle. Tenía un plan y el tiempo justo para llevarlo a cabo. Sin ninguna garantía de éxito y una buena demanda judicial si le pillaban.

Ni corto ni perezoso se presentó en la mesa de la azafata con el pelo azabache justo a las tres y media.

—Espero que te guste la comida Thai —le dijo.

—¡Venga ya! —exclamó—. Apenas te conozco y ¿crees que me voy a comer lo primero que me trae un desconocido?

—Técnicamente no somos desconocidos porque hemos estado hablando un rato hace casi tres horas. Has sido amable conmigo, así que esto es lo mínimo que podía hacer. Y por si no te fiabas, cosa que ha pasado, he pedido que precinten la comida.

—Vaya, veo que piensas en casi todo...

—Casi. ¿Por qué lo dices?

—Supongo que no habrás pensado en que tengo novio.

—Ni se me había pasado por la cabeza, pero vamos... viendo lo encantadora que eres era probable que sí —dijo.

—¿Qué quieres decir? —el comentario le había dejado confundida porque Damián lo había dicho muy serio y ella sabía que había sido una borde de mucho cuidado.

—Que espero disfrutes de la comida —dijo sonriendo—. Me dio apuro saber que ibas a pasar hambre, así que he querido ayudarte. ¡Espero que no te quedes con hambre! —entonces le dio el paquete de comida y se marchó.

Estaba a punto de cruzar la puerta, cuando ella le llamó.

—Espera —dijo tocándose el pelo—. Yo... llevo un día muy complicado. Gracias por la comida.

—No te preocupes, que te sea leve. ¡Adiós! —y volvió a sonreírle.

—Me llamo Tania, ¿y tú?

—Ha sido un placer conocerte, disculpa —y salió por la puerta a la vez que fingía hacer una llamada.

En cosa como de quince minutos volvió a entrar en el palacio de congresos. Se pasó a hablar con el “musculitos” del puesto de información en una básica conversación —el chaval no daba para más— sobre esteroides que no debía de durar más de cinco minutos. Pasado ese tiempo, Tania entró en la sala haciendo sonar los tacones rojos a juego con su uniforme.

—¡Hola! —saludó ella con una amplia sonrisa como si hiciera meses que no le veía. La acompañaban otras dos azafatas vestidas de forma idéntica a ella.

—¡Al segundo tiempo! Vamos que ya te queda menos —le dijo Damián. Musculitos estaba babeando, por cierto.

—Oye, ¿cómo sabías que me encanta la comida Thai?

—Encaja con tu perfil —respondió misteriosamente. Esto la volvió a dejar confundida pero continuó hablando como si le hubiera entendido.

—Aún sigues aquí, no te rindes fácilmente ¿eh?

—Para nada, Tania. No acostumbro, la verdad—al decir esto, ella se quedó unos segundos mirando al suelo.

—Ven conmigo.

—¿Para qué? —preguntó haciéndose el tonto.

—Ven conmigo ahora —exigió.

—¡Ya está! ¡Conseguido! —pensó el sinvergüenza de Damián.

Le llevó de nuevo al puesto de entrevistas y tomaron asiento.

—Las normas de la competición permiten que algunos entrevistadores puedan escoger a otros candidatos si hay una baja asistencia. En mi caso, digamos que se me va a olvidar introducir los códigos de varios candidatos. Y después de ver lo plasta y pesado que has sido esta mañana...

—Yo preferiría decir persuasivo e insistente, bonita —interrumpió Damián.

—Lo que quiero decir es que no me hace falta entrevistarte para saber que no eres un vendedor común y corriente. Esto es todo lo que puedo hacer. El resto depende de ti.

—Tania, eso es más que suficiente —dijo Damián—. A propósito, ¿desde cuándo una “brillante” psicóloga trabaja para una ETT tan cutre?

—¿Cómo sabes que soy psicóloga?

—*Plasta, pesado...* vaya diagnóstico tan pobre y poco profesional —dijo

Damián sin responder.

—No, mi diagnóstico profesional es que estas mucho peor. Pero por ética profesional lo mantendré en secreto.

—Me parece muy inteligente por tu parte. Gracias y adiós, Tania —dijo marchándose satisfecho.

—Si consigues ganar, quiero mi parte —dijo disimulando una sonrisa.

—Claro, ¡te traeré comida Thai!



Lo que ha conseguido el protagonista en esta escena no es fruto de la casualidad. Corresponde a un proceso real diseñado para eludir la reactividad psicológica de Tania y facilitar la difícil tarea de persuasión. Entiende cómo aplicar esto a tu proceso de venta o relaciones sociales. **Contenido sorpresa al final del libro, de momento sigue leyendo.**

Resultaba obvio que la primera entrevista sólo fuera parte del proceso de selección. Después de que Tania le facilitase unas calificaciones estupendas, a Damián le llovieron pruebas psicotécnicas y de resistencia física. Las realizó en la provincia de Barcelona en un período de dos semanas.

Damián nunca olvidará la poca gracia que les hizo a los candidatos tener que meterse en un congelador a menos veinte grados. Debían hacer ejercicio y posteriormente permitir que les realizaran mediciones. Y como él no es que estuviera en la mejor forma física, pasó aquella prueba por los pelos.

Volvió a su ciudad para seguir trabajando mientras esperaba que le comunicasen si seguía en el proceso. Por cierto, debía compaginar su trabajo de comercial con todo aquello. Además, estaba intentando ahorrar todo lo posible, así que se privó de desayunar fuera en el bar de su colega Juani entre otros muchos sacrificios. Aunque aquello no le suponía demasiado problema, seguir trabajando diez horas al día le quitaba tiempo y energías para dedicar tiempo a pensar en cómo rayos venderle hielo a los esquimales.

Los días pasaban muy rápido y el tiempo se le echaba encima. Por lo que había observado, algunos de los finalistas estaban patrocinados por grandes empresas. Y estas, a su vez, contaban con el asesoramiento de grandes publicistas y estrategias del marketing. Todos los finalistas allí contaban con psicólogos, *coaches* y publicistas que les hacían vestir con ropa y accesorios de marcas reconocidas.

De más está decir que Damián no tenía nada de eso y estaba totalmente sólo. Aunque tampoco le importaba. Confiaba en sus habilidades —demasiado diría

yo, pero ¿qué otra cosa podía hacer en su situación?— y estaba completamente convencido de que iba a ganar. Así que ya tendría tiempo de pensar una estrategia estando sobre el terreno.

Por otro lado, el *reality* estaba teniendo una repercusión mediática importante, aunque él no se diera mucha cuenta de ello. Estaba pasando totalmente desapercibido a las cámaras al no tener el patrocinio de nadie. Era invisible y eso le daba ventaja.

En primer lugar, no tenía que responder ante la presión de ninguna gran empresa. Y por otro lado nadie esperaba nada de él, así que, pensando en términos estratégicos, contaba con el factor sorpresa.

Pasaron otras dos semanas y Damián recibió la buena noticia de que había sido uno de los pocos candidatos en superar las pruebas. Volvió a sacar un billete de tren para la ciudad de Barcelona. Allí tendría lugar la prueba final.

Los candidatos fueron reunidos en un salón de actos que la empresa había alquilado. De los miles que se presentaron, quedaban sólo veinticinco personas de diferentes nacionalidades. El asesor personal del señor Ray Johnson les haría una entrevista para descartar a todos menos a cinco de ellos. Le llamaban señor Cortés.

En este salón de actos había butacas de terciopelo rojas. Y ahí esperaba Damián su turno, impaciente, jugando con una botella de agua a medio beber.

Un poco más adelante, en el escenario de la sala, había un diván donde permanecía recostado el multimillonario y también un cómodo sillón con reposabrazos para el señor Cortés. Una silla, visiblemente más baja e incómoda, estaba destinada al candidato.

Cuando le tocó, caminó con decisión hasta el entrevistador. Intentó estrecharle la mano pero este no tuvo la gentileza de devolverle el saludo, así que se sentó como si nada con los pies plantados en el suelo.

El señor Cortés se le quedó mirando fijamente como un minuto sin decir nada. Había algo en este hombre que a Damián le resultaba familiar, no sabía por qué.

—Llevas los zapatos sucios —dijo al fin.

—Veo que es usted muy observador —respondió Damián.

—Camisa arrugada, traje gastado... Si tuvieras un patrocinador te habría vestido él mismo.

—No creo que sea necesario un patrocinador para hacer una entrevista señor

Cortés —respondió con calma.

—Cuando alguien se dispone a negociar una venta importante se pone un William Fioravanti de veinte mil dólares y se aloja en el hotel más caro de la ciudad. ¿A qué viene usted aquí, *Damián*?—tal y como dijo su nombre, le hizo sentir muy inseguro.

—A hacer que usted me compre, de eso no hay duda —y Damián soltó una de sus estudiadas sonrisas.

—¿Cuál es el color del dinero? —preguntó entonces.

—Pues depende. Los colores son sólo una interpretación de nuestro cerebro, así que, dependiendo de quién esté mirándolo, el dinero tendrá infinitos colores. Esto se puede aprovechar para venderlo.

—¿Y cómo lo vendería usted en ese caso?

—Fácil, sólo tengo que averiguar cuál es su color favorito.

—Está bien, veamos... si tuvieras que describir el color amarillo a un ciego, ¿cómo lo harías? —volvió a preguntar.

Esa pregunta era un poco más difícil que la anterior. Cortés estaba intentando calibrar la creatividad, persuasión y capacidad de adaptación ante lo inesperado del candidato.

—Puede que el ciego no pueda usar sus ojos, pero seguro que puede usar el resto de sus sentidos. A ver... el color produce sensaciones. Y el amarillo produce sensaciones de alegría, optimismo, energía. Puedo compararlo con la sensación de calor que emite una hoguera en una noche fría. Usar una composición musical con tonalidades mayores o “cálidas” y tempo rápido o “alegre”. También podría darle a probar una mezcla de limón y azúcar por ejemplo.

—¿Qué busca en esta experiencia?

—Un reto “de verdad” —respondió.

—Por lo que veo, usted se aburre con facilidad casi todo el tiempo. Necesita autoafirmarse continuamente y esto lo consigue mediante el exceso de actividad. Eso le lleva a ser sumamente competitivo y trata de ser el más listo de la clase, o al menos parecerlo...

—Señor Cortés —dijo Ray Johnson levantándose de su diván—. Pare el carro. Ha habido gente que me ha demandado por menos que eso.

—Tranquilo señor Ray, no pienso demandarle. Menudo candidato sería si demando a mi jefe en la entrevista —Damián intentó con esta frase quitarle

tensión a la situación.

—¿Me ves como tu jefe? —preguntó Ray Johnson quitándose las gafas de sol negras que llevaba. Damián se preguntó en ese momento cómo había podido ver con lo oscuro que estaba el lugar.

—Claro. Usted financia todo esto, así que, independientemente del *reality* y toda la parafernalia voy a trabajar para usted.

—¿Cómo te llamas hijo?

—Damián.

—Me gustaría hacerte yo mismo la última pregunta, si no te importa.

—Claro —respondió.

—¿Cómo piensas venderle hielo a un esquimal?

—Pues —dijo dudando— aún no lo sé.

—¿Qué? Entenderás que esa no es la respuesta que va a hacer te demos un hueco entre los cinco.

—Por supuesto, le entiendo. Lo que he dicho es la verdad, aún no lo sé, pero lo averiguaré —aclaró con gran seguridad—. Este es un reto que tarde o temprano me iba a terminar encontrando. Hasta ahora he resuelto todo lo que se me ha puesto por delante y no pienso volver del polo norte hasta conseguirlo.

—He de decir que no me esperaba esta respuesta. Aunque el señor Cortés seguro que sí —dijo guiñándole un ojo.

—Por supuesto —respondió Cortés.

—Gracias hijo —y le estrechó la mano con firmeza—, espero que te vaya bien.

Había estado nervioso, pero lo peor ya había pasado. Después de aquel filtro, quedaban diez personas que fueron divididas en dos grupos de cinco. Una dinámica de grupo determinaría quiénes entrarían en el concurso y quiénes no. Vistas las preguntas que le habían hecho, Damián podía esperar cualquier cosa.

Aquella fue la primera vez que las cámaras del *reality show* le enfocaban. Los candidatos se pusieron en círculo y el señor Cortés les hizo presentarse. Seguidamente, se les planteó la siguiente situación.

—Imaginad que los cinco estáis haciendo un viaje por la selva. De repente sois capturados por una tribu caníbal. Matan al guía y os encierran a los cinco. Con la carne del guía tienen para una semana, así que cada semana irán matando a uno de vosotros. El resto será alimentado y cuidado para las siguientes

semanas. Debéis defender vuestra vida mediante negociar para ser los últimos en ser comidos. Además, tendréis que trazar un plan para escapar con vida y llegar a la civilización.

Dicho así, esta dinámica de roles parecía cruda, pero el desierto de hielo al que iban a dirigirse también sería implacable. “¿Los inuit comían carne humana?” Damián se sobresaltó al pensar en ello.

Los roles eran los siguientes: una cantante de ópera obesa con conocimientos de medicina, un anciano que conocía la zona, un domador de leones sordo, un intérprete que conocía el idioma de la tribu y el mejor de todos; un cerrajero ciego. Y ese fue el que le tocó a nuestro protagonista.

—Propongo empezar por descartar primero al cerrajero ciego, porque en la selva no hay cerraduras, así que no nos sirve —empezó por decir la cantante de ópera obesa. Los demás la secundaron, así que esto colocaba directamente a Damián en la cazuela.

En la dinámica de roles se debe negociar e insistir con unos y con otros para salirte con la tuya. Aunque más importante que salirte con la tuya, es llegar a acuerdos.

En un grupo, rápidamente la gente se divide en líderes y seguidores. Es normal que los líderes luchen entre ellos hasta que todo se jerarquice. Posteriormente llega la calma y el grupo empieza a llegar a acuerdos y sumar fuerzas.

Lo que nadie se esperaba en la entrevista es que Damián no se pronunciase al respecto. En lugar de ello se quedó callado y observando.

—Está claro que quienes más aportamos al grupo somos la cantante que sabe de medicina, el anciano que conoce la zona y yo, que soy el que conoce el idioma de la tribu. Así que propongo al domador de leones sordo como el siguiente en ir a la cazuela.

—¡Y si al escapar os encontráis con un león os devorará a todos! ¡Yo os mantendré vivos de las bestias salvajes mientras escapamos por la selva! —gritó el domador de leones sordo. Y realmente parecía que lo estaba porque su forma de gritar no era normal—. Yo creo que eres tú —arremetió contra el intérprete— quien no aporta nada al grupo... ¿de qué sirve hablar con los caníbales?

—El domador tiene razón —secundó el anciano que conocía la zona—. Para lo único que sirves es para decirles a la tribu con qué especias cocinarnos mejor.

—¡No! —gritó a voz en cuello el intérprete—. Podemos intentar negociar con ellos.

—¡Seguro que negocian! —intervino la cantante de ópera obesa—. Ya viste lo bien que cocinaron al guía. Tú serás el siguiente.

—¿Y por qué no vas tú la primera? Con tanta carne podrían comer dos semanas y darnos más tiempo para escapar —argumentó el domador de leones sordo.

—Porque necesitáis mis conocimientos en medicina. La selva es un lugar lleno de peligros y sin mí no podréis salir de aquí con vida —contestó la cantante de ópera—. Si de todos modos nos terminarán por comer a todos... opino igual, el intérprete no tiene nada que aportar a la supervivencia del grupo. Decidido entonces.

—¡No estoy de acuerdo! ¡Sois unos trogloditas! Hablar siempre es la mejor opción —y el intérprete se cruzó de brazos y no volvió a participar en el juego.

—Ahora lo que tenemos que hacer es idear un plan para escapar nosotros tres —la cantante de ópera con sobrepeso ignoró el comentario y pasó a la siguiente fase sin perder tiempo.

Así que, después del segundo round, el siguiente nominado a la cazuela era, muy a su pesar, el intérprete. Pero la cosa no había hecho más que empezar.

—Propongo escapar cavando un túnel entre todos, ¿os parece bien? —preguntó la cantante de ópera, a lo que todos asintieron—. Pero debemos acordar el siguiente orden en ir a la cazuela por si no nos da tiempo de terminarlo. Propongo que el siguiente sea el domador de leones.

—Creo que tus habilidades de medicina están sobrevaloradas —contestó entonces el domador de leones—. En cuanto los leones de la zona te devoren no vas a poder curar a nadie. Además, no tienes medicinas porque los caníbales nos las quitaron.

—Yo conozco la zona y sé evitar los lugares donde están los leones —dijo el anciano acudiendo en defensa de la cantante de ópera—. Así que tampoco tú eres tan necesario.

—¡Y tú eres un viejo decrepito que morirá de un simple catarro! —dijo levantando el puño con furia el domador de leones.

—Para eso me tiene a mí —dijo la cantante de ópera.

—¡Pues no contéis conmigo para cavar el maldito túnel!

Estaba claro lo que había pasado: el anciano y la mujer obesa habían hecho frente común para acabar con el domador. Así que con este penúltimo asalto, el domador iba de camino a convertirse en un estupendo guisado.

Damián se moría de ganas por ver cómo se las arreglaban los dos últimos. Teniendo en cuenta que la cantante obesa era una líder nata y el anciano un manipulador en toda regla, la batalla estaba servida.

—Quedamos los dos, señorita —dijo en tono conciliador el anciano—. Está claro que vamos a sobrevivir con nuestro plan, pero si no nos diera tiempo a cavar el túnel, tengo más posibilidades de escapar yo que conozco la zona. Tú te perderías o te comerían las fieras.

—Puede ser, pero tú necesitas de mis conocimientos médicos, además eres una persona mayor con delicada salud que...

—¿Quién ha dicho que tenga delicada salud? Cuando era joven fui entrenador personal, así que estoy en mejor forma que tú con tu obesidad.

—Pero...

—Además, el que estés tan obesa va a hacer que el túnel tenga que ser mucho más ancho. Por tu culpa, las probabilidades de acabarlo antes de que nos devoren son menores.

¡Asombroso! El viejo manipulador había ocultado el as en la manga todo el tiempo. Se había aliado con la líder del grupo sólo para esperar el momento de derribarla con una fuerte argumentación.

“¡Ya podrías haberlo dicho antes!” gritaron todos al unísono. El viejo soltó una carcajada totalmente complacido.

Bien dijo el señor Cortés, ya hemos acabado.

—La argumentación ha estado muy bien —interrumpió entonces Damián—. Lo habéis enfocado desde la perspectiva de habilidad y probabilidad. Aun así, creo que no os dais cuenta de que lo más probable es que todos terminemos muriendo.

—Es que no hay otra solución. Es la “menos mala” —dijo el viejo.

—Pues a mí se me ocurre una mejor. Sólo tendría que morir uno de nosotros.

—¿Cómo? —preguntaron al unísono domador, intérprete y cantante.

—Os garantizo que lo que os voy a decir salvará la vida de todos menos uno. Podremos escapar todos sin tener que cavar un túnel ni recurrir a la violencia.

“¡Habla!” “¡Dilo de una vez!”. A Damián le sorprendía como la dinámica de roles había sumergido a todos en sus respectivos papeles.

—Antes de decir mi plan, necesito que la cantante de ópera se comprometa conmigo a ayudarme con lo que estamos dispuestos a hacer.

—Dalo por hecho —respondió.

—También necesito tu ayuda —dijo al domador de leones—, y al intérprete.

Ambos asintieron.

—En primer lugar, la cantante tiene conocimientos de medicina, eso incluye las plantas de nuestro alrededor ¿verdad que sí?

—Por supuesto —dijo sonriendo aliviada—. Antes de atraparnos los caníbales, metí en mis bolsillos muchas plantas. Estoy seguro que algunas de ellas son venenosas. Propongo que el primero de nosotros en ir a la cazuela las coma para envenenar a la tribu.

Todos asintieron entusiasmados.

—¿Y quién de nosotros las va a tomar? —preguntó la cantante de ópera.

—Esa es la pregunta del millón. Dicen que *todo lo que no mata engorda*. Pues quédate tranquila, porque por esa regla de tres *todo lo que engorda no mata*. Vamos a necesitarte —afirmó Damián.

La mitad del grupo se rio y la otra parte no porque estaban intentando descifrar ese juego de palabras (algunos de ellos a día de hoy aún están en ello).

El señor Cortés había llamado a Ray Johnson para contemplar el curioso espectáculo. La curiosidad les picaba todos ahora, y como se estaba emitiendo en directo, las cámaras del *reality* hicieron por primera vez un primer plano a Damián en el que se le vieron hasta los puntos negros de la nariz.

—Lo único que el domador e intérprete debéis hacer es sujetar al viejo mientras le hago tragar el brebaje envenenado —dijo con una sonrisa pícara.

Frases como: “¡Buena idea!” “¡Me encanta ese plan!” o “¡A la cazuela!” reflejaron el sentir de sus compañeros.

—¡Estáis locos! ¡No vais a poder escapar de la zona! ¡Soy el único que os puede hacer regresar a casa!

—El que conozcas la zona no quiere decir que no haya otras formas de orientarse ni de que vayas a poder prever todos los peligros. ¡Venga! ¡Sujetadle que le vamos a dar de beber una buena infusión!

—¡Además eres un viejo! ¡Dale paso a las nuevas generaciones! —gritó el domador cogiéndole del brazo.

—¡No me toquéis! ¡Sois todos unos estúpidos! —exclamó el viejo lleno de frustración.

En ese momento se quedaron todos en silencio mirándose con cara de

asombro.

—Estúpido tú, ¡a por él chicos! —ordenó la cantante de ópera.

¿Querían organizar un *reality show*? Pues Damián acababa de darles uno con intrigas, conspiraciones y hasta asesinato por envenenamiento en plan antigua corte romana.

A recordar

- Cuando te toque hacer una presentación o discurso, —sea para hacer una venta, excusarte por haber olvidado el aniversario de tu pareja o explicarle a tu hijo de treinta y muchos por qué tiene que empezar a buscar su primer empleo— siempre debes dividirlo en tres partes principales: introducción, cuerpo y conclusión. En la introducción debes decir algo que capte el interés, en el cuerpo exponer de forma atrayente y sencilla aquello que quieres explicar. Ya en la conclusión debes acabar con algo que toque las emociones e incite a la acción.
- En cuanto a la persuasión empleada por Damián, decir que la sonrisa y el trato amable siempre abren puertas, o al menos no la cierran. La empatía es un puente directo hacia las emociones de la persona. Y el reconocer las necesidades de los demás y ofrecerte a ayudarles de buena gana es como labrar el terreno antes de plantar la semilla de la venta.
- En las entrevistas de tipo *role play* como norma general no finjas, sólo se tú mismo. Y cómo norma específica es importante que estés dispuesto a llegar a acuerdos con los demás integrantes de la entrevista.

CAPITULO III

Godthåb

A la hora de comprar, estamos más influenciados de lo que la gente cree. Cuando hablamos de influencia, el nombre que tienes que recordar es el de *Robert Cialdini*. Este hombre es psicólogo, escritor y autor del manual por excelencia de la persuasión aplicada a las ventas.

En su libro *The Psychology of Persuasion* [1] enunció seis leyes que sirven como palancas psicológicas para influenciar en los demás y que todo vendedor debe conocer.

Para entendernos, son principios psicológicos a los que responden las personas a la hora de tomar una decisión. Sí, como consumidor tú también respondes a ellas, aunque puede que aún no las conozcas. Y en el caso de los vendedores, sirven como potentes principios guidores para desarrollar una estrategia comunicativa de venta.

Me gustaría destacar algunas que uso en mí día a día: [2] *ley de autoridad*, [3] *ley del agrado* y [4] *ley de la escasez*. Principios como estos, suponen herramientas de venta psicológicas que facilitan el proceso de venta. Si se acompañan de un guion de ventas, se generan contra argumentos a las objeciones típicas y si se aderezan con técnicas de programación neurolingüística (PNL) se aumentará la probabilidad de venta.

Además, ha habido genios del pensamiento y la investigación como *Daniel Kahneman* y *Amos Tversky* que desarrollaron la importante *teoría de las perspectivas* [5]. Entre otras muchas cosas interesantes, describieron cómo una persona toma una decisión cuando se ve amenazada por la pérdida. Y esto puede ayudarnos mucho como vendedores.

En mis conferencias y formaciones siempre me gusta recalcar que la parte emocional de la venta siempre es la más importante. Siendo esto así, observa cómo estas estrategias psicológicas impactan en la mente de tus futuros clientes y te ayudan a lograr vender más fácilmente.

La *ley de autoridad* permite posicionarnos como expertos, convirtiéndonos en algo más que un “vendedor que quiere sacarte el dinero”. Algunas personas

piensan que el vendedor quiere aprovecharse de ellas y que por eso usará cualquier engaño para conseguirlo. Esta idea irracional supone una barrera difícil de traspasar.

Pero ¿qué ocurre cuando te posicionas como asesor? En esta liga superior ese prejuicio suele desaparecer. Los asesores siempre están mejor vistos porque su función —se presupone— es la de ayudarte a que tú mismo selecciones la mejor opción. Y gracias al principio que rige la ley de la autoridad, si eres un experto en la materia —o lo pareces— el potencial cliente pensará “Este sabe de lo que habla” y esa credibilidad te hará cerrar la venta más fácilmente.

La *ley de agrado* implica que las personas amables y serviciales siempre nos agradaran más que otras antipáticas y desatentas. Y cuanto mejor le caigas a una persona, más rápido construirás el puente hacia su confianza. Y como se explicará más adelante, sin confianza no hay venta.

La *ley de escasez* responde al principio psicológico básico de que algo cuanto más escaso o difícil de conseguir es, más valor adquiere. Si consigues transmitir lo escasa y especial que es tu oferta venderás con mayor facilidad.

El *miedo a la pérdida* implica que las personas prefieren evitar la pérdida antes que la ganancia. Dicho así de primeras, entiendo que no estés de acuerdo con esta afirmación. Por eso, piensa en lo siguiente: Vas andando por la calle y de repente te encuentras una moneda de dos céntimos en el suelo. ¿Te agachas a recogerla? Muchos de nosotros no lo haríamos por el escaso valor que tienen esos dos céntimos.

Ahora imagina que estás en la caja del supermercado y al pagar se te caen *dos céntimos*. ¿Qué haces entonces? ¿Los dejas allí o te agachas *rápidamente* a recoger la moneda?

Si reflexionas, todos nos agachamos porque no nos gusta perder algo que consideramos es de nuestra propiedad. Y en este caso, lo de menos es el valor... lo que nos mueve es *el miedo a la pérdida*. Actuamos inmediatamente, rápido y “sin pensar” para evitar la pérdida.

Sin pensar me refiero a que no nos detenemos a evaluar si merece la pena agacharse por dos céntimos. La cosa cambia cuando vemos dos céntimos tirados en la calle; ahí sí que observamos y evaluamos si el valor merece el esfuerzo.

Puede que hayas entendido este ejemplo a la perfección pero puede que te

preguntas: ¿Cómo puedo aplicar el miedo a la pérdida a la hora de presentar mi oferta? Pues bien, debes hacer que la persona desee aquello que le quieres vender. Durante toda la interacción con la persona, habla como si ese producto ya fuese suyo. Una vez que te acerques al momento de rebatir el aplazamiento de la venta, exprésale de forma muy clara pero calmada que puede perder la oferta por no decidirse en un plazo de tiempo más o menos corto. Si lo has hecho bien, lo más normal es que la persona tema perder aquello que *ahora desea*. Si se lo hacemos fácil —jugando con su comodidad— y le transmitimos nuestro deseo de que no se pierda aquello que desea, será mucho más fácil persuadirla.

Si incorporas adecuadamente a tu estilo personal de venta estas potentes herramientas basadas en principios psicológicos te garantizo que venderás mucho más.

Quiero hacer un par de aclaraciones. La cantante de ópera obesa con conocimientos de medicina no era para nada cantante ni tenía conocimientos de medicina. Tampoco era obesa, de hecho, era una chica esbelta de ojos verdes con pelo rubio largo y liso. Era una “niña de papá” agresiva y determinada. Criada en Ucrania, Larysa era de buena familia y había vivido una vida llena de privilegios. Ya sabes, las mejores universidades, masters de cuarenta mil euros y vacaciones pagadas por papá desde que tenía uso de razón en los lugares más variopintos del mundo.

Por otra parte, aunque sea obvio, el viejo que conocía la zona tampoco era tan viejo. Bruce se acercaba a los cincuenta y se conservaba estupendamente. Tenía unas pocas canas que le daban un aire sofisticado. Vestía con ropa de marca y parecía estar allí buscando publicitar su empresa ubicada en Norte América. Al parecer la había levantado él solo con mil quinientos dólares, de los cuales invirtió mil en publicidad. Quince años después se había convertido en un potentado dentro de las tecnologías” wereables” y de localización, vendiendo patentes de monitorización a las principales compañías de teléfonos inteligentes.

Hablo de ellos dos porque, de aquel “holocausto caníbal” sólo sobrevivieron tres. Y Damián fue finalmente seleccionado para ir al Polo Norte. Ya ves, ¡el que sólo había visto nieve en el congelador de su casa! (que de “no frost” no tenía nada, pero teniendo en cuenta que lo había comprado en un mercadillo de segunda mano estaba muy bien).

Tenía sólo cinco días para dejarlo todo bien atado antes de embarcarse en la aventura de su vida. En primer lugar, como no había avisado con un mes de antelación al casero, perdió la fianza. Al no tener dónde dejar el frigorífico, que era el único electrodoméstico de su propiedad, negoció dejarlo en el piso. Al casero le ahorra el tiempo y la molestia de buscar uno, así que recuperó la mitad de la fianza por un electrodoméstico no, “no frost” de tercera mano. Aquello no era nada nuevo; Damián siempre había usado sus habilidades comerciales innatas para “medio” arreglar sus catastróficos despistes.

Lo segundo que le preocupaba era el frío. Temperaturas de menos cincuenta grados para alguien acostumbrado al clima sureño de España... tenía miedo de no ir lo suficientemente abrigado. Y el problema es que en internet no encontró gran cosa. El programa tampoco les recomendó nada aparte de un escrito que ponía “vaya bien abrigado” y el resto era un documento legal con diez páginas a doble cara y letras “así de pequeñas” donde se eximía al *reality* por cualquier accidente o daño que sufrieran los concursantes. Hablaba de amputaciones, congelación de

extremidades, hipotermia... y un montón de tecnicismos desconocidos para él.

Firmó cerrando los ojos y haciendo de tripas corazón, porque era eso o nada. Porque no sólo se jugaba la vida, también la economía y todo su futuro. Y cuando alguien se la juega a ese nivel no valen las medias tintas. Si triunfas tienes la vida resuelta, y si fracasas... mejor no pensarlo.

Damián se repetía continuamente que todo iba a salir bien: “¡Funciona de una vez, maldita *PNL!*”

Gritando a la *PNL* como si no hubiera un mañana Damián conseguía calmarse (la mitad de las veces).

Fue a una gran superficie especializada en equipamiento deportivo para comprar ropa de abrigo. Aunque no tenían gran cosa para temperaturas extremas, sí que había rebajas. Por lo que había leído uno de los problemas en climas tan extremos es que, en caso de transpiración, la ropa debía ser capaz de evacuar el sudor para que la piel quedase lo más seca posible. De lo contrario podían generarse problemas en la piel por congelación.

—Buenos días —saludó el vendedor al verle despistado en la sección de montañistas.

Damián no le contestó.

—¿Puedo ayudarle en algo? —el vendedor en cuestión era un muchacho algo más joven que él y no sabía con el “género” que estaba a punto de tratar.

—Pues estoy mirando, pero hay tanta variedad que no sé por dónde empezar —con esa respuesta abierta le estaba dando al vendedor luz verde para iniciar el proceso de venta.

—¿Va usted a esquiar tal vez?

—No. Pero nunca se sabe —respondió.

—Entonces va a pasar el día en la nieve simplemente ¿no?

—No exactamente —Damián disfrutaba poniéndoselo difícil al vendedor.

—¿Va a escalar?

—No es la intención, pero ya sabes... —y seguía con las respuestas ambiguas. El vendedor estaba quedándose perplejo.

—Eh... tenemos unos pantalones que están muy bien porque...

—No me gusta el color —interrumpió mientras seguía mirando los pantalones para nieve.

—En la nieve los mejores colores son aquellos muy vivos visualmente como

estos de aquí, fíjese...

—¿Para estar entre animales salvajes te parece que lo mejor son colores muy vivos?

—Bueno no... mejor pasar desapercibido pero estos de aquí están a mitad de precio, tal vez...

—¿Crees que no me puedo permitir pagar por ropa de calidad? —y la realidad era esa, pero el joven no lo sabía—. Creo que no nos entendemos, mejor seguiré buscando yo sólo, gracias.

Las respuestas de Damián estaban plenamente justificadas —al menos desde su punto de vista—. No quería ser atendido, a su juicio, por un vendedor incompetente.

Pero entonces vio que el empleado se estaba poniendo blanco y empezaba a transpirar; algo le estaba pasando.

—¡Si no me dice qué va a hacer no voy a poder ayudarlo! —le terminó gritando el pobre ya desquiciado.

A Damián esa respuesta le hizo prestar atención a la situación que había estado ignorando hasta el momento; un hombre con traje y un dispositivo electrónico estaba observándolos a media distancia mientras tomaba notas.

—¿Te están evaluando para contratarte? —preguntó Damián en voz baja al joven vendedor.

—Sí —afirmó este con la voz entrecortada.

—Te hace falta el trabajo, ¿verdad que sí?

—Sí —dijo bajando la cabeza el joven.

—Pues nunca lances una oferta sin averiguar primero qué necesito. Llevas dando palos de ciego todo el rato, ofreciéndome de todo menos lo que necesito —susurró Damián.

—Vale —contestó el empleado.

—Voy a hacer una expedición al Polo Norte —dijo ahora en voz alta Damián procurando que le escuchase el hombre trajeado.

—¿En serio? ¿Eres uno de los cinco que participan en el *reality* de “Cómo venderle hielo a un esquimal”? —el empleado no pudo contener la emoción y casi dio un salto.

—Sí, pero lo que tienes que hacer es venderme ropa de abrigo para un clima extremo como si te fuera la vida en ello. Pregúntame el nombre primero —dijo

Damián con la boca medio cerrada.

—¿Cómo se llama señor?

—Damián.

—Que bien, mucho gusto —y le estrechó la mano torpemente.

—Ahora dime el tuyo.

—Soy Óscar...

—No te quedes ahí parado, empieza a enseñarme ropa.

—Vale, tenemos estas de aquí...

—No hombre, empieza por la ropa más cara de la tienda —volvió a susurrarle Damián.

Esta es la estrategia que Damián aplicaba siempre en todas sus ventas. Primero ofrecía el producto más caro de todos... y no importaba si el cliente lo que buscaba era ahorrar.



A esto se le conoce como efecto anclaje. Cuando el vendedor maneja más información que la otra parte —y así debe ser siempre— lanzar una oferta extrema puede condicionar el resto de la venta.

Una vez que se ha presentado un producto con entusiasmo —resaltando todos sus puntos fuertes— y usando la PNL para que la persona se imagine disfrutando de él, llega el momento de lanzar la oferta con el *precio más alto* o el servicio *más completo*.

Y pueden pasar dos cosas:

Uno, que *acepte* la oferta de servicios más alta. Como vendedor, nunca se sabe lo que alguien está dispuesto a pagar por satisfacer un deseo, así que ya sabes, apunta alto.

Dos, que *rechace* la oferta de servicios más alta. Muchos vendedores se asustan cuando reciben un *no*. Pero ese *no*, lo único que quiere decir es que *no está dispuesto o no puede pagar* esa cantidad.

Como la persona ya desea nuestro producto, tratará que el vendedor le haga “una concesión” o descuento para que por un precio menor, pueda permitirse aquello que se le ha hecho desear.

Y es en este punto cuando el vendedor consigue una ventaja psicológica. Una vez ahí se puede guiar a la persona para que realice la compra en el momento sin demasiada complicación.

Damián siempre ofrecía primero el precio más alto o el servicio más elevado porque sabía que la percepción psicológica del primer precio suele marcar el resto de la negociación en el proceso de venta. A esto se le llama *efecto anclaje*. Aunque no fueron los primeros en observar este efecto, el experimento que Daniel Kahneman y Amos Tversky realizaron [6] fue el primero en demostrar que el primer número que se dice, supondrá el *punto de referencia* en torno al que se moverán *el resto de aproximaciones*. Vamos a poner un ejemplo.

Imagina que tienes en tu casa un televisor de 32 pulgadas. Esa medida te parece normal hasta que vas a casa de tu amigo que tiene exactamente la misma salvo por una diferencia: es de 43 pulgadas. Después de estar toda la tarde viendo películas en esa pantalla, ¿qué pasará cuando llegues a casa y te sientes a ver tu televisión de 32 pulgadas? Es probable que ahora la veas más pequeña e intentes convencer a tu pareja de que necesitáis un televisor más grande... mínimo de 43 pulgadas.

Pero pongamos el mismo ejemplo a la inversa. Si tú televisor es de 32 pulgadas y visitas a tu amigo que tiene un televisor de 22 pulgadas te parecerá pequeño —aunque no lo digas—. Es probable que, al regresar a casa y encender tu televisor, le digas a tu pareja: “Que pequeño es el televisor de mi amigo, en el nuestro sí que se ven bien grandes las películas”.

Pues lo mismo pasa con los precios. Si haces que los demás perciban que tu producto tiene un alto valor y además les lanzas la oferta más elevada, la mente del cliente se "anclará" en ese precio.

Cuando finalmente lo bajas, el cliente comparará ese precio inicial con el que le acabas de dar y le parecerá más económico.

Si el resto de la venta se ha hecho bien, —hay que ser muy torpe para fastidiarla— ya tendrás la venta hecha. ¿Entiendes ahora por qué debes ofrecer siempre el precio más alto?

Resumiendo; ***con la técnica del anclaje más alto se consigue una posición de poder psicológico que favorece el cierre de la venta.***

Por supuesto, Damián rechazó las prendas más caras y se quedó con las que podía pagar. Finalmente el empleado empezó a hablar con él del *reality* durante diez minutos sin cerrar la venta. Y esto es algo que suele darle un pánico terrible a los vendedores; el momento del cierre.

—Cierra —le dijo Damián en voz baja.

—Un millón de dólares por vender hielo a un esquimal ¡Qué pasada!

—Que cierres te he dicho —volvió a repetir apretando los dientes.

—¿El horario de cierre? A las diez de la noche señor...

Algo que no aguantaba Damián era un vendedor inepto, pero en este caso, la pena le hizo ser él mismo quien echase el cierre a la venta.

—¿Puedes ayudarme a llevar toda esta ropa a la caja?

—Por supuesto.

—Tengo una pregunta —dijo en voz alta cuando pasaron cerca del hombre trajeado—. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando aquí?

—Una semana señor Damián.

—Oye, pues se nota que tienes madera. ¡Y pensar que sólo venía buscando un pasamontañas para la nieve!

Cuando llegaron a la caja Óscar agradeció a Damián lo que acababa de hacer por él.

—Chaval, busca ayuda profesional. ¡En serio! —le respondió.

—Ya sé que esto no es lo mío pero es que necesito el trabajo para pagarme los estudios —decía Óscar mientras le ayudaba a pasar la ropa por caja.

—Escucha, lo primero que debes hacer es calmarte. Tienes que dominar la situación, controlar al cliente. Tienes que mejorar el sondeo... no hagas preguntas mecánicas sino inicia una conversación, interésate en el cliente. Luego expón el producto como si fuera el mejor del mundo y finalmente cierra con decisión.

—Tú eres un gurú de las ventas —dijo asombrado.

—Lo que tienes que hacer es ver la venta como un todo en el que cada parte introduce a la siguiente. Y cada parte debe estar perfectamente ejecutada.

—Nunca me lo enseñaron así —reflexionó Óscar.

—Si falla el sondeo, no sabrás escoger el producto que más le convenga a tu cliente. Y si fallas en eso ni siquiera llegarás al cierre antes de que el cliente te diga que no le interesa. ¿Queda claro?

—Ya veo —dijo Óscar con la mano en la barbilla.

—Espero que te vaya bien, no olvides lo que te he dicho —y le dejó con la palabra en la boca mientras salía del establecimiento.

—¡Damián! —le gritó tras quedarse pensando unos segundos—. Usted sí que puede vender hielo a un esquimal.

—Más me vale hacerlo. Si lo consigo volveré para contarte cómo lo hice.

—¡Sería una pasada!

—Pues esfuérzate y mantente aquí trabajando hasta que vuelva.

—¡Lo haré!

Lo que Damián finalmente terminó comprando se podía dividir en tres capas: la primera estaba compuesta de pantalones térmicos ajustados y camisetas sintéticas de manga larga. Encima de esto, a modo de segunda capa, llevaría un orellero de cuello alto, un jersey de lana y un pantalón de trekking impermeable. La tercera y última capa se componía de un pantalón de esquí y un anorak impermeable y transpirable.

Pueden parecer muchas pero en realidad le faltaba una capa que no compró porque no le alcanzaba el dinero. Lo poco que tenía aún debía darle para comprar botas, guantes, mochila, gorros, bufandas, calcetines de fibra, polainas, saco de alta montaña... por tanto, hubo cosas que quedaron fuera de su lista. “Ya me las arreglaré de algún modo” era la frase que más se repetía en su cabeza.

Para él, lo importante era dejar apartado lo suficiente para pagar el billete de avión. Como tenía que sacarlo con tan poca antelación, los precios eran desorbitados —para alguien con sus recursos, se entiende—. El billete ida y vuelta —ambos obligatorios para poder entrar en Groenlandia— con dos escalas le salía en no menos de cuatro mil euros.

Había estirado el tiempo todo lo posible para ver si bajaban los precios con alguna plaza libre de última hora, pero se ve que la gente no suele veranear mucho en Groenlandia.

Damián no tenía ese dinero en la cuenta, así que hizo lo único que podía hacer: sacar sólo el billete de ida.

Quedaban solo dos días para encontrarse con el equipo de producción en la ciudad de Nuuk, capital de Groenlandia. Aunque era ya tarde en la noche, le quedaba por enviar las fichas de clientes actualizadas a su jefe para que pudiera atenderlos en su ausencia.

La luz tenue de la bombilla empezaba a parpadear. Estaba comiéndose una tortilla con ketchup y actualizando las bases de datos cuando dio un cabezazo contra el teclado del portátil. Con algunas teclas pegadas en la frente miró entonces el reloj que marcaba las tres de la madrugada. Pero tenía que seguir trabajando para dejarlo todo listo. “Ya dormiré cuando muera” pensó en un lapsus de humor negro. Llevaba cuarenta y ocho horas sin dormir más de veinte minutos seguidos.

Las nueve de la mañana le sorprendieron cuando acabó de actualizar la base de datos y enviársela por email a su jefe. Tenía que personarse en la oficina ubicada en un polígono industrial a las afueras, para firmar nóminas y demás. Había intentado que se las hicieran llegar por email pero la secretaria estaba de baja. Así que cogió el bus que le dejaba a unos cuatro kilómetros del local e hizo a pie el resto del camino.

Mientras lo hacía, buscó en internet la solución para entrar en Groenlandia con un solo billete de ida. Para quien no haya viajado mucho, aclarar que la mayoría de los países requieren un billete de ida y otro de vuelta; es la forma de garantizarles que no te vas a quedar allí más de la cuenta.

Damián se preguntaba en este punto si se había precipitado al comprar el billete. Si no conseguía entrar en el país tampoco tendría manera de devolverlo y habría perdido todos sus ahorros. En cualquier caso, al llegar a la oficina y hacer la firma de una montaña de papeles se despidió de todos cumpliendo correctamente con el protocolo de despedida; palmadita en la espalda a los chicos y beso en la mejilla a las chicas.

Luego, volvió para entregar las llaves al casero. Habían acordado que le devolvería la mitad de la fianza a cambio de la nevera y no hubo ningún problema con esto. Y menos mal porque era el dinero justo para sacar el billete del tren *ave* hacia Madrid.

Ya en el confortable tren de alta velocidad, Damián seguía intentando arreglar el problema del billete de vuelta. Buceando en la web encontró un blog que aconsejaba comprar un billete de autobús a bajo precio para salir del país. Esto era perfecto para él porque pagar un billete de autobús sí estaba a su alcance.

Vio el cielo abierto durante dos segundos. Exactamente el tiempo que tardó en recordar que Groenlandia es la isla más grande del mundo —ignoramos el eterno debate de si Australia es una isla, un continente o ambas a la vez—. Así que el autobús para salir del país “*iba a ser que no*”.

Siguió explorando otras opciones hasta encontrar una web que se dedicaba a *alquilar vuelos de salida del país*. Suena raro —lo es, aunque Damián era mucho más raro, créeme— pero lo que hacía aquella empresa era comprar un billete de avión y cancelarlo automáticamente al día siguiente. Aquel era el tiempo justo que Damián necesitaba para poder demostrar a inmigración que tenía un billete de salida del país.

Ellos ganaban quince euros por la gestión y Damián podía entrar en Groenlandia, así que todos contentos.

Entretanto, llegó al aeropuerto de Barajas algo menos de tres horas después. Se dirigió al mostrador de facturación con el “billete alquilado” en la pantalla de su teléfono inteligente. Allí una azafata “única en su especie” —porque era la excepción al cliché de que todas las azafatas son guapas— le solicitó el billete de vuelta.

La mujer apenas pudo ver la letra pequeña después de ponerse las gafas y arrugar mucho su enorme nariz.

—Muy bien. Que tenga buen viaje.

Respiró aliviado cuando por fin facturaron sus maletas. ¡Había funcionado! Se sentó con las piernas sobre el equipaje de mano y esperó. El avión salía de la terminal número cuatro a las nueve y veinticinco de la noche. A continuación, llegaría al aeropuerto francés de Charles De Gaulle a las once y media y tendría que hacer noche allí hasta la salida del vuelo a Islandia, justo a las dos de la tarde.

A Damián siempre le habían gustado los aeropuertos. De noche son silenciosos y este en particular, donde pasó la noche, le resultó muy acogedor.

La terminal tenía un techo alto y abovedado de color madera vetada. Salían modernos conductos de ventilación en los flancos y las luces que alumbraban el lugar eran cálidas. Los asientos eran cómodos, de color rojo, a juego con las alfombras. Donde no había alfombras el suelo tenía un color gris oscuro de efecto madera.

Había una tienda de comida en plan “sírvese usted mismo que le sacaremos un ojo de la cara igualmente”. Tenía tanta hambre que se vio obligado a gastarse los cuartos. No había mucho que hacer, salvo poner a cargar el móvil, acomodarse con los pies sobre el equipaje de mano y esperar a que amaneciera. A decir verdad le vino bien aquel tiempo de espera. Era el tercer día que llevaba sin apenas dormir, por lo que cayó redondo al poco de sentarse.

Despertó quince minutos después de la hora en que el vuelo debía haber despegado. Realmente le despertó la megafonía del aeropuerto gritando su nombre con exasperación en todas las lenguas reconocibles: francés, inglés, alemán... y la otra tuvo que deducirla porque lo único que entendía era su nombre, que por cierto, sonaba como un insulto.

Con legañas en los ojos y la mitad del cerebro dormido tuvo que arreglárselas para llegar a la puerta de embarque.

¿Alguna vez se os ha quedado mirando la entera tripulación de un avión con los ojos inyectados en sangre? Pues eso es lo que le pasó al bueno de Damián.

No le hacía falta entender sobre lenguaje no verbal para saber que, de no existir leyes contra el asesinato, hubiera sido víctima de un linchamiento masivo en el avión... y a la cabeza estaría el piloto.

El vuelo se dirigía al aeropuerto de Keflavik ubicado en la capital de Islandia; Reikiavik. Seguía muy cansado por lo que se volvió a quedar dormido mientras el avión despegaba.

Le tuvo que despertar la azafata para que abandonase el avión y no lo hizo precisamente con delicadeza. Debido al retraso, todos los pasajeros tuvieron que correr para embarcar en el siguiente vuelo hacia Groenlandia.

No hay que decir que aquello fue un motivo más para confirmar el odio que los pasajeros le habían cogido a Damián.

Después de otra hora de vuelo más, el avión empezó a descender lentamente. Sus ojos nunca habían visto una extensión semejante de hielo, yermo y vacío. Groenlandia, la isla más grande del mundo con aproximadamente tres cuartas partes cubiertas de hielo, le daba la bienvenida.

El avión aterrizó sin mayores contratiempos. Una vez despresurizado Damián dio su primera “calada” de aire puro en suelo Groenlandés. Realmente, casi se ahoga y ello le llevó a entender que nunca había respirado aire verdaderamente puro. Tras un breve paso por inmigración, las cámaras ya estaban esperándole a la salida del aeropuerto.

Con un cartel que ponía su nombre, Isidro, el jefe de equipo encargado del *reality* le dio la bienvenida. Recordó entonces que le habían dicho de grabar algo durante el viaje con el teléfono inteligente para que la producción del *reality* pudiera incorporarlo posteriormente... pero como Damián lo único que había hecho era dormir, pues no había material de filmación.

Llegó a principios del mes de febrero. En esa latitud en concreto, al sur de Groenlandia, el sol apenas sale unas pocas horas hora al día.

El frío tan horrible que experimentó la primera vez que salió del aeropuerto se le quedaría grabado para siempre. Con aquel frío, el taxi parecía tardar una eternidad; hacía diez grados bajo cero y él llevaba apenas un jersey de cuello alto.

—No sabíamos si llegarías a tiempo —dijo Isidro encendiendo un cigarrillo—. Todos tus compañeros llevan algunos días aquí intentando aclimatarse. Lo que quiero decir es que deberías haber llegado antes.

—Esperaba frío, pero no tanto —dijo desviando el comentario. Por cierto, sus rodillas parecían dos castañuelas—. ¿Está el resto de participantes en el

hotel?

—Sí, están matando el tiempo. Nos fastidia haber tenido que recogerte a esta hora, hace mucho frío. ¿Por qué no cogiste un avión con otro horario?

Isidro apestaba a colonia y tabaco. Si le dabas la mano sentías como si agarrases un pescado húmedo. Además, no es que le importara ofender a otros con sus comentarios. Tenía el paquete completo, pero era el encargado, así que mejor no llevarle la contraria (al menos de momento).

—En unas horas la temperatura bajará aún más —advirtió James—. Ahí viene el taxi, larguémonos de aquí cuanto antes.

El taxi resultó ser un Range Rover de color rojo vino. La carretera no estaba en mal estado pero había algo de nieve. Según Isidro, era raro porque en febrero no solía nevar tanto, y las ventiscas apenas habían dado tregua.

La calefacción en el taxi estaba al máximo y aun así Damián no conseguía entrar en calor. Era noche cerrada y no veía mucho a través de la ventanilla, pero le llamaron la atención las casas con el tejado a dos aguas tan típicas de la zona. El hotel también tenía ese estilo, de color rojo, ubicado sobre un terreno de rocas donde ondeaba una bandera azul, roja y blanca. Así que quince minutos después ya habían llegado a su destino.

En la recepción les atendieron dos mujeres de mediana edad sonrientes. Observó tres relojes con diferentes horas en la pared y una horrible y grotesca piel de foca tensada que habían colgado a modo de adorno. Damián pensó que un cuadro comprado en el chino por un euro hubiera quedado mejor, pero no era plan de empezar a ofender a nadie. También, había un rótulo que ponía algo así como “*Tikilluarit*” en el mostrador de información. Nuestro protagonista supuso que aquello quería decir “*Bienvenidos*” en la lengua local.

Cerca del mostrador, a la derecha, había unas escaleras grises. Se dirigió lo más rápido que pudo hasta la habitación por aquellos pasillos enmoquetados y flanqueados por radiadores blancos cada pocos metros.

No sentía las orejas ni la nariz desde hacía rato y lo único que quería era tomar una ducha caliente y comer algo. Isidro debió advertir aquello porque le ayudó a subir el equipaje hasta la habitación y le indicó que podía bajar al restaurante del hotel cuando estuviese listo.

—¿Pagas tú? —preguntó Damián casi sin poder mover la boca.

—Sí, a partir de aquí la comida y los medicamentos corren a cuenta del programa. Te vendré a buscar mañana. Descansa. Lo vas a necesitar, muchacho.

Dejó las maletas en el suelo y se metió en la ducha con el agua ardiendo, no

sin antes comprobar en el espejo del baño que sus orejas y nariz seguían en el mismo sitio.

Al meterse en la ducha sintió como agujas que se clavaban en todo el cuerpo. Poco a poco volvió a recuperar la sensibilidad hasta que logró entrar en calor.

Salir del baño no fue tan fácil como hubiera parecido: le costó encontrar el pomo de la puerta con tanto vapor que se había formado. Luego de cambiarse, bajó al comedor.

Allí había cierta variedad de alimentos que eran exclusivos del lugar. A decir verdad, debido al clima la cocina Groenlandesa no es que fuese muy variada, pero quiso probar, entre otras cosas, la carne de foca. Allí le dijeron que su sabor estaba a medio camino entre el magret de pato y el hígado de ternera.

Damián nunca había probado ninguna de las dos cosas. Y como tampoco era ningún entendido en gastronomía, él diría que le sirvió para quitarse el hambre.

Ya conectado al wifi del hotel y teniendo tiempo para investigar cómo avanzaba el *reality* show, se puso todos los vídeos de *youtube* que encontró e hizo investigación de aquellos que iban a ser su rivales los próximos tres meses. Siguiéndolos en las redes sociales pudo ver sus perfiles para conocerlos mejor.

Todos estaban colgando fotos de lo que estaban haciendo antes y durante el viaje, consiguiendo miles de seguidores y una gran parte de atención mediática. En cuanto el anciano y la cantante de ópera obesa —Bruce y Larysa— ya se había hecho una idea de cómo eran en la entrevista. Pero desconocía a los otros dos concursantes. Y eso es lo que llevaba peor; la falta de conocimiento sin importar el qué. Así que se quedó hasta altas horas de la noche investigando.

Por lo que encontró, había un concursante llamado Gustavo, Mexicano, de pelo negro azabache y ojos del mismo color. Hablaba despacio, con aplomo y una reluciente sonrisa. Su padre era embajador en Suecia, donde había recibido una excelente educación universitaria. Era licenciado en marketing, psicología y aún no llegaba a los treinta años. Todo un cerebritito. En todo ese tiempo le había dado tiempo a trabajar como consultor para algunas empresas de relevancia suecas.

Siguió buscando un par de horas más. Justo antes de quedarse dormido sobre la cama encontró a Alistorm. Era una chica delgada y bajita, “*fashion victim*” que hablaba sin parar en su canal de *youtube*.

Tenía bastante relevancia en la plataforma antes incluso de apuntarse al concurso. Aunque parecía bastante simple a la hora de expresarse, eso, le había hecho conectar con millones de seguidores. Se ganaba la vida promocionando

productos de belleza, y por lo que parecía, le iba muy bien.

En cuanto a aquellos esquimales que debían convencer apenas encontró nada en internet, así que debería esperar algunos días para analizarlos personalmente.

Era tarde y hacía frío aunque Damián tuviera la calefacción al máximo. El cansancio pudo más que él, así que antes de dar un segundo cabezazo en el teclado se metió bajo las cálidas mantas donde el inconsciente le dio la bienvenida a los pocos segundos.

Tan profundo fue el sueño, que al despertar no sabía ni dónde estaba. Se quedó sentado en la cama medio babeando con los pelos de punta y la mirada perdida. Alguien estaba tocando a la puerta pero su cuerpo no respondía a la velocidad que le hubiera gustado. Estaba muy cansado, así que fue arrastrando los pies hasta conseguir girar la maneta. Aún antes de abrir la puerta ya apestaba a colonia y tabaco.

—¡Buenos días! —Isidro lucía una hipócrita sonrisa que desagradó a Damián. Tampoco ayudaba el hecho de que se hubiera duchado en colonia—. ¡Arréglate porque te voy a llevar a conocer al resto de participantes!

—Sí, después del desayuno —balbuceó.

—¡No hay tiempo para eso! Hay una agenda de actividades que cumplir y mañana os desplazaréis al norte. Toma, ve comiéndote esto por el camino.

Se cambió de ropa lo más rápido que pudo. Mientras bajaba las escaleras se fue atragantando con las barritas energéticas y los empujones que le propinaba Isidro.

Le fue empujando a una sala de estar enmoquetada con cierta vitrina llena de “souvenirs”, una mesa y cinco sillas. Hacía tanto frío que la calefacción central del hotel no era suficiente y habían puesto un radiador eléctrico adicional.

La estancia era pequeña pero cabían dos técnicos de cámara, el engominado de Isidro y los cinco competidores. Al fin estaban todos reunidos. Damián volvió a saludar a Bruce, el empresario tecnológico y a Larysa.

—Soy Gustavo. Ya tenía ganas de conocerte, ¡menuda liaste en el *role play* de los caníbales!

—Menos de lo que me hubiera gustado —respondió con una sonrisa.

Al lado de Gustavo, sentada también permanecía la famosa *youtuber*, “Alistorm”. Ella le estrechó la mano sin muchas ganas porque estaba ocupada retocándose los labios mientras se miraba en el teléfono inteligente.

—¡Por fin todos juntos! Los cinco mejores vendedores del mundo —Isidro

tenía los ojos vidriosos. Damián se preguntaba si era por algo que había aspirado en las últimas doce horas o por la emoción del momento—. Estáis a punto de iniciar un viaje que cambiará el pensamiento de la gente respecto a la frase: venderle hielo a un esquimal. Durante las próximas doce semanas vais a convivir con los inuit, una de las culturas más diferentes con respecto al mundo occidental que existen. Nuestro patrocinador, el señor Ray Johnson hablará con vosotros ahora.

—¿Cómo? Está por aquí —dijo acicalándose Alistorm.

—¡Sí! Justo aquí —Isidro volteó el dispositivo electrónico donde aparecía Ray Johnson.

—¿Chicos que tal por ahí arriba? —decía tumbado en una hamaca con gafas de sol horteras y un margarita en la mano.

—Bien, un poco de frío señor Ray, pero...—decía Gustavo que parecía no haberse dado cuenta de que era una grabación.

—Sois los mejores —siguió diciendo el multimillonario—. En serio, después de un proceso de selección realizado en catorce países vosotros habéis sido seleccionados. Quiero hablaros un poco de los esquimales. Mejor dicho, del pueblo inuit. Dependiendo de la zona del mundo, no les gusta que les llamen esquimales, así que no cabreéis a los futuros clientes. Exacto, para vosotros, ellos son ahora vuestros potenciales clientes. Tenéis que persuadirlos para lograr que os compren hielo. El reto no será fácil. Tal vez hayáis conocido algunos inuit en la ciudad de “Nikú”...

—Es Nuuk, señor —la voz de un asistente tras la cámara le corrigió en voz baja.

—En la ciudad de Nuuk, eso. Recuerda que te ascienda, hijo —le dijo sonriendo—. Pero estos inuit están industrializados. Usan motos de nieve, electricidad, petróleo y demás. La tribu donde os enviaremos no tiene absolutamente nada que ver. Ellos viven como los esquimales... quiero decir, como los inuit de hace un siglo.

El grupo empezó a mostrar preocupación. Damián, ignorante y seguro de mí mismo, no entendía por qué aquello debía importarle.

—Pero no creáis que son unos ignorantes. Ellos han vivido como inuit industrializados hasta que decidieron emigrar al norte y volver a sus viejas costumbres. Hablo de unas doscientas personas más o menos.

Esto sí que le pareció extraño, ¿por qué tantas personas habían decidido volver a sus raíces?

—Como ya se os comunicó, os permitirán vivir entre ellos. Les acompañaréis en sus actividades diarias. Para entenderles, tendréis que adaptaros a sus costumbres y cultura. Sólo así podréis descubrir cómo plantearles vuestra estrategia para venderles hielo.

“¿Estrategia?” pensó Damián. Cierto, aún no había tenido tiempo de pensar en una.

—Debéis saber que mis representantes les han advertido de vuestra llegada y de vuestras intenciones, así que no os hagáis los tontos porque el factor sorpresa no lo tendréis. Vais a lo que vais. Ninguno de ellos está interesado en compraros hielo, por cierto. Les parece una estupidez... y así piensan mis amigos también. Pero vosotros vais a demostrar que yo llevo razón, y de paso os haréis ricos. ¡Buena suerte y cuidado con los osos!

—¿Osos? —el rostro de Alistorm reflejó pánico.

—El señor Johnson es muy bromista, no hagáis caso —dijo Isidro apagando el dispositivo electrónico—. Los osos no se acercan cuando hay un grupo de gente reunida... o casi nunca. El personal del hotel os ayudará a cargar el equipaje en la furgoneta. La agenda para hoy incluye rodar alguna toma de vosotros paseando por la ciudad. Está a punto de amanecer —dijo mirando el reloj—, así que tenemos muy poco tiempo antes de que vuelva a anochecer. Luego iremos al aeropuerto y un vuelo nos llevará hacia el norte.

Para cuando estaban terminando de cargar el equipaje ya había amanecido. Fueron a ver la catedral roja y la estatua de Hans Egede, el fundador de Nuuk, que estaba justo al lado. El lugar era silencioso y dulce. Un paisaje colorido de casas amarillas, verdes, azules y rojas a pie de mar. Al fondo, icebergs gigantescos que hacían parecer insignificantes a lo construido por el hombre.

Él jamás había visto pasar el sol tan rápido; día, tarde y noche en cuestión de una sola hora. Caía la noche de nuevo y el mercurio descendía en picado, así que Isidro los hizo entrar en una cervecería artesanal a cinco minutos del hotel. Se concertó una reunión informal con un antropólogo local que estuvo contándoles cosas sobre la tierra Groenlandesa y curiosidades sobre la población inuit a la que iban a visitar. De entre todo lo que se contó, lo que más impactó a Damián fue la costumbre inuit de dejar morir en soledad a aquellos que por su edad ya no podían aportar nada a la tribu. Lo más curioso es que esto lo hacían de forma voluntaria sin ninguna presión por parte de nadie.

Por lo que el indígena explicó, el nombre de la ciudad, Nuuk, proviene de un dialecto (el Kalaallisut, ahí queda eso) y significa “Cabo”. Contó que los daneses le habían dado también el nombre de “*Godthåb*”, que significa “buena

esperanza”. Aquel nombre reconfortó a Damián, pues se estaba jugando todo en esta aventura. Era como si estuviera lanzando una moneda al aire con la esperanza de que al caer, lo hiciera de canto.

La antigua ciudad de la “buena esperanza”, colonizada por vikingos a las órdenes de Erik el Rojo, debía presagiar un buen comienzo para Damián.

Un avión los dejaría en el aeropuerto de Qaanaaq, una ciudad muy al norte. Luego debían hacer un trecho de viaje en helicóptero hasta llegar a un asentamiento abandonado todavía más al norte llamado Etah.

Por otro lado, John y James, —los dos técnicos de cámara— serían los encargados de cubrir las vivencias del grupo. Como eran cinco, los concursantes estaban obligados a llevar dos cámaras encendidas permanentemente para así poder cubrir la aventura cuando los técnicos no pudieran estar presentes. Así que cada uno de ellos llevaba una “cámara resistente a todo” acoplada en el exterior de su mochila y otra en el pecho sujeta por un arnés.

Al “día” siguiente, mientras se elevaban en el avión, la ciudad de Nuuk ya oscurecida, se despide mostrando al grupo las luces de los barcos en el pequeño puerto y las casas oscuras salpicadas entre el manto de nieve reflejado por la luna. La noche era despejada y sin viento, pero hacía mucho frío. Volaban hacia el norte y debajo de ellos sólo había tundra; miles de kilómetros cuadrados completamente yermos.

—Me resulta interesante que Isidro no nos acompañe —dijo Bruce mirando las noticias en su teléfono inteligente.

—¿Por qué lo dices? —preguntó Gustavo—. Bruce sonrió sin dejar de mirar la pantalla.

—Demasiado frío para su cutis —contestó Alistorm—. Seguro que con este frío se ahorraría en gominas los quinientos euros que se gasta al mes.

—¿Cómo puede alguien gastarse tanto en un producto para el pelo? —exclamó Gustavo.

—Y más que se puede —dijo Larysa—. Conozco a un *celebrity* que se gasta cuatro veces eso para tener su barba perfecta.

—Dos mil euros en su barba al mes... ¡qué locura! —Gustavo no se lo podía creer y a Damián aquello le daba más dentera que escuchar el sonido de un tenedor rallando un plato.

—No, Gustavo —corrigió Larysa—. Se gasta eso a la semana.

—Pues tal vez te vendría bien a ti seguir su ejemplo —replicó Alistorm.

—¿¡Qué quieres decir con eso!?! —exclamó Gustavo.

La pregunta no obtuvo respuesta, pero las chicas se rieron a la par.

—¿Queda mucho para llegar? —preguntó en tono de queja la *youtuber*.

—A esta velocidad, unos cuarenta minutos. Llevamos volando cuatro horas y media —respondió inmediatamente Bruce que estaba controlando los detalles del viaje desde su teléfono inteligente.

—¿Cómo tienes cobertura en este lugar? —preguntó Larysa con curiosidad. Estaba sentada a su lado y se le acercó para ver la pantalla del móvil.

—Esto no es un teléfono inteligente corriente —y le enseñó la pantalla—. Está diseñado para funcionar vía satélite en cualquier parte del mundo.

Larysa estaba asombrada. Gustavo y Alistorm se acercaron también al empresario para verlo.

—¿Qué marca es? —preguntó Larysa.

—No tiene, lo mandé fabricar expresamente para mí. Tiene las medidas exactas para hacerlo totalmente ergonómico en mi mano. Funciona bajo el agua, memoria de cinco terabytes...

—Un teléfono inteligente con cobertura mundial. ¡Cool! —exclamó Gustavo. “Eso puede serme útil” pensó Damián.

—Seguro que los inuit tienen *WhatsApp*, ¡así podremos estar en contacto con ellos si nos perdemos! —Una vez la *youtuber* dijo esto, el resto se quedó mirándola con cara rara.

“¿Qué pasa?”

El avión empezó a descender suavemente. La pequeña ciudad de Qaanaaq tenía su propia pista de aterrizaje. Aunque nevaba suavemente, el piloto actuó con mucha precaución, porque un aterrizaje con nieve siempre resulta peligroso.

Estiraron las piernas al bajar del avión y se dieron cuenta de que la pista estaba rodeada por un paisaje helado tenuemente alumbrado por la luna. Por primera vez, Damián tuvo la sensación de estar en el fin del mundo... un vacío enorme de soledad, la nada ante sus ojos.

Las tinieblas del lugar eran sobrecogedoras y el frío, implacable. Se apresuraron a refugiarse en el puesto de control de color azul cielo en donde también había una pequeña cafetería.

—El piloto dice que no podemos continuar hasta que deje de nevar —dijo James, el segundo cámara, sacudiéndose la nieve al entrar en la cafetería.

—Avisaré a Isidoro —contestó John, su responsable.

Se sentaron unos junto a otros muy apretadamente. Algunos sorbían té y otros le daban tragos a bebidas capaces de desengrasar el motor de un avión.

—¡Ponme lo mismo que a los hombres! —dijo James al camarero. Y seguidamente decidió sentarse entre Alistorm y Larysa, algo que a ellas no les hizo ninguna gracia—. Por cierto, los de producción hemos apostado por quién de vosotros será el primero en vender hielo a los esquimales.

—¿Y cómo van las apuestas? —preguntó con gran interés Gustavo.

—Pues más o menos como las de internet —respondió John.

—¿Están haciendo apuestas por internet? —Larysa volvió a meter la nariz en la taza de té para calentarse de manera que sólo se veían sus grandes ojos verdes.

—Claro, ten en cuenta que este *reality* es seguido por empresas de talla mundial. Además de llamar la atención de psicólogos, emprendedores, comerciales... ¡se traduce a más de setenta idiomas! —dijo John dando un trago.

—Cierto, no hay precedentes de esto porque no tiene nada que ver con franquicias como Gran Hermano o *Got Talent*. Esto es una edición inédita y sin segundas versiones —dijo el segundo cámara, James.

—Sólo un majara financiaría algo así —opinó Gustavo.

—Sí, y sólo un majara vendría al ártico a venderle hielo a un esquimal —opinó Bruce.

—Amén hermano —dijo levantando su vaso John—. Por cierto, los favoritos son usted y Alistorm.

—Según la agencia meteorológica en un par de horas remitirá la tormenta —Bruce estaba ahora consultando una pulsera de actividad que tenía pinta de ser cara y compleja, en ese orden.

—Acláreme algo, Bruce—y John volvió a dar otro trago—. ¿Cómo rayos tienen pensado vender el hielo?

—No tendría mucho sentido revelar mi estrategia, ¿no cree?

—Por supuesto. Me refiero a qué técnicas vais a utilizar.

—Yo pienso seguir los sistemas enunciados por el gran Robert Cialdini —dijo Gustavo rápidamente.

—El... ¿quién?

—Los seis principios de la persuasión, ¡hombre!: reciprocidad, compromiso y consistencia, aprobación social, empatía, principio de autoridad y de escasez

[7] —y Gustavo los recitó como el *padrenuestro*.

—¿Y eso va a funcionar aquí? —preguntó James con retintín.

—Son principios universales probados que funcionan con cualquiera —dijo Larysa sacando la nariz de su taza.

—Venga ya —rio James apurando su bebida desengrasante de aviones.

—La barra está llena de botellas, cuento como unas quince desde aquí. ¿Qué marca estas bebiendo? —Larysa se había puesto muy seria, como si su estado apacible y sereno lo hubiera interrumpido James con su tono burlón.

—No sé, la misma que los demás —contestó James sin sospechar por dónde iba ella.

—Al entrar has dicho: “ponme lo mismo que a los hombres” —y le echó una mirada que decía “imbécil”.

—¿Y qué? —el cerebro de James no encontraba la relación.

—Ese es el principio de aprobación social, lo haces porque la mayoría de los “hombres” escogieron eso.

James se quedó sin saber qué decir.

—Sí, en realidad lo ha empezado Gustavo —dijo Bruce—. Yo he caído también.

—Y yo he pedido té porque Larysa lo ha pedido primero. ¡Qué guay! ¿No? —exclamó Alistorm.

—Ya veo que no dais puntada sin hilo aquí ¿eh? —dijo John—. ¡Qué peligro tenéis!

—Y lo mismo pasa si el camarero te hubiera dicho al entrar que sólo le queda *un poco* de una bebida estupenda con la que vas a entrar en calor inmediatamente —afirmó Bruce—. Una bebida que entra suave, dulce y que cuando te baja aprecias los matices de su sabor. Te produce una sensación muy especial si la pruebas. Te pongo esta que me queda *muy poca*, ¿verdad que sí?

—¿Cuál es esa bebida? Yo quiero probarla —James había empezado a ensalivar.

—¡Te está vendiendo algo que no existe zopenco! —le gritó Alistorm.

James se puso colorado.

—Lo que acabo de hacer es usar el principio de escasez y hacer que te imagines disfrutando de ella. He usado mis palabras para proyectar una imagen mental en tu cabeza y hacer que la desees.

—¿Pero si te digo que no me gusta el alcohol? —argumentó John.

—En ese caso —dijo rápidamente Larysa—, te garantizo que vas a entrar en calor con solo un sorbo, ¡estamos a menos treinta grados!

—¿Y si te digo que no?

—¿Por qué no? —y Larysa abrió sus enormes ojos verdes al mismo tiempo que mostraba una sonrisa.

—Eh... no sé —dijo medio hipnotizado.

—Venga, invítame a una copa y compórtate como un caballero —le dijo a la vez que le guiñaba un ojo seductoramente. John se quedó boquiabierto y asintiendo.

—Vamos John, sé un caballero —Alistorm le palmeó la espalda con fuerza.

—Vale —balbuceó—. ¿Cuál quieres entonces?

—¡Ja! —exclamó Gustavo—. ¡Ya ha cerrado la venta!

Todos en el grupo se rieron a mandíbula suelta.

—¡Lo que decía! ¡Todos tenéis mucho peligro! Espero que esos esquimales estén preparados, porque no tienen ni idea de a quienes se enfrentan —dijo John.

Y así era. No en vano habían sido elegidos como los mejores “vendedores del mundo” por un motivo u otro. Esa era la competencia de Damián.

Pasaron un par de horas y la nevada remitió. Subieron al helicóptero que la compañía de Ray Jonhson había puesto a su disposición y partieron rumbo noroeste unos ochenta kilómetros.

—Chicos, nos acercamos a Etah —dijo por fin el piloto.

Etah era un asentamiento inuit abandonado ubicado a orillas del fiordo Foulk, cercano a la punta de Reinder. No espero que nadie se tome la molestia de buscar dónde está eso, pero con describirlo como el fin del mundo creo que es más que suficiente.

A medida que el helicóptero descendía pudieron distinguir a cinco personas envueltas en pieles de color marrón oscuro con vetas blancas. Había siete trineos con perros de pelo largo que parecían lobos. Estaban nerviosos por el helicóptero así que Damián, por si acaso, no se acercó demasiado a ellos.

Damián juzgó a los esquimales como unos antipáticos porque no les sonrieron—el ignorante no sabía que la sonrisa que él conocía, consistente en achinar los ojos y enseñar los dientes no forma parte de su costumbre—. Pero pese a estar casi a treinta bajo cero, los inuit les dieron una cálida bienvenida.

Todos ellos hablaban inglés y servirían de intérpretes cuando el grupo interactuase con el resto del poblado.

Erneq era el nombre del inuk con el que Damián pasaría los siguientes meses. Le sacaba una cabeza a los que le acompañaban, robusto, de pelo negro y cejas muy espesas. Tras una breve presentación, transportaron los paquetes de provisiones que estaban en el helicóptero hasta los trineos.

Los siete se repartieron en los trineos y cuando todo estuvo listo, con una orden de Erneq los perros arrancaron a toda velocidad. Los demás les siguieron a cierta distancia y por primera vez Damián se encontró de cara al viento deslizándose sobre un trineo de hueso en medio del desierto helado.

Jamás había sentido tanto frío en la cara, porque a pesar del balaclava y la capucha, el frío le helaba como si no llevase nada puesto. El sonido de los perros jadeando y de las patas corriendo y resbalando sobre la nieve en medio de la oscuridad es lo único que se escuchaba y fueron las primeras sensaciones que Damián asimiló al estar en aquel salvaje infierno de hielo.

Pasaron varias horas viajando sin cruzar una sola palabra. Sólo a veces se escuchaba un latigazo y algún que otro grito en lengua inuit por parte de Erneq. A mitad de viaje, comenzó a salir el sol y Damián tuvo una sensación agradable cuando la luz rompió las tinieblas del ártico. Pero pasó rápido, apenas vieron amanecer y al poco ya volvía a anochecer. Los concursantes casi tenían que dar gracias de no haber llegado un mes antes porque en el norte de Groenlandia, en la época de noviembre a enero, hay cero horas de luz.

Ahora que volvía a ser de noche y las luces del poblado inuit se divisaban en la lejanía, Damián esperaba encontrarse con los característicos iglús del pueblo esquimal, pero en su lugar había casas de madera. Decir que esto le extrañó, vuelvo a recalcar, por lo tremendamente ignorante que era en la materia y no por otra cosa.

El sonido de los perros tirando de los trineos alertó a la gente del lugar que corrió a darles la bienvenida. Al llegar, toda la tribu estaba llena de curiosidad por conocer a los visitantes. Y aunque apenas eran unas doscientas personas, se hacían notar con aquellos enormes abrigo de piel de oso y su alegre jolgorio.

Entonces los hombres cargaron las provisiones para guardarlas en la casa de invitados que era visiblemente más grande que las demás. Justo en la entrada

había una especie de altar helado con figuritas de animales y hombres magníficamente talladas. Damián se preguntó que podía significar aquello.

—¡Este lugar no está nada mal! —exclamó Gustavo al entrar.

Larysa y Alistorm corrieron a calentarse en la gran chimenea de la habitación. Nuestro protagonista se percató de que los Inuit les habían preparado un banquete. Había grasa, médula, carne de foca e hígado. Todo crudo, según la costumbre, por supuesto.

—¡Qué asco! Prefiero comer nieve antes que estos cadáveres putrefactos —soltó *Alistorm* en voz alta al ver aquello.

—¡Calla no digas eso! —reprendió Gustavo—. No quieras ofenderlos o seremos nosotros la próxima cena.

—¿¡Los esquimales comen personas!? —gritó *Alistorm*.

—No estoy seguro, pero una vez vi un documental que...

—¿Queréis dejar de decir tonterías? —regañó Larysa acercando las manos al fuego.

La gente del lugar estaba montando una buena juerga y toda la noche se la pasaron comiendo, cantando y haciendo juegos en los que se desternillaban de risa. John y James grababan discretamente y los cinco vendedores se reunieron en torno al fuego hasta que empezó a sobrarles la ropa.

Todo aquello era nuevo y aún se encontraban muy incómodos ante la presencia de los inuit. Estos parecían conscientes de ello, así que les dejaron mucho espacio a los cinco y ninguno se les acercó.

Lo que suele pasar cuando se está en medio de desconocidos es que repentinamente, aquellos que conoces, aunque sea sólo un poco, pasan a ser los más cercanos. Así que empezaron a abrirse entre ellos y tratarse con más familiaridad.

Llegados a este punto, te habrás dado cuenta de que Damián no soltaba prenda a sus compañeros de viaje. Pues la avispada Larysa, como no podía ser de otra manera, también se había dado cuenta de eso.

—Te crees el más listo del grupo, ¿verdad que sí? —le dijo Larysa a Damián así, de buenas a primeras.

—Pues claro que... quiero decir no, que va. ¿Por qué lo piensas? —se defendió instintivamente porque lo había pillado por sorpresa.

—Apenas dices nada y estás todo el rato observándonos. Actúas como si estuvieses cuantificándonos o algo parecido.

—¡Qué cosas más raras dices! —contestó Damián automáticamente, pero ella tenía toda la razón.

Esa extraña conducta que la belleza ucraniana había observado tenía un por qué —aunque Damián entonces no lo supiera—. Resultaba contradictorio que, a pesar de su gran capacidad de persuasión, si no era vendiendo algo, no supiera interactuar con la gente. Por supuesto, él justificaba todo aquello tirando balones fuera. En el caso de este grupo, pensaba que todos ellos eran unos "pijos" de vida fácil.

Le gustaba verlo desde su óptica de víctima. Como él no era de su misma condición social, los despreciaba por lo fácil que tenían todo; niños de papá que procedían de buenas familias, prestigiosas universidades y vidas acomodadas. Si ellos no ganaban, siempre podían volver a la comodidad de sus vidas y disfrutar contándoles a todos sobre la exótica experiencia que habían vivido en el ártico.

En cambio si él fracasaba... ni siquiera sabía cómo iba a pagar el billete de vuelta. Al mismo tiempo, esta desigualdad fomentaba la envidia hacia sus compañeros.

Puede que Larysa, con su extraordinaria intuición femenina, fuera la más avispada del grupo. Pero lo que ni siquiera ella había notado es cómo Damián había estado observando a los inuit toda la noche, estableciendo parentescos entre los miembros de la tribu basándose en su lenguaje no verbal y en las semejanzas físicas. Le dio tiempo a identificar a los individuos líderes y a los más sugestionables. También observó que todos sin excepción mostraban un gran respeto y educación por los mayores. La tribu era entrañable. Parecían personas amables, tranquilas y tremendamente generosas a la par que algo tímidas. “Buena gente” según la jerga de Damián.

Se preguntaba cómo utilizar aquella información en su propio beneficio cuando, de repente, se hizo el silencio. Un hombre bajito incluso para ser inuit entró en la casa. Todos agachaban la cabeza en señal de respeto cuando se les acercaba. Era el chamán del poblado.

El místico se apoyaba en un bastón de hueso y hacía el amago de intentar impresionar a los extranjeros con un exótico baile a modo de ritual, pero estaba demasiado viejo y cansado para conseguirlo. Así que el resultado, todo hay que decirlo, fue bastante patético.

Saludó a todos y por último se detuvo en Larysa. Ella hizo un gesto y el viejo le dijo que se quitara la capucha. Ella lo hizo y descubrió su llamativa melena rubia. Los inuit se acercaron de inmediato y el viejo sonrió porque había conseguido romper el hielo entre ambos grupos.

—Bienvenidos, amigos de Ray Johnson. Mi nombre es Malik, que significa “ola” —a diferencia de los demás, él sí que sonreía. Seguidamente se dirigió a Damián.

—Estás pensando por qué sonrío este viejo inuk... bueno, un inuk ha sido educado en las costumbres de los hombres blancos.

Damián se quedó callado, inexpresivo y totalmente intimidado.

—Mucho gusto —saludó Bruce.

—Un inuk estuvo haciendo una visita al "espíritu de la luna" y no le dio tiempo a advertir al poblado sobre vuestras costumbres a la hora de comer.

Entonces se dirigió a una mujer joven y con la ayuda de otras dos empezaron a traer la comida y pasarla por el fuego.

—Este viejo quiere sentarse con vosotros. Hace tiempo que no hablo en lenguaje del hombre blanco.

—Por supuesto, es un honor —dijo Gustavo ayudándole a sentarse en la alfombra junto al fuego.

—He oído que queréis vender hielo a los inuit. Si habéis venido de una tierra muy lejana a un sitio tan frío como este... la recompensa debe ser grande —dijo el viejo haciendo gala de su lucidez mental.

—Malik, tengo una pregunta —a Bruce se le iban los ojos tras la carne que se estaba haciendo en la chimenea—. ¿Por qué los inuit habéis vuelto a estas costumbres?

—Eso es una época oscura de la que tenemos prohibido hablar por temor a que los espíritus se acuerden. Pero por suerte para vosotros llevo un ojo de foca en alguna parte —y rebuscó en sus bolsillos hasta sacarlo y ponerlo en medio de todos ellos.

—¡Qué asco por Dios! —exclamó Alistorm. Gustavo lo cogió como si nada y empezó a mirarlo más de cerca con curiosidad.

—La palabra *inuk* significa “hombres”. Somos “hombres”, algo que no puede decirse de los hombres de otras razas. Nuestras costumbres llevan manteniéndonos vivos casi mil años. Acostumbrados a sobrevivir en el hielo y apaciguar a los espíritus de la naturaleza con nuestros amuletos, somos los auténticos hombres que viven en un lugar donde otros no se atreverían.

—Hombres y también *mujeres* por lo que veo —apuntilló Larysa adornando el comentario con una sonrisa—. No sobrevivís *sólo* los hombres en estas condiciones, ¿verdad?

—Efectivamente —Malik no pudo evitar sonreír ante el comentario—. Pero en tu pueblo, la “*civilización*” habla de igualdad entre hombres y mujeres, sólo que es mentira, sólo una fachada —el viejo había captado las intenciones de Larysa tras su comentario—. En nuestra sociedad no consideramos que el hombre y la mujer sean iguales. Creemos que ambos son igual de importantes y que tienen los mismo derechos, pero tienen papeles distintos y complementarios.

Pese a su baja estatura y aspecto rocambolesco, Malik causó una profunda impresión en los cinco. Tenía la capacidad de ver más allá de las palabras. Con sus respuestas, respondía de manera que ponía al descubierto las intenciones de los demás.

—El hombre blanco vino a estas tierras trayendo muchas cosas; armas de fuego, bebidas ardientes, enfermedades y hasta su propio Dios. Luego caballos de hierro, costumbres y sus leyes.

—El hombre blanco se ha labrado un historial de atrocidades al intentar “civilizar” a los diferentes pueblos —decía con voz pausada Bruce—. Pero no todo lo que ha traído es malo.

—No, todo no. Hay cosas buenas que hacen la vida más cómoda. Pero no se trata de eso. La mente inuit se quiebra cuando adopta la cultura del hombre

blanco. Dejan de ser “hombres”.

—Se refiere a la colonización —dijo al fin abriendo la boca Damián, por lo que todos se le quedaron mirando extrañados—. La colonización hizo que los inuit pasaran de la prehistoria a la edad moderna en unos pocos años.

—Bien dices, muchacho —el chamán asintió y cruzó las piernas—. La cultura inuit no se parece en nada a la del hombre blanco. Los clanes dependían de la caza. La familia depende de la habilidad del “hombre”, por eso la caza es una expresión de virilidad en la cultura inuit. Entonces fue cuando la palabra *desempleo* mató el orgullo inuit. Y un inuk que deja de ser hombre pierde su propósito y con ello su vida.

—Y llega el suicidio —dijo Damián muy serio.

Aquel comentario dio lugar a un incómodo silencio. El crepitar de la hoguera reflejaba sombras de preocupación en sus compañeros que empezaban a entender la situación.

—Por eso habéis borrado todo rastro de civilización occidental —razonó Larysa.

—Estos ya no son los inocentes inuit de hace un siglo. Odian la tecnología, al hombre blanco y su forma de vida —el viejo parecía con la mirada perdida pero lo que realmente estaba haciendo era usar su visión periférica para analizar a los cinco al mismo tiempo—. ¿Cómo, entonces, venderéis hielo a *estos* inuit?

Aquello fue un mazazo para el “ambiente de ventas” del grupo. Nadie les había prevenido. En efecto, el reto se había complicado exponencialmente. No se trataba de venderle hielo a un esquimal; ahora implicaba hacerlo en una secta tribal con un gran odio hacia el hombre blanco y todo lo que este representaba. Nadie se atrevía a abrir la boca.

—Somos los mejores vendedores del mundo —dijo Damián apuntando con la mano abierta a sus compañeros—. Y tenemos tres meses, seguro que se nos ocurre algo.

—¡Claro que sí! —le apoyó Larysa—. Contamos con la cantante de ópera obesa, el anciano que conoce el terreno y un cerrajero ciego en medio del hielo. ¡Imposible que algo salga mal!

Empezaron todos a reír. Los inuit, que se habían sentado a alrededor de ellos

con la llegada de Malik también lo hicieron por acto reflejo.

—¿Qué personaje os tocó a vosotros en la entrevista de roles? —preguntó Bruce a Gustavo y a Alistorm cambiando de tema.

Pero nuestro protagonista desconectó de la conversación cuando el cacique le miró de manera penetrante, sin apartar la vista, durante unos segundos que se le hicieron eternos. Detrás de sus cejas espesas y la agrietada piel, más allá de los adornos de hueso, colas de zorro y demás indumentaria estrafalaria había una mente brillante y misteriosa.

Damián le mantuvo la mirada, y por un instante parecía como si se pudiesen comunicar sin mediar palabra.

“Sé que me estás analizando. Pero yo también sé jugar a eso. No me impresionas lo más mínimo”.

“Muchacho, no tienes ni idea a lo que te enfrentas aquí”.

“Tu rollo místico se basa en la lectura del lenguaje no verbal y el conocimiento del comportamiento humano. Eso es todo”.

“Es mucho más que eso pequeño hombre blanco”.

“Has intentado desmoralizar al grupo. Puede que haya hecho efecto en los demás, pero a mí me ha entrado por un oído y salido por el otro. Dicho esto, pienso vender hielo delante de tus narices a esta gente y de paso demostrar lo ignorante y farsante que eres”.

“No entiendes nada. Te enfrentas a fuerzas que escapan a tu control. Pero terminarás por entenderlo... cuando mueras”.

Tras esta conversación “no verbal” el cacique se levantó del suelo y despidiéndose, cruzó la puerta acompañado de Erneq, el esquimal con el que Damián había compartido el trineo.

Acababa de amenazar, no sólo a un potencial cliente, sino a la máxima autoridad dentro del poblado. Bravo por Damián.

A la mañana siguiente todos se pusieron manos a la obra. Según las directrices dadas por Malik, el grupo debía separarse y participar en las labores del día a día con la familia asignada a cada uno. Esa había sido la única condición a cambio de que el *reality* se desarrollara en el pueblo que el cacique

controlaba.

Desde el primer momento Damián supo que no le caía bien a Erneq. Podrían haberse entendido perfectamente en inglés de no ser porque el inuit decía dos frases al día. El resto de su comunicación se basaba en gruñidos y alguna que otra seña. Por ello se le planteaba todo un reto romper el hielo... nunca mejor dicho. En el fondo no era algo personal; su actitud se debía a un prejuicio cultural más que racial.

Pasaron varios días juntos cazando focas y algún que otro zorro. Era un hombre muy corpulento, tranquilo, fuerte, preciso y letal. No tenía ninguna contemplación a la hora de apalear a los perros que tiraban del enorme trineo y tampoco mostraba ningún escrúpulo a la hora de matar y descuartizar animales. Aquellas prácticas escandalizaban a nuestro protagonista que estaba acostumbrado a comprar el pollo de corral limpio, fileteado y hasta aliñado en el supermercado (a él no le iba eso de cocinar).

A recordar

- A la hora de vender, las poderosas palancas psicológicas que te ayudarán son las enunciadas por *Robert Cialdini*: *reciprocidad, autoridad, consistencia, prueba social, autoridad, escasez*.
- No te olvides, por supuesto, del *miedo a la pérdida* enunciada por *Daniel Khaneman* y *Amos Tversk*.
- Usa el efecto anclaje al alza —o a la baja dependiendo la necesidad.

CAPITULO IV

Resistencia emocional y reactancia psicológica en el proceso de venta

La resistencia emocional por parte del vendedor es algo fundamental. En el día a día todos los vendedores afrontan los mismos factores de desánimo externo (¿quién no tiene problemas?) que cualquier otra persona en su puesto de trabajo. Lo más oportuno que puede hacer es dejarlos fuera de escena, evitando que le afecten mediante estrategias mentales (eso sería lo ideal).

No obstante, pocas profesiones dependen tanto del bienestar emocional para tener éxito como la de vendedor. Te preguntarás ¿por qué?

Piensa en esto: el vendedor tiene un trabajo donde trata con personas continuamente. Y para conseguir persuadir a otros, debe cuidar las formas y tener mucha paciencia y perseverancia mientras guía mental y emocionalmente a la persona hasta cerrar la venta.

Todo este proceso requiere de una gran energía mental y es de cultura popular saber que, cuando estamos desanimados tenemos mucha menos paciencia, menos energía y ganas de perseverar ante los problemas. Nuestras habilidades sociales simplemente se van a tomar viento y lo único que queremos es que “nos dejen en paz“.

Está comprobado que el estado en el que tenemos más energía —mental y física— es cuando tenemos una actitud positiva y alegre. En este capítulo se puede observar que hay factores como el cambio de las horas diurnas, alimentación, clima... que pueden afectar emocionalmente.

Como cualquier atleta de alta competición, es fundamental cuidar al máximo estos aspectos para rendir al máximo en sentido psicológico pues, como se ha dicho, la venta es una de las profesiones que mayor estabilidad emocional requieren.

Así que la resistencia emocional por parte del vendedor es fundamental para tener éxito en las ventas.

Por otro lado, existe un tipo de resistencia por parte del potencial cliente a la

que debemos de prestar mucha atención porque juega en contra del vendedor. La llamaremos *reactancia psicológica a la venta*.

Brehm, S. S. propuso en 1966 la teoría de la reactancia psicológica [8]. Después de muchas revisiones y estudios que complementaron ese primer acercamiento, se puede concluir que es *una reacción emocional de llevar la contraria que tiene una persona cuando percibe que se amenaza o pierde su libertad*.

Y aplicando este mismo principio a la venta, por *reactancia psicológica a la venta* entendemos una reacción emocional por parte del potencial cliente mediante la cual se opone de forma directa a tu intento de venderle. Esto sucederá, muy a menudo, cuando el cliente sienta que le estás presionando para que tome la decisión de compra.

La reactancia es inversamente proporcional a la efectividad de la persuasión. O sea, que cuánto más reactancia se genere por parte de la otra persona, menos efectiva será nuestra persuasión.

Aunque puede darse a lo largo de todo el proceso de venta —y exceptuamos a alguien con prejuicios en el que la reactancia será máxima antes siquiera de que abramos la boca—, el punto más alto de reactancia será, normalmente, en el momento de cerrar la venta.

Así que como vendedores, la reactancia psicológica es algo que debemos saber detectar y neutralizar. Debemos evitar a toda costa que el cliente se sienta presionado por nuestra parte.

También hay otras fuentes de oposición a la compra —no a nuestra persona — por parte del cliente. Una mala experiencia de compra en el pasado, prejuicios —poner aquí los más estúpidos y disparatados que conozcas— e incluso miedo al engaño y por tanto a la pérdida. Por eso, *antes de intentar vender nada* debemos acabar con los prejuicios y miedos de la persona.

Una herramienta fundamental para conseguir esto es la empatía. Es crucial para poder afectar las emociones de nuestro potencial cliente. Para ello necesitamos poder entenderlo e identificar sus emociones o será imposible conectar con él.

Así que piensa en la empatía como un puente que nos conecta a las emociones del futuro cliente.

Sólo cuando nos ponemos en su situación y tratamos de identificar *qué* siente y *por qué* lo siente podremos actuar de tal modo que no despertemos su reactancia psicológica y ganemos su confianza.

Recuerda: sin confianza, no hay venta.



Acabas de aprender *qué* necesitas para vender; confianza. Si te dedicas profesionalmente al mundo de las ventas, sería genial aprender a continuación *cómo conseguir* ganar la confianza del potencial comprador lo antes posible.

<https://psicoventa.es/cursos-online-para-vendedores/>

Los días pasaban rápido y se convertían en semanas. Estaba a punto de cumplirse dos semanas desde que los concursantes dieran sus primeros pasos en la isla más grande del mundo.

El frío y la ausencia de sol habían afectado más de lo que se esperaba al grupo. Apenas comían, no dormían con normalidad y les costaba controlar su estado anímico.

Erneq, por su parte, no parecía inmutarse por nada de aquello y a Damián le seguía preocupando la reactancia psicológica que encontraba en los inuit. Por cierto, seguía sin tener idea de cómo vender hielo a un esquimal.

Ambos regresaban a la aldea aproximadamente una vez por semana. Dejaban las piezas de caza congeladas y tras un descanso, volvían a marcharse. Al ser una comunidad tan grande, los hombres debían salir a cazar con mucha frecuencia para mantener tantas bocas.

Era una tribu patriarcal. Las mujeres se dedicaban a tareas domésticas que implicaban cuidar de los hijos, coser, limpiar, mantener el fuego encendido, preparar y administrar las comidas.

El chamán era el líder espiritual y establecía una relación paternalista con todos los de la aldea. Era consultado prácticamente para todo aspecto de la vida inuit. Erneq y él se llevaban estupendamente, por eso cada vez que volvían de la partida de caza, ellos dos pasaban varias horas hablando juntos en la cabaña del viejo.

Era el último día de la semana de caza. Erneq y Damián estaban en medio de la nada buscando rastros. Como no habían encontrado gran cosa hasta el momento necesitaban algo grande para evitar el deshonor que supondría llegar con las manos vacías. En aquella sociedad, el hombre servía poco más que para cazar. Era la forma de demostrar su virilidad y utilidad en la sociedad inuit (o sea, que cuanto más cazaba, más machote le consideraban).

Damián había intentado conectar con Erneq desde que llegó para ganar su confianza. Pero lo máximo que consiguió fue un par de frases malhumoradas; conectar emocionalmente con el inuk le estaba resultando más difícil de lo que había pensado.

No es que el esquimal le cayese especialmente bien, pero sabía que la única oportunidad de venderle hielo a su compañero de viaje empezaba por construir una relación... cuando menos cordial. Pero hablar con Erneq era menos productivo que hablar con el trineo. Según nuestro protagonista, hasta los perros que les transportaban sobre aquel infierno de hielo eran mucho más sociables y agradecidos comparados con el esquimal.

Pero Damián no se iba a rendir, por supuesto que no, así que lo intentó una vez más.

—¿Cómo es posible que tan pocas horas de luz no te afecten? —una pregunta que buscaba de forma encubierta empezar una conversación mediante el halago.

—Soy un inuk —respondió Erneq después de tanto rato que a Damián casi se le olvidó la pregunta que había hecho.

—Supongo que estás totalmente aclimatado a estos fríos desde pequeño...

—No. Es porque sólo los inuit somos hombres de verdad. Hacemos frente al frío, al hielo, a la noche y al temible oso blanco.

—Ya veo lo que quieres decir. Entonces ¿has cazado alguna vez un oso? Eso debe ser una experiencia increíble.

—Cuando joven, amaba cazarlos. Todas las pieles de oso en casas inuit; regalos míos —y los ojos de Erneq se llenaron de brillo a medida que hablaba.

—Me parece increíble —exclamó con admiración Damián.

—Un inuk no miente. Esa es la diferencia con el hombre blanco.

—No es eso, me refiero a que no entiendo cómo alguien puede cazar un oso sin armas de fuego. Me parece una auténtica proeza.

—Un inuk cazó treinta más nueve osos, muchos machos.

—Pero ¿cómo?

—Trampas, cuchillo de hueso y valor.

—Entonces —dijo Damián poniéndose de pie y agarrando el cuchillo de hueso del inuk —te ponías delante del oso y le pinchabas con esto. ¿Así de fácil?

—No fácil. ¡Muy difícil pequeño hombre blanco! Primero, espera que el oso se levanta...

—¡Y le pinchas desde la distancia en la garganta! —Damián se estaba intentando entusiasmar con algo que le revolvía las tripas, pero al fin había descubierto algo que le conectaba a Erneq.

—¡Ahí no! —gritó Erneq indignado.

—¿Por qué no? Es lo que he visto hacer en los documentales a las fieras, asfixian a sus presas atacándoles el...

—La boca del oso es poderosa, puede romper cuchillo. Pero en corazón el oso muere rápido.

—Entiendo, pero este cuchillo no es demasiado largo. ¿Cómo matas al oso desde tan cerca? Debería hacerte pedacitos.

—Un inuk conoce el secreto; el abrazo del oso.

—¡Venga ya Erneq! ¿Lo abrazas y le pinchas con esto?

El inuk asintió levemente con la cabeza.

—Pero el oso te puede despedazar con sus garras si te acercas tanto, no tiene sentido.

—El oso no dobla patas de arriba. Pecho con pecho estas a salvo... o casi.

—Resumiendo, que el oso tiene los brazos como un Playmobil —dijo Damián en voz baja pensando para sí mismo.

—Sí, casi —contestó Erneq.

—Entonces ¡conoces los Playmobil! —gritó Damián tronchándose de risa—. Un momento, eso quiere decir que tú...

Pero dejó la frase a medias porque no le interesaba incomodar a Erneq. Para Damián era obvio que el inuk no siempre había vivido retirado de la civilización. ¿Cómo acabó entonces allí? Y lo más importante de todo ¿Por qué?

Tras lo que puede considerarse como la primera conversación que habían tenido desde que se conocían, Erneq se adentró mucho más al norte en busca de focas. Recorrieron tanta distancia que los perros, cansados, empezaron a correr más despacio, a lo que el esquimal respondió con una lluvia de latigazos. Damián seguía sin acostumbrarme a aquel maltrato. Se había dado cuenta de que los pobres animalillos apenas tenían para comer con las miserias que Erneq les lanzaba. Tras observarlos detenidamente —de lejos por supuesto—, cayó en la cuenta de que todos tenían los dientes quebrados. No entendía por qué, pero lo iba a averiguar muy pronto.

El inuk, en su obsesión por no volver con las manos vacías, alargó más de la cuenta el viaje provocando que las provisiones se acabasen. Damián contó hasta diez soles el tiempo que pasaron fuera. Preocupado, le advirtió a su compañero sobre la necesidad de regresar una y otra vez. Pero el orgulloso esquimal no estaba dispuesto a ceder.

—Vuelve tú —le respondía.

—¿¡Cómo quieres que vuelva si no sé ni dónde estamos!?

La comida escaseaba. Los perros estaban hambrientos y como si hubieran organizado una huelga general, se negaban a seguir la marcha. Pero luego de una granizada de palos y latigazos entraban en razón y empezaban a moverse. Damián seguía despreciando aquel comportamiento pero estaba en una situación de vulnerabilidad absoluta como para oponerse al inuk; perdido en el hielo, sin comida y sin transporte.

Las temperaturas habían caído en la zona bastante por debajo de los cuarenta grados, así que a nuestro protagonista le era casi imposible entrar en calor. Al no llevar suficientes capas de abrigo encima, para colmo, había empezado a resfriarse. Tampoco ayudaba el que hubiera perdido peso, ya que la grasa es un aislante natural para el frío.

En el día doce, Erneq se veía claramente desesperado y tal vez por eso empezó a hablar.

—Inuit no cazamos en invierno, pero el tiempo cambia. Animales cambian también. Por eso aquí yo y tú —dijo Erneq tratando de justificarse.

—Si mueres, la aldea perderá un gran cazador y tu familia tendrá que asumir la pérdida. Regresemos ahora que aún estamos a tiempo.

—Un inuk quiere morir antes que volver sin nada al pueblo. Culpa tuya, espíritus del hielo odian a hombre blanco, por eso hacen que caza salga huyendo —dijo afirmando esto como si fuera una verdad comprobada científicamente.

—¿Y el resto de semanas que te acompañé? Hemos tenido mejor caza. ¿Los espíritus no me odiaban entonces? ¿Ahora sí? —intentó razonar.

—¡Has hecho algo que los enfurece! —vociferó golpeando el aire en señal de frustración.

—¿Dices aparte de untarme la cara con asquerosa grasa de foca?

—Eso evita que cara se congela, no es cosa mala. ¡Ya sé! Viajas sin amuletos, por eso nosotros en problemas.

—¿Y las otras veces? —Damián no perdía sus ganas de porfiar aunque llevase dos días sin comer.

—Los espíritus no sabían semana pasada que tú viajas sin amuletos —respondió solemnemente el esquimal.

—¿Y ahora sí? ¿Se lo informaste tú o qué?

—Ellos lo saben todo —contestó tranquilamente el inuk.

—¿¡Es que no entiendes que esa explicación no es nada lógica! —exclamó Damián crispado.

—Ahora habla la lógica de tu estómago, hombre blanco.

—¿Alguna vez has visto a esos espíritus de los que hablas? —preguntó a su vez Damián bruscamente.

—Ellos no visibles.

—¿Entonces cómo sabes qué existen?

—¿Ves tú la gravedad?

—Pero no es lo mismo. Veo el *efecto que produce* por eso sé que existe — respondió Damián creyéndose con la verdad absoluta.

—Yo también veo efecto de espíritus.

—Lo que tu llamas “*efecto de espíritus*” son sólo las fuerzas de la *madre naturaleza* —Damián rebosaba indignación por los cuatro costados.

—¿Quién es *madre naturaleza*?

Tras preguntar el esquimal aquello, Damián le premió con una extraordinaria explicación cargada con todo lujo de detalles. Pero Erneq no la escuchó; había desconectado mentalmente de la conversación porque el cambiante clima estaba captando toda su atención ahora.

La temperatura caía en picado al acercarse la hora más oscura del día. Nuestro protagonista no sabía cómo pero Erneq, poseedor de un sexto sentido para interpretar el tiempo, siempre sabía cuándo se avecinaba tormenta. Así que, como de costumbre, se pusieron manos a la obra para construir un iglú que les sirviera de refugio.

El inuk tenía un arpón de hueso con forma de sierra que utilizaba para cortar el hielo del suelo. Siempre repetían la misma tarea: Damián trazaba un círculo y se quedaba dentro. Entonces, Erneq cortaba los primeros bloques con forma de cuña. A continuación hacía lo mismo con el resto que escindía dándoles una forma perfectamente cuadrada.

Era todo un manitas, ¡podría habersele dado bien cualquier trabajo manual! Recortaba con gran precisión y eficacia los aproximadamente cuarenta y un bloques que se necesitaban para cerrar el iglú. Una vez puesta la infraestructura él iba recubriéndola desde fuera con nieve hasta tapar todos los huecos excepto el de la cubierta superior, de modo que el humo de la hoguera pudiese salir con facilidad.

Mientras, Damián recortaba el bloque de entrada al iglú. En menos de una hora lo tenían listo, así que como de costumbre, el esquimal acercó el trineo al lateral del refugio y atravesó la entrada agachándose.

Hicieron una hoguera para calentarse y esperar a que pasara la tormenta de nieve. No se oía nada excepto el aire que soplaba con fuerza mientras el robusto iglú permanecía inmutable.

Durante varios días, Damián había sido una gotera constante intentando que el esquimal diera la vuelta y recapacitase. Sabiendo que el tozudo Erneq preferiría morir antes que volver sin caza al poblado, nuestro protagonista estaba dispuesto a todo para hacerle cambiar de parecer. La persuasión no había funcionado con el inuk porque su reactancia psicológica aún estaba por las nubes —y era más tozudo que una mula—. Sin encontrar una forma de superar esa barrera, Damián decidió intentarlo una última vez por las malas. Debía enfrentarse a él o ambos terminarían muriendo.

—¿Sabes qué es más inútil que un oso sin dientes? —le preguntó Damián a Erneq. Y como de costumbre, este dejó que fuese el hielo quien le contestara—. ¡Un inuk muerto!

—Te equivocas. Oso con garras... aún peligroso, no inútil —Erneq le miraba directamente a los ojos sin apartar la mirada.

—¿De qué le sirves muerto a la tribu? —volvió a preguntar de nuevo para hacer que Erneq recapacitase sobre las consecuencias de sus actos.

—Un inuk no va a morir.

—¿Los inuit se alimentan de aire o qué? Porque llevamos sin comer casi tres días. Supongo que tienes algo de cerebro dentro de ese enorme cabezón. Nos estamos quedando sin energías y sin tiempo. ¡Nos vas a matar! ¡Eres un grandísimo egoísta y todo por tu estúpido ego!

Erneq le seguía mirando fijamente y a Damián le pareció ver algo parecido a una sonrisa, aunque puede que estuviera confundiéndose por las sombras cambiantes que proyectaba el fuego sobre el rostro del inuk.

—Querer vender hielo a un *esquimal* —dijo el inuit lentamente—. Eso es también estúpido ego.

—Puede ser... pero no tenemos la misma situación. Yo me lo estoy jugando todo; toda mi vida y mi futuro. No sabes lo que he sacrificado para llegar hasta

aquí, así que no pienso regresar con las manos vacías. ¡No puedo morir de hambre aquí en la nevera más grande del mundo!

—Un inuk piensa exactamente lo mismo —y dicho esto, de inmediato se quedó profundamente dormido y empezó a roncar como de costumbre.

Damián estaba tan agotado que se quedó con la mirada perdida mirando el fuego, totalmente en blanco durante unos minutos. Tenía frío, así que se encogió junto a aquella pequeña fuente de calor. Contrario a lo que mucha gente cree, los esquimales no viven en iglús. Estos sirven de funcional refugio en las largas jornadas de caza, pero nada más.

La respuesta del inuk le había hecho pensar. Después de todo, parecía que la situación del esquimal no era tan diferente a la suya. Cada vez que Erneq salía a cazar también se lo jugaba todo; la vida, el estatus dentro de la tribu y su futuro. Damián recordó lo que el antropólogo contó al grupo cuando se reunieron en la cervecería de la ciudad de Nuuk: si uno de ellos no era útil para la sociedad, la tradición marcaba que debía abandonar su lugar y morir sólo en medio del hielo. Mejor eso que ser una carga para los demás, así es como se las gastaban en ese lugar tan duro.

Erneq no era ya tan joven, así que lo más probable es que tuviera miedo de que llegase ese momento; conseguía retrasarlo mediante su esfuerzo. Además, estaba demostrando una fortaleza mental enorme al soportar el hambre, el frío, la carga psicológica de perderlo todo. Y por si fuera poco aguantaba las cansinas quejas de Damián. El inuk seguía manteniendo la cabeza fría y teniendo paciencia hasta encontrar una solución al problema de la caza. Fue entonces cuando Damián reconoció para sus adentros que estaba comportándose equivocadamente. Estaba siendo parte del problema en vez de ser parte de la solución.

Entender aquello hizo que su sentimiento de culpa se disparase, así que empezó a lamentarse. Las cuatro últimas semanas habían sido muy duras. Estaba agotado y la cabeza le jugaba malas pasadas por la falta de luz. El hambre le dejaba débil y el frío hacía que moverse fuera un suplicio.

Apenas había tenido tiempo para pensar mientras se adaptaba al sitio, en cambio, sí que había podido observar y aprender mucho. En medio de aquella tormenta, lo que menos le apetecía era pensar cómo venderle hielo al corpulento

esquimal que había al otro lado de la hoguera.

Mientras sus tripas parecían empeñadas en recrear la quinta sinfonía de Beethoven, recordó lo fácil que hubiera sido en su hogar, ir al frigorífico y simplemente coger comida. El problema es que ahora estaba prisionero en una gigantesca nevera y lo peor; ¡completamente vacía!

Iba quedándose dormido mientras recordaba aquella nevera que mal compró y bien vendió al dueño del alquiler, allí en su cálida tierra del sur de Andalucía. Y como siempre que alguien empieza a quedarse dormido, empieza con la asociación libre de ideas.

Entre otras cosas sin sentido, imaginó que aquel refrigerador le andaba persiguiendo. Y daba mucho miedo, en serio. Tenía una boca enorme llena de afilados dientes y corría muy veloz. En el sueño, Damián se escondía una y otra vez pero finalmente el terrible depredador daba con él y hacía todo lo posible por devorarlo. Aunque Damián se resistía y luchaba por su vida con todas sus fuerzas, llegó un momento en que las fuerzas le fallaron... justo cuando estaba a punto de ser engullido por aquel engendro helado, se despertó gritando como un descosido.

Una gotera insistente que provenía del techo del iglú casi había apagado el fuego. Erneq seguía roncando en la posición de decúbito supino. A Damián se le escapó un suspiro de alivio sabiendo que no había testigos de aquel grito. El inuk ya le veía como una mujer porque no sabía cazar, ni pescar, ni conducir trineos, así que no era cuestión de darle más argumentos a su favor.

Avivó el fuego, volvió a enroscarse en la piel de foca y se quedó pensativo. Volviendo a la pesadilla de la nevera, será que Damián es un tipo raro, pero aquello le sacó de ese círculo vicioso de autocompasión en el que tanto le gusta moverse a la mayoría.

Recordó lo que ya sabía; que al marcharse de España, lo había dejado todo—incluida aquella nevera comprada en un rastro de segunda mano, tal vez, de ahí el sueño—. Y precisamente por eso, mientras observaba el alegre crepitar de las llamas, entendió que el único pasaporte válido para salir de aquella cárcel de hielo era venderle hielo a un esquimal. Para eso había venido, y estaba dispuesto a conseguirlo. Así que volvió a poner todo el foco en el desafío que tenía por delante.

Lo primero que debía hacer era motivarse. Sabía que la venta debe abordarse

desde un punto de vista positivo y optimista. En ese estado hay más energía, más creatividad y por tanto, mayor probabilidad de conseguir la venta.

Debía batir a sus contrincantes y ahora había llegado a conocerlos muy bien. Aunque hasta el momento los había envidiado por las vidas llenas de privilegios que llevaban, la personalidad del esquimal le había inspirado. Erneq era un cabezota supersticioso, sí, pero había demostrado tener mucha más fuerza de voluntad que Damián. Y esa fuerza de voluntad se había forjado por la vida tan dura que el esquimal se había acostumbrado a llevar.

Por más que Damián se quejase de su suerte en la vida, siempre había vivido con grandes comodidades. Comodidades que millones de personas en otras partes del mundo sólo podrían soñar con disfrutar. Así que la resistencia emocional de Erneq era mucho más poderosa que la de nuestro protagonista por acostumbrarse a convivir con peligros y pocas comodidades. Pues bien, Damián pretendía usar la fuerza emocional que le había dado su vida llena de dificultades para ganar a esos “pijos de vida cómoda”.

Le pareció escuchar en las paredes del iglú el eco de las palabras de Óscar, el comercial de la tienda de deportes: “Usted sí que puede vender hielo a un esquimal”. Aquello fue la chispa que terminó por encender de nuevo su resolución.

Empezó a pensar sobre el asunto fríamente —algo nada difícil en la nevera más grande del mundo—. Estaba claro que las técnicas de venta tradicionales fallaban en aquel lugar. El más que evidente primer desafío a resolver tenía que ver con hacer desear algo que su cliente podía conseguir gratis en cualquier lugar. Aquello se le seguía antojando un misterio, así que de momento lo postergó.

El segundo desafío era el prejuicio inuit hacia la civilización occidental y al hombre blanco. En este campo sí que podía trabajar. Damián entendió que primero debía entender a los esquimales si quería venderles hielo, debía ser más flexible, adoptar su punto de vista del mundo. Ellos sólo confiarían en él si dejaba de juzgarlos y se volcaba en entender cómo piensa un inuk.

Y el tercero tenía que ver con la decisión de aquella pequeña secta de volver a la edad de hielo. Una tribu que se había deshecho del comercio y de todo rastro de tecnología... les habían puesto las cosas más difíciles que arrastrar un trineo

cuesta arriba. Pero el hielo, aunque de color blanco, no tenía nada que ver con el hombre blanco. Es decir, el producto a vender en sí estaba exento de prejuicios. Realmente era un punto a favor.

Hablando de arrastrar trineos cuesta arriba, los perros no parecían muy de acuerdo con la retribución de su servicio en los últimos días, y esto resultó ser un problema como nuestro personaje estaba a punto de descubrir. Pese al hambre, las duras condiciones del lugar y lo difícil de la venta Damián decidió no venirse abajo. Iba a mantener el buen ánimo y la actitud positiva confiando en que su mente trabajaría mejor en ese estado y que terminaría encontrando la solución.

En aquel iglú entendió que, *rendirse o no*, termina siendo en última instancia y quitando todos los argumentos, cosa de una sola *elección*.

Así que cuando pasó la tormenta, salieron del iglú y se dirigieron a atar los perros al trineo. Pero esta vez, Erneq frenó en seco a su compañero.

Para entender la situación, imagina que tienes a una jauría de doce perros (con más pinta de lobos que de canes), a los que tienes que convencer para que sigan tirando del trineo a pesar de llevar cuatro días sin comer. Simplemente, Damián no se había preparado nunca para negociar algo así.

Si siempre le habían dado miedo “esos bichos” —como los llamaba él—, cuanto más ahora que le estaban enseñando los dientes. No había lugar para equivocaciones: tenían las orejas hacia abajo y las patas traseras replegadas, así que estaban listos para atacar.

—Retrocede lentamente y no dejes de mirarles —dijo Erneq—. La tensión se podía cortar con un cuchillo de hueso, y eso era exactamente lo que se le había olvidado al inuk dentro del iglú.

El macho alfa llevaba la iniciativa. Era un perro de Groenlandia; su pelo largo lo hacía parecer aún de mayor tamaño. Los demás perros le seguían, tal vez algo reticentes pero empujados por el hambre. Enseñando los dientes y avanzando con gruñidos amenazantes, la jauría hizo retroceder a ambos hasta la entrada del iglú. Una vez allí, el macho alfa se agazapó sobre sus patas traseras y se preparó para saltar sobre Erneq.

—¡Nos han acorralado! ¿¡Qué se hace en estos casos!?! —preguntó Damián

temblando de miedo.

Erneq dio un paso al frente y levantó las manos para parecer más grande, gritó e hizo ruido.

Por un momento pareció que el macho alfa empezó a evaluar la amenaza que representaba el esquimal. La mejor palabra que definía la situación es motín, porque hasta ese momento el líder de la manada había sido el esquimal, pero ahora no le quedaba claro a ninguno de los allí presentes si lo seguía siendo.

—¡No dejes de mirarle a los ojos! —y mientras Erneq decía aquello uno de los canes se acercó a Damián por su izquierda y le derribó en la nieve. Aquello fue la señal para que el resto atacara al unísono.

El alfa se lanzó sobre Erneq y este le agarró por el cuello, oponiendo resistencia y tratando por todos los medios de que no le tirase al suelo. Un poco más abajo estaba Damián intentando que el otro can no encontrase su cuello. Y no es que fuese poco insistente el animalillo, así que finalmente consiguió arrancarle el abrigo.

El corazón le latía muy fuerte y la mente se le quedó en blanco.. Ya notaba el aliento del perro en su yugular cuando, por puro instinto, le metió el antebrazo en la boca. Intentaba zafarse de su voracidad pero había dos perros que le estaban mordiendo las piernas.

Entonces miró a Erneq, al que no parecía irle mejor. Tres perros terminaron por hacerle caer sobre el trineo y esto hizo que se rompiera uno de los esquís. En ese momento, el daño que los perros le estaban haciendo a Damián era horrible; se lo estaban desayunando vivo. Fue en ese momento cuando asimiló la situación: iba a morir devorado.

Lo que sintió después de esa breve conclusión puede describirse como un cóctel de emociones que incluían rabia, euforia, dolor y una profunda desesperación. Su cuerpo entró en calor y sintió una fuerza tremenda de repente. Empezó a gritar y patear hasta que consiguió zafarse de los perros. Entonces uno de ellos se irguió sobre sus patas traseras con la intención de volver a derribarle, pero esta vez Damián le plantó cara agarrándole por las orejas con toda la fuerza que pudo.

Era un cara a cara entre ambos: el animal trataba de morderle la cara a

Damián y este se lo impedía aferrándose a sus orejas sabiendo que, si las soltaba, ni el mejor cirujano plástico iba a poder arreglarle. Pero las orejas se estaban deslizando poco a poco de entre sus dedos y la boca del perro le terminó haciendo un rasguño en la nariz. Se preguntaba cuánto tiempo podría aguantar cuando escuchó un terrible aullido a sus espaldas.

Al unísono, los perros retrocedieron con el rabo entre las piernas.

Lo que había pasado era que Erneq había conseguido matar al macho alfa con el trozo de esquí del trineo que se había partido. Así que, cuando la nieve se tiñó de rojo, sobrevino una gran calma. El inuk y Damián se miraban con aprobación, luchando por respirar. Entonces el esquimal se levantó de sobre el maltrecho trineo e inmediatamente entró en el iglú y sacó su cuchillo y el arpón de hueso.

Por primera vez sonrió cuando despellejó el cadáver del animal y empezó a comérselo totalmente crudo. Fue curioso ver como el hambre le hizo a Damián perder todos los escrúpulos y lanzarse a devorar aquella carne. Después de tantos días de inanición, comer aquello le hizo sentir bien y podría decirse que hasta le gustó.

Luego de comer hasta que se hartaron, congelaron algunas partes y el resto se lo lanzaron a los perros. El esquí del trineo se había roto, pero Erneq lo reparó con parte de los huesos del fémur del perro muerto, cuerda y una película de agua que se congeló rápidamente y sirvió como pegamento.

—Tienes más fuerza de la que parece, hombre blanco —dijo Erneq en voz baja.

—Creo que acabo de experimentar un episodio de fuerza histérica —respondió—. Había leído sobre ello pero nunca...

—¡Calla! —exclamó Erneq.

Él no oía nada, pero el fino oído del esquimal parecía haber captado algo en la lejanía.

—¡Ayuda a un inuk! ¡Ata a los perros!

Los perros obedecieron inmediatamente mostrando total sumisión cuando los engancharon al trineo. Erneq puso a conciencia una hembra a la cabeza del grupo para que los machos tirasen con más fuerza. Este comportamiento es muy parecido al que tiene lugar en una playa cualquiera. La chica guapa del trikini impresionante se levanta de su toalla para bañarse, cruza la orilla y un grupo de maromos que están jugando —al balón, las palas o lo que sea— empiezan a hacer el cafre para exhibirse y llamar su atención. Pues esto es lo mismo pero en formato lobo.

El sol no había salido aún, pero ya podía intuirse en el cielo nocturno.

Erneq volvió a fustigar a los perros de forma enérgica y casi enfermiza. De vez en cuando, como de costumbre, se le oía balbucear algo en su idioma. Entre tanto, los primeros rayos del sol se veían en el horizonte helado y fue entonces cuando Damián pudo ver con más claridad que su ropa estaba hecha jirones. Con aquel frío, no iba a durar mucho antes de congelarse, así que primero debía solucionar aquello. Viendo las marcas del ataque se asombró de no estar herido de gravedad. Tenía moratones y algunos cortes en brazos y piernas pero nada importante. Fue entonces cuando entendió el por qué de la costumbre inuit de quebrarles los dientes a los perros; aquello les había salvado la vida.

Erneq detuvo el trineo en una zona donde la capa de hielo no era muy espesa. Había algunos “pozos de aire”, así es como llamaban los inuit a los agujeros de aire en el hielo. Estas aberturas eran aprovechadas por las focas para salir a respirar, momento en que un certero arponazo proporcionaba comida, combustible y prendas al poblado.

—No entiendo cómo lo has hecho. Hasta hace un momento hubiera dicho que era imposible escuchar a las focas desde donde nos encontrábamos... pero ahora te creo.

—Un inuk las escuchó bramar.

—Diría que eres capaz de olerlas bajo el agua y todo...

Erneq le había enseñado a montar en trineo y conducir en círculos a los perros para hacer que las focas huyesen de los demás respiraderos. De este modo se veían obligadas a acudir al pozo de aire que el inuk custodiaba con su arpón de hueso.

La cacería, a ojos de Damián, fue todo un éxito: un total de tres focas rechonchas fueron capturadas. Como de costumbre, Erneq realizaba varios rituales incomprensibles —a la par que ridículos— a los ojos de Damián, pero esta vez decidió interesarse por aquello.

—Te he visto hacer ese ritual las demás veces. ¿Por qué lo haces? —preguntó con interés.

—Tú no entiendes.

—Es verdad que no lo entiendo, pero me gustaría poder hacerlo. Al fin y al cabo, debes tener un motivo ¿verdad?

—Animales se dejan cazar. Por eso un inuk hace fácil camino de regreso al alma. Si no, los animales dejarán de dejarse cazar.

—O sea, según tu punto de vista, tu experiencia y habilidades no influye en nada en la caza.

—Sí afectan pero si animales no se dejan cazar no sirve de nada habilidad de un inuk.

—Bien, pues la próxima vez, me gustaría hacerlo a mí —dijo Damián con seriedad.

—Eres hombre blanco, a espíritus no gustar.

—¡Al contrario! Será mi manera de presentarle mis disculpas por viajar sin amuletos.

—Hum... puede ser —dijo por fin Erneq.

Sé lo que estás pensando porque ni yo lo entiendo ni Damián tampoco. Pero él decidió respetarlo. ¿Quién era él para ridiculizar una tradición casi tan antigua como el pueblo inuit? Aceptó que era otra tierra y por tanto otras costumbres. Para empatizar con su cliente debía esforzarse por entender su punto de vista aunque le chocase.

Resultaba contradictorio que el esquimal no volviera eufórico de camino a

casa. Seguía preocupado, tanto que no durmió y apenas descansó en todo el tiempo que les tomó regresar. Para sorpresa de Damián, la rudimentaria reparación del trineo que hizo Erneq aguantó todo el camino de vuelta aún con el peso de las focas rechonchas.

Ahora contaban con comida suficiente y grasa de foca para hacer un buen regreso. Y sí, el remilgado de Damián se estaba empezando a acostumbrar a comer carne cruda. Puede parecer una costumbre asquerosa para los que vivimos en la “civilización” occidental. Pero era cuanto menos curioso ver el contraste en nuestro protagonista: en su tierra jamás se le había pasado por la cabeza siquiera probar el sushi por que le daba asco... y aquí se había comido hasta un perro crudo. Como dicen en su tierra, “el hambre es mu mala”.

—Un inuk te dará ropas de verdad, ropas de inuit —mientras decía esto Erneq estaba sacando un abrigo elaborado con pieles de zorro que guardaba en el trineo.

Era de excelente calidad, estupendamente rematado y mucho mejor que las ropas sintéticas. El abrigo le cubría hasta las pantorrillas. La capucha la formaba una corona, era de pelo blanco y suave que se iba estrechando gradualmente hasta terminar en una mezcla de color marrón oscuro con reflejos dorados. Si se recorría el magnífico abrigo hacia abajo, predominaba el blanco y el color café con adornos de color oscuro. Era toda una pieza de artesanía.

Damián no lo sabía entonces, pero el que un extranjero recibiese aquello era todo un honor porque los inuit jamás comerciaban ni regalaban nada a un hombre blanco. Aunque eso lo descubriría más tarde.

Una de las cosas que más valoran los inuit es el valor y a Erneq le había impresionado cómo Damián se había defendido de aquellos canes. Este último no lo veía así, pues según él, fue puro instinto irracional de supervivencia.

En el viaje de regreso volvió a darle vueltas a cómo se suponía que iba venderle hielo a aquellos inuit puritanos. Aunque hasta el momento, se había concentrado más en sobrevivir y no venirse abajo que en encontrar la manera de cerrar un trato con ellos. Sin embargo, esta expedición había sido diferente a las anteriores. Damián creía haber encontrado una grieta en el imponente muro de hielo que le separaba del esquimal. Y pensaba aprovecharlo.

El sol había pasado varias veces por el firmamento desnudo cuando intuyó que el viaje de vuelta estaba llegando a su fin; los niños del poblado reían y jugaban a lo lejos. Al rato, el poblado inuit ya podía divisarse; las casas eran pequeños puntitos bajo grandes cortinas de humo... y olía a comida.

Al llegar, los amables y generosos habitantes les dieron una calurosa bienvenida. Habían temido por sus vidas, mejor dicho, por la vida de Erneq. Los que sí parecieron alegrarse de ver a Damián fueron sus compañeros. Los operarios de cámara, John y James, grabaron el acontecimiento de la llegada al poblado como si de una película épica se tratase.

Así que una vez allí, ambos se separaron sin mediar palabra como de costumbre, cada cual con su respectivo grupo. No obstante el inuk le miró una última vez y le asintió en señal de aprobación. “Buen trabajo” es lo que le estaba diciendo.

Nuestro protagonista llevaba casi un mes sin ver a sus compañeros porque no habían coincidido en las idas y venidas de caza. Las cosas habían cambiado bastante. Al contrario que nuestro protagonista, ellos habían estado aprovechando el tiempo y haciendo progresos.

Alistorm, la youtuber fenómeno de masas adolescentes, había conectado estupendamente con su público objetivo en aquel lugar. Hasta había dejado a un lado al grupo de venta y estaba inmersa en trabajarse a sus jóvenes clientas. Más tarde Damián entendió lo acertado de la estrategia: en el poblado inuit había pocos hombres y muy pocos chicos. Las mujeres a menudo tenían que competir entre ellas, no por conseguir marido, ya que en aquella tribu en particular se practicaba la poligamia, sino por ser la favorita y tener un trato preferente.

Por más que las inuit se acicalasen el pelo con grasa de foca y se pintasen con hollín, el maquillaje sería una ventaja indiscutible para conseguir tal fin. Obviamente, siempre y cuando tuvieran las destrezas propias de las mujeres en el poblado en lo que a tareas domésticas se refiere.

La estrategia para venderles hielo ya había sido presentada por Alistorm. Consistía en toda una línea de maquillajes de hielo con pigmentos especiales. Era un producto patentado por la marca para la que trabajaba y tenía todo el sentido del mundo; en un clima tan extremo, los maquillajes corrientes no servían. Sin embargo, los cosméticos que ella vendía, ya estaban congelados, se derretían con el calor corporal y al mismo tiempo tintaban la piel. Las mujeres

podían maquillarse en cualquier momento aunque la temperatura estuviese muy por debajo del punto de congelación.

Alistorm había enseñado a las inuit adolescentes —el público objetivo donde tenía facilidad para influir— a maquillarse. Les había enseñado fotos del antes y después de famosas descubriéndoles un mundo nuevo en lo que a belleza femenina se refiere.

La idea no había gustado a los mayores en la tribu pero las adolescentes ejercían una presión importante en sus padres. Después de todo, en determinadas cosas, tal vez el poblado inuit no fuera tan diferente del exterior. Así que Alistorm estaba a punto de conseguir vender hielo a los esquimales.



Este es el típico caso de un producto que se desarrolla para adaptarse exclusivamente a un pequeño público objetivo. El que tengamos una idea para atender un nicho de mercado poco explotado no quiere decir que vayamos a tener éxito. Lo primero, es realizar un estudio de mercado para ver si el coste de la inversión justifica el retorno. Puede que tengamos un producto genial y un nicho de mercado prácticamente virgen. Pero si esas personas no están dispuestas a comprarlo —porque no ven la necesidad, no lo desean, o simplemente porque no les da la gana— lo único que haremos es invertir un dinero que no podremos amortizar.

Aquella noche se reunieron todos en la cabaña de invitados. Los inuit estaban cantando y montando un buen alboroto a la vez que los compañeros de Damián le preguntaban con gran curiosidad sobre su aventura en el hielo. Así que estuvieron compartiendo un buen rato de risas y anécdotas mientras se ponían al día.

Como pudo advertir tras un rato, sus compañeros estaban mentalmente desmenuzados por el clima y las pocas horas de luz. No tenían ánimo para continuar en aquel lugar y todos hablaban sobre la idea de abandonar.

Malik, el “cacique” del lugar —que de cacique no tenía nada, sólo la apariencia— entró más tarde en la cabaña, como siempre acompañado de Erneq. Era la costumbre que todos le hicieran una reverencia, y después de aquello, fue a sentarse directamente entre ellos cinco junto al fuego.

—Ha pasado la mitad de vuestro plazo para vendernos hielo y un inuk diría que sólo uno de vosotros ha hecho progresos —el viejo estaba exultante al decir aquello.

—Aún queda un mes y medio —contestó Damián sin hacerse esperar—. Es como si quisiera que fracasáramos.

—A un inuk no le importan los asuntos del hombre blanco. Pero digo la verdad; no tenéis nada que hacer.

El grupo quedó en silencio. Y los compañeros de Damián empezaban a creerlo. Si ya resultaba tarea casi imposible vender hielo a la gente de ese poblado, la presión psicológica que ejercía en sus mentes el entorno, hacía que quisieran abandonar.

De vez en cuando, John y James ponían a los cinco delante de las cámaras para que expresaran cómo se sentían. Nuestro protagonista no exteriorizaba sus sentimientos, siempre decía que se encontraba bien y que deseaba hacer el trabajo lo mejor posible. Sin embargo, cuando le preguntaban sobre cómo iba a vender el hielo, las cámaras captaban su incertidumbre.

El resto se quejaban todo el tiempo de lo mal que estaban y de las ganas que tenían de que se acabase aquello. Por supuesto, era algo entendible.

Los organizadores del programa se frotaban las manos con testimonios así, pero había llegado un punto en el que la duración del *reality* se estaba viendo comprometida. Los participantes no iban a poder aguantar ni siquiera un mes y medio más en aquellas condiciones.

Fue por eso que les hicieron estar juntos varios días de descanso en el poblado. Les trajeron comida típica de sus tierras a cada uno y vídeos de sus familiares y personajes famosos dándoles ánimos. Aquello sirvió también para grabarlos llorando a moco tendido.

Y *Alistorm* era una de las que más espectáculo formaba delante de las cámaras. Por cierto, solía pasear con el grupo de adolescentes fuera de la aldea. Ella tenía mucho interés en explorar la zona, sobre todo las montañas ubicadas en el norte. Aquellos paseos le servían para desconectar... o eso parecía.

En uno de esos días, ocurrió un grave accidente que casi acaba con su vida; mientras paseaba fuera del poblado, una placa de hielo se rompió bajo sus pies y cayó al agua. Estuvo a punto de morir de una hipotermia y un helicóptero de rescate tuvo que llevársela de urgencias al hospital. Así que para sorpresa de todos, Alistorm tuvo que abandonar.

“¿Casualidad? ¿Diseño? ¿Casualidad diseñada?”

Pero no todo estaba perdido para el grupo; Larysa había dado en el clavo aprovechando un sesgo cognitivo basado en lo que se conoce como el *efecto halo*. Edward L. Thorndike fue un psicólogo que acuñó el nombre de este efecto tras realizar algunas investigaciones empíricas que reforzaba lo que ya se venía observando tiempo antes.

Así gracias a este señor sabemos de forma empírica que una de las variables que más intervienen en el efecto *halo* es la belleza. La gente suele *atribuir cualidades positivas a personas atractivas*. Así, el rol del atractivo puede afectar a la percepción que tenemos sobre el éxito y la personalidad de la gente.

Aplicando este conocimiento al mundo de la venta, podemos concluir que a alguien de gran atractivo físico, en principio, le resultará más fácil ganarse la confianza de un potencial cliente —siempre que la venta se realice presencialmente. ¿Superficial? ¿Poco ético aprovecharse del físico para vender? Dejo al lector que lo juzgue por sí mismo. Lo que está claro es que en la venta todo cuenta y lo único seguro es que *nada es seguro*. Y en mi opinión, un vendedor con un carisma arrebatador y que hable con gran convicción contará con mucha más ventaja que un vendedor de cara bonita.

Hablando del efecto halo, sirva de muestra lo que hace algunos años observé en una empresa para la que trabajaba; la pyme en cuestión tenía sus servicios contratados con la compañía de telefonía más cara del país. Yo suponía que era por la calidad del servicio hasta que escuché a la secretaria quejarse en repetidas ocasiones de las caídas de internet que sufrían en la oficina.

Cierto día tuve la ocasión de ver a la persona de contacto que la empresa de telefonía tenía asignada para con mi *jefe* —y digo bien, porque no era la persona de contacto encargada *para la empresa*, sino encargada al *dueño* de esta.

Hablando del dueño, tenía cuarenta y muchos, de perfil autoritario y una inteligencia orientada a la razón, el orden, los números y la lógica. La persona de

contacto se adaptaba perfectamente a él; mujer que rondaba los treinta, simpática, profesional y por supuesto, con una belleza superior a la media. Decir que todos andábamos asustados con aquel jefe es quedarse cortos... aterrados es la palabra exacta. Así que imagina mi sorpresa al ver que con ella, él comía de su mano... y hasta se le veía feliz por ello.

Parece lógico pensar que en ese caso, el efecto *halo* —además de otros sesgos cognitivos que no entraré a valorar— había hecho de las suyas en la primera toma de contacto y por supuesto en mantener como cliente al dueño de la empresa mientras seguía pagando una barbaridad por un servicio deficiente.

Te habrás dado cuenta de que al anunciar casi cualquier producto siempre hay una o varias personas de gran atractivo físico. Fíjate en las azafatas que entregan los premios en fórmula uno, ciclismo o en los modelos de anuncios de *eau de toilette* masculinos. Desfile de cuerpos *edénicos* por doquier.

Además, si visitas cualquier página web, es muy probable que en las fotos usadas se exhiban personas atractivas. Los publicistas lo saben; el efecto *halo* funciona muy bien. Y si la persona que aparece es famosa mejor que mejor. Cabe la posibilidad de que una gran parte de sus *fans* asocien la reputación o cualidades de su ídolo con ese producto. Es posible que te preguntes qué tiene que ver una famosa cantante con una empresa de cruceros, o el portero de una selección nacional de fútbol con una empresa de seguros.

Sea que te dediques al mundo de la venta de forma directa o seas dueño de una pyme, sería inteligente por tu parte aplicar el *efecto halo* como parte de tu estrategia comercial.



Más sobre el efecto *halo*: <https://psicoventa.es/blog/como-vender-mas-con-el-efecto-halo/>

Era uno de esos días en los que el grupo se dedicaba a descansar. Damián dormía plácidamente sepultado bajo una montaña de pieles cuando un ruido potente y grave le sobresaltó.

—¡Dios! ¿Qué es eso? —gritó dirigiéndose a la ventana.

—¡Un oso! ¡Moriremos todos! —gritó Gustavo dando un salto.

—¿¡Un oso!?! ¡Socorro! —gritó Bruce.

—¡Rápido! Usaremos el fuego para espantarlo... pero... ¡la hoguera está apagada! ¡Gustavo tú eras el encargado del fuego de anoche —acusó Damián.

—La culpa es tuya por dejar que me quedase dormido —gritó Gustavo diciendo lo más estúpido que se le había ocurrido en años.

—¡Tranquilos machos alfa! Haced el favor de calmaros —dijo tranquilamente Larysa—. Es Nukappi.

—Nu... ¿qué? —gritó Gustavo con la voz masculina más aguda que Damián había escuchado hasta la fecha.

—Mi pretendiente inuk —aclaró Larysa.

—¿Cómo? No es posible que un hombre normal emita esos sonidos —dijo Damián respirando con dificultad por el susto.

—Exacto —contestó Larysa con una sonrisa pícara mirándole de arriba abajo—. Él es un inuk, ¿recuerdas?

Larysa caminó de forma coqueta al salir de la cabaña y mostró su mejor sonrisa. Aunque hacía frío, lució su pelo largo brillante y liso mientras pasaba por delante del esquimal. Este, al verla, emitió unos sonidos más propios de una morsa en celo que de un humano. Lo hizo con tanto entusiasmo que terminó atragantándose con su propia saliva. Larysa le ignoró y siguió su camino como si nada con la cabeza alta y sus andares coquetos. El inuk se empezaba a poner morado pero no iba a aparentar debilidad delante de ella, así que siguió cantando mientras se atragantaba.

Bruce, Gustavo y Damián estaban observando la escena desde la entrada de la casa de invitados sin dar crédito a lo que estaba pasando.

—¿Cuánto crees que aguantará? —preguntó Gustavo.

—¿Antes de desmayarse? —preguntó Damián sin dejar de mirar a Nukappi—. No sé... un par de minutos.

—Pero ten en cuenta que es un inuk —dijo Bruce.

—Entonces cuatro —rectificó Damián.

—¿Por qué cuatro? Eso es el doble. ¿Crees que los inuit son el doble de hombres que nosotros? —preguntó Gustavo con indignación.

—No sé, yo sólo calculaba por encima...

—No sé si serán el doble de hombres, pero en lo que se refiere a estatura son como lo mitad —apuntilló Bruce con orgullo.

Larysa se encontró con una simpática muchacha con la que había confraternizado a escasos metros de Nukappi —era la hermana de este— así que se quedó unos minutos hablando con ella.

—Me está empezando a dar pena el esquimal —dijo Gustavo.

—Está morado —observó Bruce.

—Y sudando, con el frío que hace —añadió Damián.

—¿Hacemos algo? —preguntó Gustavo.

—¿Pero qué? Para que se lo tome como una afrenta a su honor y nos clave un arpón de hueso siempre hay tiempo —contestó Bruce.

—No le pienso hacer el boca a boca, que conste —dijo Gustavo muy preocupado—. Esta gente come carne cruda. Hace poco vi a uno de ellos devorar el hígado de una foca. ¡Menudo asco!

—Si tú supieras... —dijo Damián sonriendo.

Finalmente el inuk se desplomó.

—Sí, ha aguantado más de cuatro minutos —observó Bruce sin inmutarse.

La simpática chica que hablaba con Larysa puso los ojos en blanco y caminó —eso sí, sin ninguna prisa— hasta Nukappi. Le llenó la boca de nieve y le dio una buena sacudida cogiéndolo por los hombros —ella era bastante más robusta

que su hermano—. El inuk recuperó la consciencia y la maldijo en su idioma pero ella sólo sonrió y siguió su camino con Larysa tranquilamente.

—*C'est l'amour* —dijo Gustavo sonriendo.

Independientemente de que Nukappi se hubiese enamorado de la preciosa ucraniana, desde el primer momento en que llegaron, Damián había observado a los hombres de la tribu desvivirse por atender las peticiones de Larysa. Y era lógico pensar, que en poco tiempo, ella pudiera hacer que Nukappi hasta le comprase el hielo pegado a las suelas de sus botines de marca.

Pero nuestro Damián aún iba a dar mucha guerra. Estaba dispuesto a aprovechar aquella grieta que había visto entre Erneq y él para romper el muro de hielo que les separaba.

Era tarde en el día y ya había oscurecido. Cual buitre al acecho, llevaba observando a Erneq en la distancia durante varias horas. Había estado fraguando su plan y pensaba ejecutarlo aquella misma noche. Normalmente el inuk pasaba casi todo su tiempo de descanso en la cabaña del cacique, así que debía esperar a que este saliese de allí; Malik no debía enterarse.

El momento llegó cuando prácticamente todos en el pueblo estaban durmiendo. Un grupo de inuit salió de la cabaña de Malik muy alegres y dando tumbos. Entre ellos destacaba el corpulento Erneq, quien parecía sereno y ayudaba a los demás en la difícil tarea de guardar el equilibrio —iban tan borrachos que acercar a uno de ellos a cualquier hoguera hubiera ocasionado el peor incendio en toda la historia de Groenlandia.

Damián los siguió a una distancia prudente. Cuando Erneq terminó de llevar a la cabaña al último inuk, nuestro protagonista se encontró *por casualidad* con el inuk.

—¿Sabes? —dijo dirigiéndose a él—. Los hombres blancos que me acompañan no creen que hayas cazado a tantos osos sólo con un cuchillo de hueso.

Para no perder la costumbre Erneq no contestó, así que Damián volvió a la carga.

—Pero yo sé que un hombre fuerte y valiente como tú sí que puede hacer algo así.

Erneq asintió levemente, que ya era algo.

—Yo sé que, incluso, podrías hacerlo... una última vez —y Damián miró con determinación a los ojos de Erneq y mostró una sonrisa cómplice. A Erneq le brillaron los ojos, aunque quiso disimularlo.

—Un inuk es viejo. Menos fuerza, más lento...

—Pero tú eres un cazador —rebató Damián—. Eres fuerte, inteligente y hábil. Yo sé que te encantaría cazar a un *nanoq* blanco de nuevo, ¿a que sí?

Erneq hizo el amago de retirarse, pero Damián le cortó el paso.

—Además, yo te ayudaré a hacerlo. Imagina cuando entres en el poblado con ese enorme *nanoq* blanco cargado en el trineo. Los jóvenes te admirarán, la tribu recordará quién eres y eso asegurará tu continuidad en el poblado por muchos años. Podemos partir mañana mismo.

Erneq pareció abrumado durante algunos segundos. Sin previo aviso, apartó a Damián bruscamente de su camino y desapareció entre las casas del poblado. Nuestro protagonista, por su parte, también se dirigió a la casa de invitados bastante confundido. Había conseguido una reacción de Erneq, sí, pero ¿había sido positiva o negativa? ¿Había logrado vencer su reactancia psicológica con aquello? O por el contrario ¿había perdido el inuk la poca confianza que Damián había construido hasta el momento?

A recordar

- Todo vendedor debe tener una resistencia emocional elevada para ser constante y no dejarse abrumar cuando las cosas no le salen según lo esperado. En especial, la negatividad y las exigencias que surgen a lo largo de todo el proceso de venta.
- La reactancia psicológica es inversamente proporcional a la efectividad de la persuasión. La reactancia psicológica juega en contra del vendedor. Es algo que se debe neutralizar mediante *romper el hielo* y

ganarse la confianza del potencial cliente.

CAPITULO V

Presentación, cierre y negociación

Seguro que te has quedado dormido más de una vez escuchando a un discursante mediocre. Bueno, tal vez seas educado y no hayas llegado a tanto. Pero seguro que has intentado reprimir ese enorme bostezo que te salía interponiendo tu mano o achinando la cara más de lo normal a la vez que apretabas los labios. En cualquier caso, no hay nada más molesto que escuchar a alguien monótono hablando sobre algo que le aburre hasta a él mismo. La ecuación, por tanto, es clara; si te aburres, aburrirás.

¿Qué tiene que ver esto con la presentación de tu producto o servicio? Pues que, independientemente de la labia que tengas, será la *actitud* que tengas hacia tu producto lo que marcará la diferencia a la hora de exponerlo. Antes de realizar la exposición, se deben reunir estos dos requisitos:

- Conocimiento de los puntos fuertes y débiles de aquello que se va vender.
- Conocimiento de la competencia.

Más te vale empezar a reunir ambas cosas. Y si eres de los que no tienes paciencia o ganas de cumplir con ambos requisitos, harías bien en dedicarte a otra cosa que no sea la venta. Con esto quiero decir que si no te tomas el tiempo necesario para conocer en profundidad aquello que ofreces y si tampoco tienes interés en saber qué hace tu competencia, no esperes batir ningún record de ventas. Empezarás tu exposición sin haber puesto los cimientos. Y esos cimientos son los que te darán seguridad y convicción a la hora de exponer aquello que quieres vender.

Una vez con ese conocimiento, la teoría para realizar una excelente exposición es:

- Usar el nombre de la persona.
- Hablarle a la persona en su lenguaje, copiando, literalmente, sus expresiones.
- Crear un trato cercano desde el primer momento.
- Hacer que la persona se visualice disfrutando de nuestro

producto/servicio.

- Incidir en los puntos fuertes de nuestra oferta.
- Formular preguntas de beneficio.
- Mostrar mediante aplicaciones prácticas cómo nuestra propuesta resuelve su problema.
- Aprovechar la tendencia a la comodidad que tiene el potencial cliente.
- Acabar con un anclaje elevado, exponer el precio y...
- Rematar con un descuento limitado.

En lo que a comunicación se refiere, la exposición debe enfocarse con *entusiasmo* y *convicción*. Se debe liderar la venta en todo momento sin permitir que la otra persona nos avasalle, pero manteniendo el equilibrio necesario para escuchar activamente y entender al cliente. Además, dependiendo de las circunstancias, es preferible mantener un tono alto, enérgico —cuidado de no avasallar tú tampoco—, mostrar *simpatía* y ser *comedido* a la vez que *servicial*.

Imagina que tu pareja y tú vais a disfrutar de una cena romántica el viernes por la noche. El restaurante en cuestión tiene muy buena pinta pero es la primera vez que vais. El camarero que os atiende es muy agradable, os da un poco de conversación y siempre está atento a vosotros, aunque os deja espacio. Miráis la carta y en el momento de pedir le pedís sugerencias. Él os pregunta ¿qué os apetece cenar? ¿Carne o pescado?

Respondéis carne, así que os aconseja pedir su jugoso solomillo de carne a la parrilla con suave y cremosa salsa a la pimienta que va aderezado con una selección de verduras frescas de toque ahumado y patatas asadas al horno de leña con una mezcla de especias exóticas. Os dice que personalmente, a él le encanta porque al degustarlo, esos sabores se fusionan a la perfección unos con los otros. Por último, os recalca que la carne es jugosa y de primerísima calidad.

Tampoco os presiona, al contrario; os hace sentir que sois vosotros quienes decidís en todo momento lo que queréis. ¿Estás ensalivando? Bien, porque esa es la idea; haz que a tu potencial comprador *se le haga la boca agua con tu producto*.

Contrario a estos vendedores profesionales de perfil asesor, hay muchos vendedores de perfil “informador”. Estos son los que se limitan a decirle al potencial cliente qué servicio va a tener de la forma más monótona posible. Si

pensamos en el ejemplo de la cena romántica, es como si el camarero os hubiera dicho a tu pareja y a ti con un tono robótico: tenemos solomillo a la pimienta con patatas y verduras. Hasta SIRI lo hubiera dicho con más entusiasmo. Es probable que tú, que ya has mirado la carta y sabes que ese plato es el más caro, pidas otra cosa. La siguiente frase puede parecer obvia, pero es algo que no todos entienden: un vendedor debe vender, no informar.

De más está decir que en estos casos no hay persuasión en la comunicación y que se apela más a la parte lógica que a la emocional. No sorprende, por tanto, que el vendedor *informador* venda sólo de vez en cuando. Es decir, vende sólo cuando aquello que ofrece supera la oferta de la competencia y sólo cuando contacta, por ejemplo, con un comprador que ya está planteándose cambiar de proveedor.

Hablemos ahora del cierre. Diremos que es lo más difícil de dominar para el vendedor iniciado. Se juntan factores como el miedo al rechazo, pedir a un desconocido que tome una decisión más o menos inmediata o revelar la intención de que no solo estamos allí para informarle de nuestro estupendo producto/servicio. Un vendedor veterano dirá que el cierre debe ser directo y sin florituras.

Este es el momento que prepara la confrontación en el proceso de venta. Será en este momento en que el vendedor posiblemente recibirá el primer *no* de la llamada y empezará el conflicto. Un conflicto que surge cuando el vendedor pretende hacer que el potencial cliente se decida a comprar lo antes posible. Se inicia entonces el último paso; la *negociación*.

La palabra *negociación* suele imprimir en nuestra mente la imagen de dos hombres trajeados en extremos opuestos de una enorme mesa donde cada uno intenta llevarse el gato al agua. Pero esto no debería parecerse a lo que tú, como profesional de la venta, deberías tener en tu cabeza.

En toda venta llega el momento de negociar, así que hay que saber moverse como pez en el agua. Aunque el tema de la negociación daría para escribir otro libro —y de los gordos—, sintetizaré y lo enfocaré desde el punto de vista de las emociones.

Diremos que vendedor y comprador parten desde unas *relativas posiciones de poder*. Cada vez que abrimos la boca *ganamos* o *perdemos* poder dentro de la negociación porque mucho depende de cómo gestionemos los argumentos que

nos dan ese poder. Por eso digo que en muchos casos todo depende de cómo se gestione la negociación. Así mismo también, los elementos de poder que no podemos encontrar en el proceso de venta pueden ser *reales*, *imaginarios* o *sugestionados*. Cuanto mejor los usemos mejor nos irá.

Independientemente de la situación de poder inicial que se tenga, siempre me gusta plantear la negociación desde el punto de vista de que ambas partes van a salir beneficiadas (yo gano-tú ganas). Y si actuamos así, a largo plazo, fidelizaremos al cliente.

La negociación puede implicar cualquier cosa: desde una bajada de precio, la inclusión de obsequios en la oferta o la fecha para hacer que el futuro cliente se decida a comprar.

Podemos resumir esta lección en la siguiente frase: vende bonito, usa mano derecha para el cierre y ten mano izquierda para la negociación.

Bruce aún no había desvelado sus cartas. Era un hombre de inteligencia estratégica superior; analista, paciente, calculador y algo reservado. De entre todos los rivales a los que Damián se tenía que enfrentar, este era el mayor competidor a superar.

Al ser un hombre de muchos recursos, todos esperaban que presentase algo potente. Según las casas de apuestas, el favorito para ganar la competición — incluso por encima de Larysa— era él. Pero lo que no sabía nadie era que la sombra de Malik, el cacique, sobrevolaba todo lo que hacían. Y es que había miedo por parte de los participantes después del “accidente” sufrido por Alistorm.

Bruce había esperado el momento adecuado para presentar su oferta. Había conseguido ganarse la familiaridad del inuk que se encargaba de él en la aldea, y al parecer, todo estaba listo para venderle hielo al esquimal y dar por concluido el *reality*.

Era por la mañana temprano, y aunque aún no era la hora de levantarse, Damián tenía los ojos abiertos de par en par. Sus compañeros seguían dormidos profundamente, pero él, que tenía el sueño muy ligero, estaba escuchando unos tímidos pasos en el techo. Sin pensarlo dos veces, cogió el abrigo de piel de zorro y abrió la puerta con cuidado para no despertar a nadie.

Al salir miró al techo pero no vio nada extraño, así que rodeó la casa para investigar. Al hacerlo encontró una escalera apoyada en la parte de atrás que conducía hasta el techo. Los peldaños estaban helados y mientras subía resbaló en uno de ellos dándose un golpe en la mandíbula que le hizo saltar las lágrimas. Al llegar arriba, Damián observó una inquietante figura que apenas conseguía guardar el equilibrio.

—¡Eh! ¿*Quié ere y qué hace ahí?* —gritó Damián muerto de miedo. Por cierto, Damián lo pronunció tal y como acabas de leer porque el golpe sufrido le impedía vocalizar mejor. Puede que aquello influyera en que la misteriosa silueta sobre el tejado hiciera oídos sordos —y también el hecho de que, aterrado como estaba, lo hubiera gritado en español, quién sabe.

—¡Chicos! ¡Hay algo sobre el tejado! —vociferaba mientras bajaba por la

escalera a toda velocidad.

—¿Algo sobre el tejado? —Gustavo dio un salto y se aferró a las mantas como si su vida dependiese de ello.

—¡Rápido, salgamos fuera! —ordenó Larysa inmediatamente.

Una vez en el exterior, los cuatro se quedaron mirando al techo hasta que poco a poco apareció la misteriosa silueta.

—¿Quién eres? —Bruce gritó con una de sus manos en el bolsillo interior de su chaqueta. Parecía que estaba agarrando algo que le hacía sentir seguro, pero este detalle pasó desapercibido a Damián entre tanta confusión.

La misteriosa figura se aclaró la voz. Cogió aire y...

—¡Nukappi! —exclamó Gustavo con una mezcla de enfado, incredulidad y alivio a la vez.

Aquellos sonidos tan graves y potentes salidos de una película de miedo sólo podían salir del enamoradizo inuk.

Larysa no podía parar de reír mientras que Damián y Bruce respiraban aliviados. Mientras tanto, Erneq venía andando hacia el grupo con su característico paso lento y firme.

—Hombre blanco, pueblo inuit espera hoy tu propuesta —y se dio media vuelta.

—Ese tío debe ser muy ahorrador —observó Gustavo.

—¿Por qué? —preguntó Larysa.

—Economiza las palabras que da gusto —contestó.

—El inuk se está esforzando un montón esta mañana, eso hay que reconocerlo —dijo Damián observando el techo.

—Sí, se está dejando la garganta —Bruce estaba ajustando uno de sus aparatos electrónicos y no parecía prestar mucha atención al esquimal.

—¡Pues por mí podría dejarse la crisma! —exclamó Gustavo con frustración —. Menudos despertares nos da últimamente.

—¡Déjale! Es muy mono —defendió Larysa.

—Claro, le defiendes porque es tu pasaporte para ganar el concurso —replicó Gustavo.

—Pues creo que ninguno de vosotros se esforzaría tanto por conquistar a una mujer como Nukappi —Larysa usó la mirada más despectiva que guardaba en su arsenal para fulminarles.

—Cierto... nunca le llevaría hígado crudo a la chica que me gustase —dijo Damián fomentando la típica risotada masculina entre ellos.

—¿En serio te regaló eso? —Gustavo se moría de la risa.

—Sí, pero el hígado es lo de menos. Para mí lo que cuenta es el detalle. Por cierto, todos seguís solteros ¿verdad?

Y con aquella frase, Larysa cortó la absurda risotada. Se marchó entonces con la cabeza alta y sus característicos andares coquetos. Aquello debió distraer a Nukappi porque se ve que perdió el equilibrio, resbaló y se cayó del tejado.

—¿Estás bien chico? —le preguntó Bruce.

Aunque la caída era como para haber estado ingresado en la unidad de cuidados intensivos un par de semanas, el inuk se levantó inmediatamente de un salto. Fue retirándose poco a poco disimulando el dolor lo mejor que pudo.

Bruce desapareció después de aquella demostración de “virilidad” inuk, posiblemente a ultimar los preparativos de su presentación. Coincidencia o no, cuando aquel mismo día Damián fue a buscar a Larysa para preguntarle si le quedaban pastillas para el dolor de cabeza, tampoco la encontró en el poblado. Ahora que lo pensaba, Damián recordó que en el tiempo que llevaba allí, por algún motivo que desconocía, sus compañeros desaparecían con cierta frecuencia sin previo aviso. Y si les preguntaba dónde habían estado, siempre contestaban con evasivas.

El día de la presentación se había reunido a todos los inuit en el centro del poblado para aprovechar el escaso tiempo de luz diurna. El inuk asignado a Bruce en el poblado haría de interprete. Le instalaron una pequeña plataforma de hueso y madera desde la que poder pronunciar su discurso de ventas. Se había generado una gran expectación ante esta presentación no solo por parte de la atención mediática fuera de aquella isla helada, sino también en el propio poblado. Los asistentes del cacique habían trasladado su sillón de hueso y pieles de foca desde la cabaña y lo habían colocado justo enfrente de la plataforma. Erneq permanecía a su lado, inseparable. Malik levantó su mano dando así paso a Bruce.

—¿Por qué he decidido convocar a todo el pueblo para exponer mi producto? Porque tengo que hablaros de un asunto extraordinario que puede unir a los inuit y al hombre blanco. Tal vez hubiera sido mejor hablar con mi amigo Aqqalu—y le dio una palmadita en la espalda al inuit que le hacía de traductor— en vez de reunir a todo el poblado. Si os he reunido hoy aquí es porque de lo que se va a hablar nos concierne a todos nosotros.

Damián estaba junto a Gustavo entre el gentío cuando observó que Larysa se unía disimuladamente al enorme grupo. Por supuesto, los inuit se distrajeron con su llegada y todos —los hombres me refiero, las mujeres no es que le tuvieran demasiado afecto a la belleza ucraniana, exceptuando a la hermana de Nukappi—le abrieron gentilmente el paso.

—El pueblo inuit—siguió diciendo Bruce—, es un ejemplo de lo que significa ser fiel a un ideal de vida. Y sobre todo, vosotros, que habéis decidido renunciar a todo vestigio de tecnología que proceda del hombre blanco. Y yo lo entiendo perfectamente, porque es cierto que la civilización occidental tiene un largo registro de hacer las cosas mal en sus relaciones con los inuit. Sin embargo, hoy estoy aquí con una actitud diferente. Una actitud de humildad y reconciliación. En las largas partidas de caza que he compartido con mi amigo Aqqalu, he observado cómo el recalentamiento global está afectando a este gigantesco paraíso de hielo. Es un hecho, que los iglús en los que nos guarecíamos en la noche, se descongelaban mucho antes de la salida del sol. El recalentamiento nos afecta a todos, seamos inuit u hombres blancos. Y aunque afecta a toda la tierra, posiblemente sois vosotros los primeros y más afectados. Esta afirmación tiene sentido al ver cómo vuestros glaciares se derriten.

También, se nota que los hábitos de la fauna cambian, y eso afecta a la caza de la que dependéis para sobrevivir.

Bruce era un orador serio y convincente, muy diferente del multimillonario Ray Johnson. Este discurso era diferente al expuesto en la sala de conferencias de Barcelona; no era tan creativo ni divertido, pero estaba siendo expresado con una solemnidad y dramatismo que había conseguido captar la atención y no dejar indiferente a nadie.

—Puede que nosotros no podamos parar el recalentamiento global, pero un grupo de empresas sí ha conseguido desarrollar un compuesto químico mediante el cual es posible elevar el punto de fusión del hielo muchos grados por encima del cero.

Entonces, los hijos de Aqqalu subieron a la plataforma dos enormes cacerolas. En cada una de ellas había un trozo de hielo que sobresalía. Bruce ordenó a los chicos que trajeran leña y que encendieran un fuego para cada una. Luego, Bruce hizo una pausa para verter su producto anti-deshielo en la cacerola de su derecha. A continuación siguió con la exposición.

—No hablamos sólo de venderos un hielo que no se derretirá. Hablamos de vuestras vidas, del futuro de todo el pueblo inuit... y del futuro de la humanidad. El deshielo puede provocar un cataclismo en la tierra. Seguro que si pudierais tomar medidas para evitar que un animal salvaje atacara a vuestras familias lo haríais ¿verdad? —los inuit asintieron cuando Aqqalu terminó de traducir la frase—. Y si pudierais contribuir a preservar esta tierra para vuestros hijos, ¿verdad que también lo haríais? Pues hoy os ofrezco la oportunidad de conservar vuestra región, vuestras costumbres y vuestro futuro. Y lo único que os costará es un solo dólar.

—¿Qué vamos a hacer nosotros con un trozo de hielo que no se derrite? —objetó Malik sonriendo.

—La compra de este bloque de hielo es simbólica —aclaró Bruce—. Tampoco os estoy vendiendo el producto. Lo que digo es que esta venta simbólica es el único paso que el pueblo inuit debe hacer para asegurar su futuro. El grupo de empresas que me patrocina ya ha comenzado a negociar con el gobierno Danés y Groenlandés para aplicar el producto en toda la isla vía aérea. Y teniendo en cuenta la atención mediática que se ha originado, están más que dispuestos a empezar cuanto antes.

—Has dicho que es un compuesto químico, seguro que tiene efectos secundarios tanto en la flora como fauna... por no hablar de nosotros.

—Por supuesto que ya ha sido testado en varios laboratorios y las pruebas indican que el compuesto sólo afecta al punto de fusión del hielo. Sólo tenéis que comprar este trozo de hielo ahora por solo un dólar. ¿A cuánto equivale un solo dólar entre cada persona de la tribu?

—No se trata tanto del precio, sino de la cuestión —contestó rápidamente Malik—. Si tus intenciones son tan nobles, ¿por qué vendernos ese bloque de hielo? Tus patrocinadores pueden empezar a fumigar nuestros cielos sin vendernos el hielo.

—Le entiendo, Malik —contestó Bruce—. Tenga en cuenta que la compra de este hielo es totalmente simbólica. Obviamente, el producto, su aplicación con aviones y todos los permisos y acuerdos internacionales que harán las empresas que me patrocinan valen mucho más que ese dólar. La única cosa que pedimos es que, como símbolo de aprobación por vuestra parte, compren este bloque de hielo que no se derretirá nunca en sus tierras. Este será el símbolo, el primer hielo, que nunca se derretirá en esta bella tierra.

—Me queda claro —contestó Malik—. Si bien es cierto que la idea no me desagrada, este es un asunto que todo el pueblo inuit debe consultar. Entenderás que no podemos darte una respuesta inmediata.

—Claro, entiendo que esto es un tema muy importante que afecta al futuro de todo el poblado. Por eso, seguro que usted y todo el poblado entiende la urgencia de decidir esto lo antes posible. Tenga en cuenta que fuera de aquí, el escenario político es muy cambiante. La economía mundial no pasa por su mejor momento y lo mejor sería aprovechar el tirón mediático que este *reality show* ha ocasionado.

—Soy consciente de la situación y no te digo que no, pero el pueblo inuit debe sopesar esta decisión con cuidado —Malik no pareció inmutarse ante la presión.

—Por supuesto, pero hablamos de todo vuestro ecosistema y del futuro de vuestro estilo de vida —Bruce volvía a la carga—. No sé por qué decidieron aislarse del mundo moderno y volver a sus raíces. Aun así es una decisión que considero valiente, y entiendo que si lo hicieron fue por un buen motivo.

—¿A dónde quieres llegar? Estás metiéndote en un terreno cenagoso. Escoge tus palabras con cuidado hombre blanco —advirtió Malik.

—Lo que quiero decir es que para mantener esa valiente decisión de volver a vuestras raíces, necesitáis que todo permanezca tal y como está. Por eso, lo único que tenéis que hacer para conseguirlo es comprar este bloque de hielo por un pequeño dólar. Un solo dólar no puede interponerse en el futuro de vuestros hijos, ¿verdad?

—¿Tú tomarías una decisión tan importante en apenas quince minutos? —le preguntó Malik.

—Si ello garantiza el estilo de vida de mi gente y el futuro de mis hijos, por supuesto —dijo Bruce sin pestañear.

—Pero esto es una enorme familia, yo no puedo elegir por todos. Nos llevará un tiempo pensarlo y darte una respuesta.

—Por mí no hay problema, pero nos arriesgamos a que las empresas que me patrocinan y los gobiernos puedan cambiar de idea.

—Correremos ese riesgo —dijo Malik tranquilamente.

—Yo sé que, como bien dice, esto es una enorme familia. Usted es su padre, de eso no hay duda. ¿Realmente estará dispuesto a correr el riesgo si por no decidiros a tiempo se cancela el trato?

Bruce sacó el hielo tratado con el compuesto especial de la cacerola. No se había derretido, —a diferencia del otro bloque. Lo llevó hasta Malik y lo puso cerca de sus pies.

—¡Mire qué maravilla! Aquí a sus pies, está la solución a todo aquello que os amenaza. Ahora es el momento. ¡Elija la mejor opción para su futuro! —exclamó Bruce volviendo a cerrar la venta.

Lejos de enfadarse, Malik sonrió complacido. Se levantó y miró al poblado. Luego dijo en su idioma: “¡Miren! Uno de los mejores vendedores del mundo”, tras lo cual todos aplaudieron en reconocimiento de aquello. Seguidamente —haciendo gala de su poder— Malik esparció al pueblo. La presentación de ventas había sido concluida por el cacique y el período de reflexión comenzó cuando los principales de la tribu se reunieron en su cabaña.

Aunque las expectativas sobre la propuesta de Bruce eran altas, podía decirse que las había sobrepasado. La exposición había sido breve, pero impactante y persuasiva. Las diez claves que hicieron a esta presentación todo un éxito son las siguientes.

Primera. La presentación fue corta y sencilla. En este caso, el *gancho comercial* tenía que ver con la curiosidad de saber qué asunto extraordinario podía unir a los inuit con el hombre blanco.

Segunda. En todo acercamiento comercial, antes de la exposición, conviene eliminar —o intentar reducir al máximo— la reactancia psicológica. En este caso, elogiar a los inuit por ser fieles a sus ideales fue el primer paso.

Otro enfoque destinado a reducir la reactancia fue reconocer que, históricamente, el hombre blanco no había sido precisamente ejemplar en sus tratos con los inuit. Independientemente de la realidad, ese era el sentir de sus oyentes, y Bruce expresó aquel sentimiento en voz alta para conectar con ellos.

Si te diste cuenta, Bruce utilizó una palabra que tiende puentes inmediatamente: *te entiendo*. Seguidamente se aclaró que la intención de este trato iba más allá de lo meramente comercial; era la reconciliación de dos culturas. Y la reconciliación, catarsis o como se le quiera llamar es algo que la mayoría de las personas desean porque les hace sentir bien.

Tercera. En segundo lugar, se estableció un terreno común; el problema del deshielo era algo tangible que todos los inuit llevaban notando desde hacía tiempo y que afectaba a todo el mundo por igual.

Cuarta. Se había empleado el hielo que no se derretía para añadir fuerza a sus argumentos y demostrar que decía la verdad —un medio visual y un principio de inducción; “si ha dicho que el hielo no se derrite y se ha cumplido, debe estar diciendo la verdad en lo demás”.

Quinta. Se resolvía un problema al que los inuit se enfrentaban; el deshielo.

Sexta. Utilizó la tendencia a la comodidad. Se informó de lo costoso y complejo del proceso para aplicar el producto en toda la isla para dar a entender que los inuit se ahorrarían todo aquello si pagaban una pequeña cantidad.

Séptima. Un precio irrechazable, totalmente simbólico dada la situación.

Octava. Bruce rebatió las objeciones de Malik y volvió a reconducir la venta

hacia donde él quería; la compra del hielo. A eso se le llama liderar la venta. Cada frase muestra la intención de venta. Tienes un objetivo en mente —vender— y vas a por ello sin desviarte pero atendiendo las objeciones del potencial comprador.

Novena. Cuando Malik se planta en la postura de *nos lo tenemos que pensar* —*el típico aplazamiento*— Bruce empieza la negociación. El buen vendedor siempre tiene a mano una *cascada de argumentos* sobre los que apoyarse para esta parte fundamental de la venta. En primer lugar, recurre al sesgo cognitivo del miedo a la pérdida que se analizó en el capítulo tres de este libro. Al encontrar una negativa, recurre a un segundo argumento mucho más emotivo: adquirir el producto es preservar las costumbres y el futuro de los inuit.

Décima. Principio de coherencia. El argumento mencionado en el punto anterior está expresado, también, de forma que apela al principio de coherencia. Los inuit decidieron aislarse y llevar una vida nómada, así que serían consecuentes de comprar el producto.

Analizados estos diez puntos, el lector entenderá por qué a Damián le costó dormir aquella noche.

De hecho se había levantado temprano y se fue a sentar sobre un enorme bloque de hielo a las afueras del poblado. Después de mucho esfuerzo consiguió más o menos calmarse.

Disfrutando del silencio y esperando ver un espectacular amanecer, había llegado a la conclusión de que no podía hacer más de lo que estaba haciendo. Tenía que continuar con el plan y concentrarse en estar sereno. Recordó que las cosas rara vez salen como o cuando uno quiere. Y aunque esto es algo que lo sabe todo el mundo, también, a todo el mundo le cuesta aceptarlo.

Por otro lado, Damián había empezado a valorar la experiencia que estaba viviendo. Casi empezaba a "disfrutar el camino". Independientemente del resultado de la competición, la experiencia que estaba viviendo, como tal, estaba siendo fantástica. Muchos hubieran dado lo que fuese con tal de estar donde él estaba.

Ahora se encontraba algo más adaptado al lugar. Incluso había esquimales que, valiéndose de algún intérprete, le preguntaban cómo pudo sobrevivir al ataque de los lobos. Así que hasta aquel suceso desagradable había tenido su

parte positiva.

Erneq se acercó a Damián silenciosamente. El corazón le dio un vuelco pero al ver que se trataba del inuk mantuvo la compostura.

Él mostraba preocupación y ansiedad. No era habitual que su rostro reflejase ninguna emoción, así que Damián entendió que algo grave le pasaba. Erneq se sentó a su lado sin decir nada.

—He pasado el suficiente tiempo contigo para saber que algo te pasa —dijo Damián rompiendo el silencio—. Lo que pasa es que normalmente te callas y no dices nada. Por eso ya me he acostumbrado a no preguntar.

—Nukappi dice que yo viejo.

—Venga ya. Puede que tú seas un viejo, pero Nukappi es un inútil “persigue-faldas”. Así que no te preocupes.

—Principales decir que yo abandone el pueblo —y la poderosa voz de Erneq se había tornado ahora en apenas un susurro.

—Ya veo. ¿Ha llegado la hora de abandonar?

—Sí. Pero... no quiero. Todavía siento un fuego dentro, aquí —dijo golpeándose el pecho.

—Pero si la última vez conseguimos cazar, ¿cuál es el problema?

—Poca cantidad. Un inuk mucho tiempo sin llegar a la cantidad mínima.

—Pero es por la caza, que está difícil, no es por ti.

—Malik ayuda a esconder mi poca caza —explicaba Erneq avergonzado—. Pero última vez todos inuit vieron la llegada con poca caza.

—Pues sí, todo el mundo estaba expectante a nuestra llegada la última vez. Es un gran problema —reconoció Damián—. ¿Cómo demostrarles a los cabezas principales de la aldea que aún eres un cazador formidable?

—Solución única, cazar un *nanoq* blanco.

—Es arriesgado —dijo tranquilamente Damián—, pero puede hacerse. Podemos hacerlo, yo te ayudaré.

—¿Tú ayudar a un inuk?

—Pues claro. No quiero que a mi futuro cliente se lo coma un *nanoq* blanco. Por lo que a mí respecta, vamos a salir a cazar como cualquier otro día.

Erneq le hizo una seña con la mano a Damián para que le acompañase a su cabaña.

Al llegar observó en el exterior de la vivienda el típico altar helado con esas preciosas figuras de hielo talladas. Atravesó la puerta construida con huesos y piel para encontrarse con la mujer de Erneq, quien estaba remendando unas botas.

—Hola, soy Damián, un placer.

La mujer asintió amablemente y siguió con sus quehaceres. Por cierto, en el poblado se vivía sin electricidad de ningún tipo, así que la iluminación se hacía con grasa de foca o ballena. El problema es que el olor que despedía era muy fuerte y característico. Ese olor Damián lo seguiría teniendo incrustado en su nariz incluso años después.

Por otra parte, la cabaña era muy oscura incluso a plena luz del día. El fuego era lo único que alumbraba un poco, pero no lo suficiente para evitar que Damián se tropezara a cada paso que daba.

"Perdón. Lo siento. Ha sido sin querer. Culpa mía. Otra vez, de verdad que lo siento... ¡ah!

Y quedando como un "patoso patológico" consiguió llegar a duras penas hasta un pequeño cuarto. Al entrar, Erneq cerró la puerta y abrió la ventana para que entrara algo de luz. Había un baúl polvoriento con dos trajes; uno de ellos

visiblemente más pequeño que el otro, como si fuera de un niño pequeño. El inuk sacó el de mayor tamaño con mucho cuidado, tanto que parecía como si fuera un objeto sagrado.

—Mira. El nombre del traje: “mata osos”.

—El traje “mata osos”. ¡Qué pasada! —Damián estaba admirado por aquella pieza de artesanía. Parecía una armadura de piel desde la cabeza hasta los pies. Excelentemente rematada, parecía que la formaban escamas de piel superpuestas entre sí.

—Ni agua puede atravesar traje —decía Erneq mostrando su admiración por aquella herramienta de caza.

—El *nanoq* no tiene nada que hacer contra nosotros —dijo Damián a Erneq —. Vamos a demostrarles a todos que sigues siendo el mejor cazador de la tribu.

—Sí, a Nukappi —dijo Erneq con los ojos vidriosos.

—Sí, sobre todo a ese persigue-faldas de Nukappi —y cuando nuestro protagonista dijo esto a Erneq se le escapó una carcajada que reprimió inmediatamente.

—Vamos yo y tú esta noche —dijo Erneq comprobando que su arco de cazador no había perdido elasticidad.

—Esta noche —asintió Damián—. Y esta vez, viajaré con amuletos.

Salieron a una hora en que la mayoría del pueblo inuit dormía. La mujer de Erneq no aprobaba lo que su marido estaba a punto de hacer, pero lo cierto es que no quedaba más remedio. Era eso o abandonar el pueblo para morir en medio de la tundra helada.

Erneq era el principal entre principales en la tribu, la mano derecha del cacique. Y este a su vez era el hombre más poderoso del poblado. Si Damián quería tener una mínima oportunidad de vender hielo a alguno de aquellos esquimales, tenía que ganarse su total confianza a cualquier precio. Y si la frase “a cualquier precio” implicaba dar caza a uno de los carnívoros más grandes de

la tierra... pues allá iba el bueno Damián, montado en el trineo de cara al viento como de costumbre.

Erneq decía que antes era más fácil encontrar al *nanoq* blanco en cualquier parte de Groenlandia, pero que con los años, el aumento de las temperaturas y los cambios en los flujos migratorios, era más fácil encontrarlos donde más frío hacía; cuanto más al norte mejor. Y allí se dirigían a toda velocidad. En esta ocasión llevaban suministros de sobra por si surgía algún imprevisto. El esquimal llevaba suficientes armas como para equipar a tres personas, pero Damián no participaría en la caza, sólo apoyaría a Erneq desde la distancia.

El oso polar es un animal tan formidable como peligroso. Es el superdepredador del Ártico, es decir, que no tiene otros depredadores naturales que le hagan sombra. Así que un humano —y además canijo— como Damián no iba a impresionar a una bestia de aquellas.

Perfectamente adaptado a aquellos climas, la pérdida de calor corporal es realmente mínima gracias a una gruesa capa de grasa y a una piel negra que le ayuda a absorber el máximo del espectro de radiación solar —Damián sabía que esto es así porque en el sur de Andalucía, en un buen día de calor de Agosto y trabajando de limpiacristales, la ropa negra le daba mucha más sensación de calor que la ropa de otro color. Hablando de color, el pelaje del oso polar tampoco es blanco, realmente no tiene color. Pero la estructura hueca del pelaje, hace que normalmente estén llenos de aire, lo que supone otro aislante térmico más y además hace que la luz se disperse, pareciendo de color blanco. Además, este tipo de osos casi nadan mejor que andan y los machos rondan la media tonelada y los dos metros y medio de largo.

Bien, pues esa es la criatura que pretendían cazar. Durante varios días recorrieron la costa noroeste de la isla buscando en los lugares donde solían estar las colonias de focas. No encontraron ninguna en primera instancia, pero Damián aprovechó el tiempo para hablar de la verdadera pasión de Erneq; cazar osos. A la luz del fuego, el inuk le contaba historias de caza. Aunque el fin siempre fue ganar su confianza para poder venderle hielo, Damián aprendió a disfrutar escuchando las apasionantes historias de caza que el esquimal le contaba entusiasmado.

Erneq había parado el trineo bruscamente despertando a nuestro protagonista. De forma tímida, el sol iba mostrando un precioso horizonte de color rosado. El

agua reflejaba ese color como si fuera un espejo entre los imponentes icebergs de sombras alargadas. La vista no podía ser mejor, pero Erneq tenía en su cara el típico gesto tenso que solía poner al acechar a sus presas. Cuando el sol disipó un poco más las sombras de los icebergs, Damián distinguió entre ellos una silueta blanca que se movía lentamente.

—¡Es un oso! ¡Allí! ¡Erneq!—señaló con tanto entusiasmo que parecía se le iba a salir el brazo.

—Ya —respondió el inuk sin inmutarse—. No ha visto a nosotros todavía. Vamos, pero cuidado.

El oso se encontraba separado de ambos por el mar. Estaba en una placa de hielo de algunos cientos de metros cuadrados y permanecía al acecho de un banco de focas cercano. Erneq dismanteló rápidamente el trineo y sacó un pequeño Kayak artesanal. La pequeña embarcación casi se ponía como si fuera una prenda de vestir; tanto que Damián dudaba de que alguien tan corpulento como Erneq pudiera embutirse en algo tan pequeño; más aún llevando un arpón, el enorme cuchillo de hueso, un arco y cinco flechas.

Ya en el agua, Erneq se subió por la parte de atrás y se apoyó en la pala que mantenía en posición transversal con respecto a la embarcación a medida que entraba por el agujero, teniendo mucho cuidado para no propiciar un vuelque. Aquello era difícil, pero Erneq lo hacía con una agilidad increíble. Una vez dentro, reptó un poco, se acomodó, sumergió la pala y con sus potentes brazos propulsó el diminuto transporte marítimo rápidamente.

Damián permanecía atento al oso desde la distancia. A medida que el inuk se acercaba, el animal se ponía más y más nervioso. Podría haber escapado, pero algo le pasaba. "Tal vez quiera plantarle cara a Erneq" pensó.

Cuando por fin la pequeña embarcación tocó tierra, Erneq saltó rápidamente y cogió el arco.

El esquimal buscó en su aljaba sin dejar de mirar al animal, colocó la flecha con cuidado sobre su arco, y lo tensó lentamente. El oso emitió un sonido lastimoso y permaneció petrificado en aquella balsa de hielo rodeada de agua. Las focas advirtieron aquel sonido y huyeron sumergiéndose en el agua.

Dos minutos de pura tensión en los que Erneq permanecía petrificado

mientras el oso se movía de un lado a otro intentando escapar.

—¿Pero qué haces? ¡Que se te escapa! —y Damián lo gritó tan alto que hasta el oso miró con curiosidad por detrás de Erneq para ver qué animal sonaba tan alto.

Hecho esto, el animal —el oso, no Damián—, se deslizó lentamente por el hielo y desapareció bajo el agua.

El inuk recogió sus instrumentos de caza, se metió con cuidado en el diminuto kayak y regresó lentamente hacia Damián.

—Y bien, se supone que hay una explicación para lo que has hecho ¿verdad?

—Es una osa.

—Y no cazas osas porque... —dijo Damián poniendo cara rara.

—Esta no. Preñada y herida —Erneq salía con cuidado de la embarcación mientras aclaraba el asunto—. La osa trae más osos para el futuro.

—Suenas sabio... pero habría sido muy fácil cazarla. Ahora tendremos que buscar otro.

—Vamos al norte. Más osos allí.

Y pasaron muchas horas más recorriendo la costa sin volver a cruzarse con otro. La noche volvió rápidamente, así que con la caída del mercurio se vieron obligados a construir un nuevo iglú. Damián estaba hecho todo un experto; incluso ayudaba a Erneq cortando las piezas de hielo y cargándolas. El inuk tenía la espalda muy resentida de tantos años de esfuerzo físico y este gesto lo agradecía... por supuesto que no lo ibas a ver admitiéndolo porque... él era un inuk.

Ambos dormían ahora a pierna suelta y lo único que se escuchaba era el silbido del viento en las paredes del iglú, pero un rugido paralizante rompió aquella tranquilidad. Ambos abrieron los ojos a la par y se quedaron quietos

tratando de entender si había sido una pesadilla o algo más. Pasados unos instantes volvieron a escuchar otro rugido, pero este era claramente más lastimero. Fue una pelea que duró unos cinco minutos, tras lo cual no volvió a escucharse nada más. El esquimal volvió a dormirse, pero no así Damián, que se quedó sin pegar ojo hasta la mañana.

El sol volvió a despuntar por tiempo limitado y les regaló otro de los amaneceres más espectaculares que nuestro protagonista había visto. Al salir del iglú, desayunaron, engancharon a los perros y continuaron la marcha por la costa. Aquella mañana Erneq estaba de muy buen humor, así que permitió a Damián conducir el trineo mientras él se relajaba de cara al viento. No obstante, llevaban poco recorrido cuando el inuk gritó a los perros para que estos se pararan en seco —y estos ignoraron a Damián aunque llevase las riendas.

La escena era grotesca; la osa preñada había sido devorada por completo.

—Osa muerta —Erneq tenía una cara como de no entender lo que había pasado pese a sus muchos años de caza.

—¿Fue un animal defendiéndose? —preguntó Damián.

—No. No tiene sentido. Osa no agresiva... no entiendo—Erneq parecía muy confundido.

—¿Puedes detectar las huellas del animal que la atacó?

—Sí, rastro casi oculto, pero podemos seguirlo. ¡Vamos hombre blanco!

Damián apremió a los perros mientras el inuk le iba dando indicaciones. El rastro cada vez se hacía más evidente y les alejaba de la costa, conduciéndolos a un laberinto de cuevas y paredes de hielo gigantescas que ocasionalmente acababan en precipicios.

Volvía a oscurecer y se avecinaba tormenta por lo que se pusieron manos a la obra para construir otro iglú. Aquella noche la nevada cayó con tanta fuerza que enterró el iglú casi por completo y los perros, fuera del refugio se las arreglaban apiñándose unos a otros para darse calor. Damián estaba durmiendo profundamente cuando otro rugido le sobresaltó, un rugido que hizo temblar las

paredes. Erneq ya estaba despierto y le hizo señas para que no hiciera ruido.

Lo que sucedió a continuación ponía la piel de gallina. Los perros gruñeron, atacaron, gimotearon y finalmente se hizo el silencio. Erneq permaneció en silencio sin moverse. Ambos sintieron la presencia de algo que rondaba el iglú porque escuchaban su potente respiración. Tras unos minutos no volvió a escucharse nada, pero no se atrevían a salir.

—Espera al sol. Salimos con la luz.

—¿Qué ha pasado ahí fuera?

—Tranquilo, mañana lo veremos. Ahora intenta dormir.

Pero no pudo. Estaba aterrado, y si la bestia había acabado con los perros, supondría que se habían quedado sin transporte y muy lejos del campamento inuit. Cuando el sol empezó a despuntar y rompieron el iglú para salir por la parte de arriba —porque como habían previsto, estaba casi enterrado a consecuencia de la tormenta— la escena era como Damián se lo había esperado. Un animal había atacado a los perros; se había comido a tres, matado a otros cuatro y el resto posiblemente había huido.

—Al menos el trineo está intacto —observó Damián. Hay que buscar una manera de volver...

—Somos presas —dijo Erneq mirando a su alrededor. Ahora estaban rodeados de imponentes bloques de hielo y se encontraban en una situación grave.

—Nos están cazando y estamos atrapados. Deberíamos salir de aquí mientras haya luz —pensó en voz alta Damián.

—Sí. Correremos al agua. Alejarnos de aquí.

Erneq hizo pedazos el kayak y luego el trineo para terminar guardando los restos en dos grandes bolsas de piel. A Damián casi le da un infarto, pero se mordió la lengua, porque estaba intentando aprender a cuestionar menos y confiar más en el inuk.

Damián cargó una bolsa repleta de madera, algunas provisiones y el cuchillo de hueso. Erneq también llevaba otra bolsa con madera, el resto de provisiones

junto con el arpón, el arco y las flechas. Se repartieron las provisiones y aprovecharon las horas de luz para correr lo más rápido que pudieron en dirección a la costa. Pero no estaban solos en su viaje. Había una enorme figura blanca desde la lejanía que no les quitaba ojo.

—¡Erneq! Seguro que has visto esa enorme mole blanca antes que yo ¿verdad?

—Oso nos persigue desde ayer. Atacarnos pronto.

—¿Y a qué está esperando?

—No lo sé.

Y esa respuesta daba mucho miedo, porque si el inuk, con toda su experiencia no sabía cuándo el oso les atacaría, significaba que la cosa había escapado a su control. Y si había escapado a su control, significaba que ahora el control lo tenía esa enorme mole blanca y peluda.

Faltaban pocos kilómetros para llegar a la costa pero estaba a punto de volver a oscurecer y el oso permanecía al acecho en alguna parte.

—Hay que prepararnos. Hoy noche será muy larga —advirtió Erneq.

—¿Hacemos un iglú con las paredes más gruesas? Tal vez eso frene al oso.

—Garras de oso muy fuertes, refugio de hielo no sirve. Yo te enseñaré.

Delimitaron un perímetro de unos seis metros cuadrados y seguidamente cavaron una zanja de unos dos metros y medio de ancho todo en derredor. Esto lo hicieron por si el oso estaba herido y se lo pensaba dos veces antes de tener que saltar. Los trozos de madera que transportaban, también les sirvieron para preparar un anillo en el centro del perímetro. Al caer la noche, encendieron el fuego y permanecieron con las armas en la mano refugiados en ese centro candente.

—Esto es lo que se siente —reflexionó en voz alta Damián—. Por eso lo echas tanto de menos. Esto te hace sentir vivo... es un chute de adrenalina.

—Quién es presa, y quién es cazador. Con el *nanoq* blanco nunca se sabe. Más peligroso sí, pero es mejor reto.

—Ahora te entiendo mejor, esto te realiza. Es probable que sientas lo mismo que yo con la venta. No te preocupes, cazaremos al oso y haremos una entrada triunfal en el poblado. Así dejarán de cuestionar tu valía. Lo conseguiremos juntos, ya verás.

Erneq se quedó en silencio un buen rato. Es posible que sintiera sorpresa y que aún desconfiara hasta cierto punto del hombrecillo blanco que estaba temblando a su lado, tal vez de frío, tal vez de miedo o tal vez por ambas.

—¿Cómo vender tú hielo a un esquimal? —al preguntar esto sobresaltó a Damián que estaba dando cabezadas.

—Pues aún no lo sé, Erneq. Pero estoy seguro de que daré con la forma, siempre lo hago.

—No es fácil —admitió el inuk—. Oferta de Bruce muy tentadora para los inuit.

—Sí... ha dado un buen puñetazo en la mesa con su propuesta. Te mentiría si te dijera que no me afecta, pero así ha sido. Una idea brillante presentada de forma impactante. Y la verdad es que tengo miedo de perder la competición después de aquello.

—Un inuk como tú, también con miedo.

—¿Temes al oso? Quién lo diría, porque yo te veo muy tranquilo.

—Si cuando un inuk está tranquilo tú tiemblas, si un inuk asustado tú...

—Sí, ya. Me quedaría más paralizado que un maniquí... —dijo Damián con desgana.

—O como Playmobil —dijo Erneq riéndose por primera vez.

—¡Ves! Lo sabía, ¡conoces los Playmobil!

—Mira detrás —dijo Erneq.

—¿Por qué? —preguntó Damián abriendo mucho los ojos—. ¿Está el oso detrás?

—No. Tú mira —insistió Erneq.

A sus espaldas estaba teniendo lugar uno de los acontecimientos más exóticos del mundo. Un fuego verde y morado danzaba en medio del cielo nocturno teniendo como telón de fondo un tupido manto de estrellas. Nuestro protagonista se quedó con la boca abierta sin decir una sola palabra; la aurora boreal de aquella noche era especialmente cautivadora. Surcaba el cielo nocturno con elegancia y fluidez a la vez que impactaba con sus destellos y vivos colores. Formaban enérgicos torbellinos de luz que se disolvían y recordaban sutilmente a un látigo de fuego que terminaba desapareciendo en la oscuridad. Allí se quedó recostado durante horas, dejando que su mente se alejara de cualquier preocupación. Erneq sonrió como si aquello le resultase familiar, dio un largo suspiro y no volvió a abrir la boca en varias horas.

En una de esas formas que provocaban a la imaginación para que tomara el control de su vista, a Damián le pareció observar distintos animales: un gato, una ballena e incluso un oso blanco. Él sonreía apaciblemente pero le extrañó que el color del oso no fuera verde, sino blanco... y que los ojos le brillasen. Y no, el brillo de los ojos no eran precisamente dos estrellas. Y no, tampoco el rugido que se oyó a continuación era Nukappi dejándose la garganta para impresionar a Larysa.

—¡¡¡Ah!!!

—¡Arriba Damián! —gritó Erneq con el arco tenso y la flecha preparada.

El animal se había aproximado hasta ellos con tal sigilo que ni siquiera Erneq lo había escuchado. Ahora permanecía erguido sobre sus patas traseras y los estaba observando con curiosidad. Olisqueaba moviendo su cabeza de un lado para otro y los recorría con la mirada tranquilamente, no tenía ninguna prisa.

—¡Es enorme! —gritó Damián y razón no le faltaba. Era un oso gigantesco de como tres metros de alto y muy fornido. Su respiración era potente y su rugido extremadamente grave.

—Tú debes controlar miedo, Damián —y Erneq gritó esto a los cuatro vientos para intimidar al oso.

—¿¡Pero has visto las zarpas!?

—Concéntrate y piensa con cabeza.

—Es verdad, me tengo que calmar —el oso había saltado fácilmente la zanja de metro y medio y ahora los acechaba dando círculos.

—Él piensa cómo evitar el fuego. Es muy listo...—Erneq parecía preocupado.

—Y enorme —Damián había reaccionado y ahora sostenía uno de los palos más largos de entre el fuego.

El oso rugía a modo de queja por no poder traspasar el fuego. Los hombres se encontraban en tensión y rotando su posición de forma circular procurando estar siempre de cara al animal.

Repentinamente el oso hizo el amago de traspasar el anillo de fuego con una de sus zarpas y enganchó la antorcha que portaba Damián. A consecuencia de aquello, consiguió que resbalase del susto y fuera a caer de espaldas en el fuego; ahora tenía medio cuerpo fuera del anillo de fuego. El oso se dio cuenta de aquello y corrió a toda velocidad rodeando el anillo para cazar a nuestro protagonista por el extremo opuesto. Erneq disparó la flecha pero sólo hirió al aire. Inmediatamente lanzó el arco al suelo y con ambas manos libres agarró a Damián por el pie y tiró de él justo antes de que el oso, ya en el otro extremo del anillo, le arrancase la cabeza de un mordisco.

El esquimal volvió a doblar su arco y disparó al animal. Esta vez consiguió acertarle. Aunque apuntaba a la caja torácica el oso era demasiado rápido y sólo le acertó en el lomo. Ni siquiera pareció notar la flecha, así que Erneq volvió a probar fortuna y esta vez la flecha fue a parar cerca de su cuello. Creyendo haber herido gravemente al animal, cogió el arpón de hueso y corrió a su encuentro fuera del anillo candente.

El inuk flexionó las rodillas, sujetó la lanza con fuerza y le azuzó con esta en el hocico. La mole blanca retrocedió y se sacudió. Entonces la flecha del cuello se le desprendió fácilmente. En ese momento, Erneq pensó que la herida no había sido tan grave como había pensado, y que apenas habría atravesado la capa de grasa subcutánea. Se encontraba, por tanto en un grave aprieto.

Ahora era el turno del depredador, así que se abalanzó sobre Erneq con su enorme boca y sus poderosas garras dispuesto a triturarle. Mientas caía sobre él, el inuk solo pudo clavarle el arpón de hueso en el cráneo y en una pata, sin poder

acertarle en ninguna parte vital, así que el oso, habiendo conseguido tumbar a Erneq y desarmarlo, le mordió y zarandeó violentamente de un lado a otro como si fuera un muñeco de trapo.

El oso era demasiado grande, demasiado fuerte y demasiado listo. El arpón de hueso estaba fuera de alcance y los puñetazos que el inuk le propinaba en la cabeza sólo conseguían enfadar más al animal. Este había conseguido a su presa y nadie se la iba a quitar. Erneq hacía rato que no respiraba y tampoco podía quitarse de encima a aquel titán de color blanco. Le entró sueño, un sueño irresistible que le invitaba cerrar los ojos poco a poco. Ya no sentía miedo, dolor, ni frío. Cerró los ojos por última vez con una sonrisa, sabiendo que al menos se iba haciendo aquello que más le gustaba, aquello que le hacía sentirse un inuk. Allí cerró los ojos Erneq, el cazador de osos.

A recordar

- Conoce tu producto y a tu competencia *antes* de lanzarte a vender.
- Vende bonito, cierra con seguridad y ten mano izquierda para negociar.
- No seas un vendedor tipo SIRI. Haz que a tu cliente se le haga la boca agua con tu producto.
- En la negociación gestiona tu posición relativa de poder. Recuerda que en la gran mayoría de las negociaciones todo dependerá de cómo enfoquemos y gestionemos nuestros argumentos y los de la otra persona.

A la hora de comunicarte:

- Exprésate con entusiasmo, seguridad y convicción.
- Crea un trato cercano —pero *no* te pases— desde el primer momento.
- Detecta sus problemas o deseos y muestra como tu propuesta los resuelve o satisface.
- Usa la empatía y la escucha activa.
- Gánate a tu comprador como sea. Como si tienes que acompañarlo a Groenlandia a cazar osos con un arpón de hueso (si tu venta merece la pena, claro).

CAPITULO VI

El poder del storytelling

El storytelling es a grandes rasgos, contar una historia que conecte tu marca con las emociones de tus futuros o actuales clientes. Y sabemos de grandes marcas que usan esto a menudo —de hecho, el libro que estás leyendo es un gran storytelling— para generar una conexión emocional.

Pero ¿por qué lo hacen? La respuesta: es parte de nuestra naturaleza escuchar historias. Piensa en esto: ¿cuánto hace que tus padres dejaron de contarte cuentos? Si estás leyendo esto seguro que ha llovido mucho desde aquello. ¿Recuerdas algunos de esos cuentos? Seguro que alguno vendrá a tu mente. Acabo de ilustrar el poder que tiene en la memoria a largo plazo una historia.

Otro efecto es el del boca a boca; el poder del storytelling para hacerse viral es enorme. A las personas nos encanta compartir esa historia que ha tocado nuestras emociones. Por ejemplo, si un amigo tuyo fue al cine y vio una película que le encantó, es probable que quiera compartirla contigo.

Pues piensa en el efecto que produce aplicarlo a una marca; tendrá publicidad totalmente gratuita. Lo mejor es que esa publicidad posiblemente llegará al potencial cliente con una reactancia psicológica cero. Por ejemplo, si esa película te la cuenta alguien que previamente tiene tu confianza; ese amigo que fue al cine. Cuando tu amigo cuente entusiasmado lo bien que lo pasó viendo esa película, normalmente, le creerás.

Y cuando finalmente te diga entusiasmado: “Ve a verla porque está genial” es raro que pienses que se lleva una comisión de los productores de la película —o puede que sí en caso de que acostumbres a ponerte un gorro de papel de aluminio sobre la cabeza y seas fan de cuarto milenio—. Así que probablemente, terminarás viendo esa película.

Otro efecto es el de la curiosidad y expectativa que genera el que nos cuenten algo: somos seres sociales y curiosos —aunque unos más que otros— y nos encanta que nos cuenten historias. Y tal vez alguien diga: yo no soy una persona especialmente curiosa. Puede ser, entonces déjame preguntarte: ¿Cuándo fue la

última vez que viste una película, leíste un libro o escuchaste un cotilleo? Ahí tienes la respuesta; a todos nos gusta escuchar una buena historia de vez en cuando.

Otro efecto psicológico que provoca el storytelling es que un potencial comprador baje su reactancia inmediatamente. Como te expliqué en el capítulo anterior, la reactancia psicológica es lo primero que debemos neutralizar antes de realizar una venta. Las historias despersonalizan al vendedor y envuelven al potencial cliente haciendo que los prejuicios caigan más rápidamente.

Es posible que te preguntes ahora: ¿Cómo hacer que mi equipo de ventas use el poder del storytelling para vender más? ¿Cómo puedo aplicar el storytelling a nivel particular para vender mucho más fácilmente?

Pues la respuesta es más sencilla de lo que parece y se puede aplicar tanto en la venta telefónica como a la presencial. Es una herramienta tan potente que forma una pieza clave dentro de la psicoventa.



<https://psicoventa/cursos-online-para-vendedores/>

Los primeros rayos de sol hacían disimular la luz del anillo de fuego dando paso a un nuevo día. El animal seguía zarandeando a un esquimal que ya no se defendía... pero Damián no iba a permitir que un insignificante oso de tres metros y ochocientos kilos acabase con su cliente. Mucho menos después de todo lo que le había costado ganárselo. Es posible que la desesperación, la frustración y el miedo compensaran su cobardía, —o el hecho de pensar que el siguiente en ser devorado iba a ser él—, que recordó tener el cuchillo de hueso en una funda de piel adherida a su muslo, por debajo del abrigo de piel de zorro.

Buscó la enorme espalda del oso, se abalanzó sobre ella y sosteniendo el cuchillo en su mano izquierda acuchilló varias veces buscando algún órgano importante que disuadiera al oso de soltar a Erneq.

“Por algún lado tiene que estar el interruptor de apagado del bicho este”, pensaba.

Y efectivamente, el puñal de hueso de cuarenta centímetros dio con el botón de apagado; su corazón. El oso se sacudió y Damián salió despedido como una bola de *pinball*. El animal se hizo a un lado de sobre el cuerpo Erneq y se sentó en el hielo con la cabeza agachada mientras un hilo de sangre le recorría el pelaje blanco desde el costado.

Damián se levantó cojeando y puso su nariz frente a la del inuk para ver si respiraba. Recordó lo que la hermana de Nukappi hizo para reanimarle días atrás. Así que le abrió la boca a Erneq y se la llenó de nieve para seguidamente zarandearlo con toda la fuerza que pudo. Lo hizo una primera vez pero no observó ningún resultado.

—¡Venga! ¡No te mueras ahora cabezón!

Lo sacudió una segunda vez y una tercera hasta que por fin Erneq tosió, escupió la nieve de su boca y comenzó a respirar. Damián le ayudó a reincorporarse para que el esquimal pudiera recuperar el aliento.

Es posible que si le preguntásemos a un médico sobre cómo reaccionar cuando alguien sufre una parada respiratoria, nunca recomendase llenar la boca de nieve y zarandear a la víctima con toda la fuerza de la que somos capaces. Pero si le preguntásemos a Damián, él contestaría que con aquello le había salvado la vida a Erneq.

—¿Tú decir cabezón a un inuk? —fue la primera frase que soltó al respirar con normalidad.

—No tienes ni un rasguño —observó Damián ignorando el comentario—. El traje “mata osos” te ha salvado.

—No, tú salvar a un inuk. Gracias.

—No podía dejar que un oso matase a mi cliente.

—Una cosa solo —dijo Erneq con su característica medio sonrisa—. Abrazo de oso es delante, pecho con pecho, no en espalda de oso.

—Acabas de presenciar mi versión aún no patentada del abrazo del oso—. Y Damián, rendido de cansancio, se tumbó en la nieve a descansar.

Erneq movió la cabeza del oso y la puso en determinada postura para cumplir con el riguroso ritual de caza que debía propiciar el que los osos siguieran dejándose cazar.

Te preguntarás cómo iban a llevar hasta el poblado aquel peso muerto sin trineos ni perros. Bien, porque eso fue precisamente lo que ellos hicieron. Primero enterraron al oso en la nieve para evitar que los carroñeros dañasen el cadáver. Luego caminaron como medio día buscando una zona de caza asignada a otro inuk.

Por lo que nuestro protagonista había entendido, el área de caza se dividía y asignaba rotatoriamente, así que Erneq esperaba encontrar por aquel lugar a otro cazador. Y efectivamente, lo encontró. Este a su vez, fue a buscar con su trineo a otro cazador más en la zona adyacente para poder cargar con el cuerpo del oso y regresar todos juntos al poblado.

Así fue como aquellos tres cazadores, Damián, y un enorme cadáver de oso regresaron con vida. Tal y como nuestro protagonista le había dicho a su potencial cliente, hicieron una entrada triunfal. La noticia corrió de boca en boca rápidamente y todos querían ver al oso, y por supuesto, escuchar la historia de la caza del oso.

Obviamente nadie hubiera creído que un hombre blanco y flacucho fuera capaz de matar a semejante ejemplar. Así que al contar la historia, omitieron varias partes de lo ocurrido. Los inuit terminaron imaginándose el resto, así que

ninguno tuvo que mentir.

El enorme animal proporcionó comida, materias primas para construir e incluso combustible para las lámparas del poblado. Más que eso, había servido para afianzar a Erneq en el poblado algunos años más. Dicho sea de paso, los inuit estaban en contra de la caza deportiva y de todo aquello que fuese matar por diversión. Para ellos, respetar el ecosistema y no alterarlo era tan importante como el alimento o traer descendencia.

Aquello le impresionó mucho a nuestro personaje. “Empezaré a reciclar en serio cuando llegue a España” pensó.

En reconocimiento al valor y la ayuda prestada, Malik le hizo a Damián una figurilla de hielo preciosa con forma de caribú. Fue esculpida del mismo hielo tratado que Bruce había ofrecido para su venta, por lo que en aquellas temperaturas no se derretiría nunca. Aquello era todo un símbolo de estatus, honor y confianza dentro de la tribu. El único *pero* es que Damián, aún seguía siendo un hombre blanco. Pero eso ya no se podía cambiar... o sí.

Pasaron algunos días desde aquello y el grupo volvía a estar reunido en la casa de invitados. Se había desatado una violenta tormenta de viento y nieve. Cuando esto pasaba, la actividad del pueblo inuit se paralizaba por completo.

Larysa había tenido un encuentro con Malik justo antes de la tormenta y llevaba llorando sin parar desde entonces. Aunque les decía a todos que no quería irse y que estaba bien, sólo era cuestión de tiempo que se derrumbase por completo.

Pero aquel llanto desconsolado tras haber interactuado con el falso cacique no podía ser casualidad. Damián pensaba que la presión psicológica del entorno no justificaba aquel llanto, así que decidió investigar.

Ella estaba refugiada en una esquina de la habitación con dos cálidas mantas que la cubrían por completo; totalmente cerrada en banda y sin ganas de hablar con nadie. Él se acercó con precaución y trató de hacerse ver antes de hablarle para no sobresaltarla.

—¿Sabes qué fue lo primero que pensé al ver las casitas de colores en Nuuk?

—No —pese a haberlo intentado ella se había sobresaltado al oír sus pasos.

—¡Piezas de lego! —y se rio con toda la ganas que pudo—. Yo tenía algunas piezas con los mismos colores... amarillos, rojos y azules.

—Sí, me encantaban —respondió ella sin darse la vuelta—. Yo jugaba con mi hermano.

—Siempre pensé que tenían vida propia ¿sabes?

—No, ¿por qué pensabas eso? —y había dejado de llorar repentinamente.

—¿¡Nunca pisaste uno!?

—¡Desde luego, dolía una barbaridad! —con esa respuesta Damián entendió que estaba consiguiendo llevar su mente a otro lugar.

—Me imaginaba a esas piezas entrenándose por las noches para colocarse en los lugares más inverosímiles. ¡Incluso moviéndose disimuladamente unos centímetros para que las pisásemos de lleno!

—¡Menuda imaginación! —exclamó ella.

—Sí... aquellos eran buenos momentos. Supongo que por eso echamos tanto de menos el hogar.

—Sí.

—Y estoy seguro de que te gustaría salir de aquí y volver a casa ¿verdad que sí?

—Sí, pero con este frío y la tormenta moriríamos congelados en pocos minutos.

—Hay formas de salir evitando la congelación, la amputación de miembros y todo lo desagradable...

—Tú dirás —dijo ella toda escéptica.

—Necesito que cierres los ojos. ¡Vamos! —insistió Damián ante su negativa.

—¿Y ahora qué?

—Antes que nada, quiero hacer constar en acta que no estoy ligando contigo —aunque ella se tronchó de la risa con ese comentario, lo que buscaba Damián era que bajase sus defensas para conseguir información y confirmar sus sospechas—. Imagina que estás en una playa cálida y desierta. Estás tomando el sol sobre tu toalla y metes los dedos de tus pies entre la cálida arena. De fondo oyes el sonido de las gaviotas sobre el mar y una brisa cálida recorre tu cuerpo. ¿Cómo te sientes?

—En paz... a gusto —dijo ella.

—Yo salgo del agua y corro en tu dirección porque me estoy quemando los pies con la arena. Entonces me echo a tu lado... ¡en una toalla aparte por supuesto! —aunque con este comentario Damián pareciera un puritano que no sabía lo que era una mujer, una violación de su espacio personal podría hacer que ella se cerrase en banda. El comentario pareció funcionar porque ella no reaccionó negativamente, sólo sonrió—. Allí viene Gustavo que acaba de pescar una de esas gaviotas con la caña...

—¿¡Con la caña!?! —se extrañó Larysa.

—Sí, es tan malo pescando que, al hacer el lanzamiento le ha dado en la cabeza con la plomada a una gaviota mientras volaba. Esta se enredó y al recoger el sedal...pues eso, pesca de gaviota con caña.

No sólo ella, sino que Gustavo y Bruce, quienes le habían oído desde el otro extremo de la habitación, se reían a mandíbula suelta.

—He visto a Malik apoyado en su bastón de hueso observándonos —dijo repentinamente.

Larysa dio un respingo. Abrió sus ojos verdes de par en par y le miró con miedo.

—Dime qué te ha dicho ese psicópata —y la miró fijamente lleno de indignación.

—Nada —y ella por su parte miró al suelo.

—Ese “nada” quiere decir mucho. Creo que te ha dicho algo horrible.

—No quiero hablar de eso. No me obligues, por favor.

—Tranquila, no lo haré —inmediatamente cogió su abrigo de piel de zorro y salió corriendo en dirección a la cabaña del cacique.

—¿Estás loco? ¡Te vas a congelar! —gritó Larysa.

Malik estaba intentando desestabilizar al grupo por alguna razón, y Damián estaba dispuesto a impedirlo. Abrió la puerta de la cabaña enérgicamente y cogió aire con el objetivo de como dicen en su tierra, “liarla parda”.

—Ah, Damián, pasa —el viejo no parecía inmutarse. Tal vez porque Erneq estaba sentado a su lado bebiendo Julglogg; una mezcla de vino caliente, clavo, canela y un poco de vodka—. ¿Quieres beber?

—Sé lo que estás haciendo con el grupo, y pienso impedirlo.

—Mírate, con toda esa inteligencia y lo primero que haces es venir aquí hecho una furia intentando deshonrarme —la enorme espalda de Erneq imponía con su mera presencia, y Malik lo sabía.

—Primero Alistorm se hunde en el hielo y seguidamente Larysa se rompe con tus palabras. Demasiadas casualidades en una semana.

—Ella no te ha dicho nada ¿verdad? No hace falta que hables, ya me has respondido —dijo leyéndoselo en el rostro—. Eres muy listo, se lo has sacado inconscientemente. Deberías saber que las casualidades no existen. Todos estamos a merced de la voluntad de los espíritus.

—Estás poniendo a todo el pueblo en nuestra contra. Eso es jugar sucio. ¡No tienes ni idea de lo que estoy arriesgando!

—¿Y tú? —respondió calmadamente—. ¿Tienes idea de lo que se juega este pueblo? Por tus gestos veo que no. Quiero que sepas que esto no ha acabado. Ella está por caer, y el siguiente será uno de vosotros tres.

—Ya veo, eres un retorcido psicópata.

—¿Sabías que está bien visto si un inuk mata a una persona que le ha deshonrado? —Erneq, que había estado ausente, volvió su enorme y cuadrada cabeza y miró fijamente a Damián—. Sí, podría hacer que te destripase ahora mismo. Te quemaríamos en una montaña inaccesible al norte de aquí y esparciríamos tus cenizas. Pero lo más triste es que nadie te echaría de menos ¿verdad?

Malik estaba empezando a acariciar un tema sensible.

—Estás intentando provocarme para que Erneq me despedace con sus propias manos.

—No seas tan mal pensado, hijo —y sonreía dando grandes tragos de vino caliente—. No quiero que nadie muera. Incluso alguien sin familia y sin amigos como tú.

Damián tuvo que salir de la habitación inmediatamente porque estaba a punto de llorar. Esas palabras, cual veneno, habían surtido un efecto rápido y mortal. Le habían destrozado por una sencilla razón; Damián era huérfano. Estaba solo y no tenía ayuda de nadie, por eso todo le resultaba tan difícil siempre.

Estaba en aquel lugar sin dinero, sin futuro, sin apoyo, sin vivienda a la que volver y tampoco le esperaba nadie en su tierra. Aquellas palabras le rompieron por dentro. No sabía cómo, pero ese hombre se lo había leído y había conseguido usarlo como arma.

Mientras volvía a la cabaña de invitados trataba de calmarse. Era obvio que algo parecido le había tenido que decir a Larysa. Damián acababa de experimentar el veneno de las palabras de Malik e intentaba por todos los medios recomponerse. No quería dejarse dominar por las emociones, pero el efecto era el mismo; desconsuelo, pérdida de fuerzas y derrumbe generalizado.

El efecto era mayor por toda la carga psicológica que soportaba en esa dura región. Así que llegó a la cabaña sin fuerzas, pero ahora, además, le ardía la frente y sentía un fuerte dolor en el estómago.

—¿Qué ha pasado? —preguntó Gustavo cuando entró por la puerta.

—Chico, ¿va todo bien? —preguntó Bruce inmediatamente.

Ahora entendió por qué su compañera, acurrucada en la esquina de la casa de invitados, no quería hablar. Se puso junto al fuego envuelto en las mantas y lloró en silencio; exactamente igual que había estado haciendo Larysa los anteriores dos días.

Así que tal y como había anunciado el chamán, en cuanto se calmó la tormenta Larysa fue la siguiente en abandonar por voluntad propia el *reality* argumentando “motivos personales”. A la par, el costoso equipo de grabación desapareció al día siguiente. Aquello propició que John y James tuvieran que marcharse a Nuuk para conseguir equipo de repuesto y poder continuar con las filmaciones.

Un día después de marcharse ellos, el tiempo empeoró a tal punto que hizo imposible la llegada de provisiones y de equipo, así que la grabación dependía exclusivamente de las cámaras que los concursantes llevaban encima. Damián se las había arreglado para acoplarlas con una bandolera al traje de piel de zorro, ya que sus anteriores ropas habían quedado destrozadas tras el ataque de los perros.

Gustavo, Bruce y él estaban perdidos en el confín de un mundo helado, sin transporte ni provisiones y con el temporal de nieve castigando la zona. Ambos cayeron en la cuenta de que estaban presos en una jaula sin barrotes rodeada de hielo.

Por otra parte la salud de Damián seguía empeorando; ahora tenía cólicos y fuertes dolores musculares junto con la fiebre. Existía la posibilidad de que la carne que los inuit llevaban a la casa de invitados estuviese envenenada. Pero no les quedaba otra opción que comerla.

Ellos tres sabían que algo desagradable les podía pasar en cualquier momento. No saber qué ni cuándo hacía que se sintieran indefensos e inseguros. Y aunque les afectaba a todos, parecía ser demasiado para Gustavo. Tenía mucho miedo y hablaba consigo mismo todo el tiempo.

En uno de esos interminables días de reclusión, en donde los días pasaban tan lentos que parecía como si el reloj tuviera el doble de horas, Gustavo los despertó gritando como un loco. Aseguraba que el espíritu de una foca vestida de esquimal, les estaba vigilando tras la ventana.

—Empieza a ser preocupante —dijo Bruce removiendo el fuego—. Creo que

está perdiendo la cabeza.

—Ya. Pero yo creo que tenemos problemas más graves.

—¿Por ejemplo?

—Como por ejemplo salir vivos de este sitio —dijo Damián cerrando los ojos.

—Lo dices por Malik —Bruce masticaba el pescado que habían traído los inuit aparentando tranquilidad, pero Damián estaba seguro de ver miedo en sus ojos.

—Lo digo por todo —y soltó un suspiro—. La gente, la comida... y ahora estamos incomunicados. ¿Cuánto tiempo crees que sobreviviremos?

Bruce dejó de masticar por unos segundos.

—Nuestra prioridad debe ser sobrevivir hasta que mejore el tiempo —dijo mirando el pescado con otros ojos.

Desde aquella breve conversación, pasaron la noche en silencio, inmersos en las tinieblas de sus propios corazones. Vale, dicho así suena muy tétrico, pero el clima, el lugar y la situación daban para expresarlo precisamente así. En realidad, el único que habló aquella noche fue Gustavo... y consigo mismo. Damián temía que pudiera hacer alguna locura mientras dormían, así que se turnó con Bruce para vigilarle.

Al día siguiente, Erneq entró en la habitación. Su estatura imponente y actitud amenazante propició que los tres se pusieran a la defensiva. Era tan evidente que hasta Gustavo, que andaba tan ausente todo el tiempo, pareció captar la amenaza.

—Malik quiere hablar contigo —aunque el inuk le dijo esto a Damián, su voz grave le provocó un respingo a Gustavo.

—¿Y qué le hace pensar que yo quiero hablar con él? —Erneq esbozó una mueca ante su respuesta.

—Malik sabía que dirías eso. Dice que si no vienes tendréis que cazaros

vuestra propia comida de ahora en adelante.

Damián evaluó sus opciones y accedió de inmediato. Estaba claro que el cacique era un brillante estratega. Lo calculaba todo a la perfección y siempre iba un paso por delante.

Aunque ambos refugios estaban relativamente cerca, la cara se le llenó de cristales de hielo en el trayecto. El tiempo no hacía más que empeorar... algo raro en las fechas que estaban. Recordó que en las expediciones de caza, Erneq le había contado que el clima en Groenlandia había cambiado mucho en las últimas décadas. Avalanchas de nieve e icebergs gigantes que desaparecían se había convertido en algo común últimamente.

No lo había hecho la primera vez, pero al volver a entrar en la cabaña de Malik se fijó en los detalles. Era una estancia muy cálida y acogedora. Había pieles de oso y de foca a modo de alfombra y varias lámparas de grasa repartidas con acierto para crear una atmósfera agradable.

Por lo demás, era interesante ver cómo usaban huesos de animales a modo de armazón para dar forma a sus muebles. “Si los de Greenpeace os vieran” pensó Damián. Pero era lógico al no haber mucha madera, y con todo, eran mucho más respetuosos con el medio ambiente que el hombre blanco.

—Siéntate, por favor —Malik señaló a un sillón de pieles frente a la chimenea—. Sé que no bebes alcohol... y Erneq tampoco por motivos obvios.

—¿Qué quiere? ¿Por qué me ha hecho venir aquí?

—Hace miles de años —empezó diciendo Malik—, cuando el primer inuk seguía al caribú hacia nuevas tierras, se encontró con los tuniqs. Estos eran temibles gigantes que medían hasta cinco veces la altura de un inuk. Eran violentos guerreros a los que les parecía un manjar nuestra carne. Un día, el cazador de caribús fue descubierto por un tuniq que le persiguió. Mientras iba persiguiéndolo, otro tuniq que los vio se unió a la persecución. Aunque el inuk era más veloz que ellos, pronto se vio atrapado. Sabiendo que sería despedazado por los gigantes, él recurrió a su astucia. “Sólo soy un pequeño inuk, mi carne no va a ser suficiente para dar de comer a dos grandes y fuertes tuniqs como vosotros. Así que, ¿quién de los dos me comerá?”

Erneq sonreía mientras tanto, como si la historia le recordase buenos

tiempos. Damián dedujo entonces que debía ser un cuento mitológico inuit que se narra a los más pequeños.

—Los gigantes empezaron a discutir —continuaba el viejo cacique con la historia—, sin llegar a un acuerdo. Entonces, el astuto inuk les propuso que luchasen entre ellos, ofreciéndose voluntario para saltar a la cacerola del vencedor.

—No sé por qué la fábula dice que el inuk era astuto. Aquel no era un gran argumento...a no ser que los gigantes estuviesen colocados, claro —interrumpió Damián con toda la insolencia que pudo.

—La lucha más terrible de la historia de la humanidad dio lugar bajo el sol. Pasaron muchos días y muchas noches —Malik continuó hablando como si no le hubiera escuchado, aunque lo hizo—. Mientras combatían, la tierra se iba moldeando; formando montañas, valles y colinas. Tras mucho tiempo, ambos tuniqs cayeron exhaustos al suelo, después de darse mutuamente el último gran golpe.

—Si tan listo era el inuk, ¿por qué no escapó durante todos esos días y esas noches que duró el combate? Y si se quedó mirando cómo se daban de tortas durante meses... ¿cómo es que no lo aplastaron? No lo entiendo —Damián notó que con esa segunda jocosa observación el cacique mostraba signos de enfado.

—El inuk —decía escapándosele un suspiro entre dientes—, aprovechó para atravesar sus corazones con flechas y escapó con vida hasta su poblado donde siguió contando esta historia.



Puedes aprender cómo aplicar el storytelling a tu producto o servicio sea cual sea. **Contenido sorpresa** al final del libro, de momento sigue leyendo.

—Estoy seguro de que todo el mundo le creería —afirmó—. Seguro que al llegar dijo: “Soy tan listo... he hecho que dos gigantes tan grandes y resistentes como para cambiar la orografía del planeta se den de guantazos. Y después, con un par de flechas de hueso me los he cargado yo solito”. En serio, escucha, que si lo analizas fríamente... igual hasta tiene sentido.

—Tú mismo lo acabas de admitir, el origen de las montañas tiene una lógica

aplastante —y Damián no supo calibrar el tono en el que se lo dijo Malik—. Para mí, los tuniqa son como el hombre blanco: lo único que quieren es salirse con la suya a costa de los demás. Un inuk —dijo refiriéndose a él mismo— intenta que algo así no ocurra aquí... otra vez.

—Mientes tan bien que casi te creo —dijo en tono irónico—. Lo único que quieres es que nos marchemos de aquí.

—Recuerda que un inuk fue quien os dio permiso para entrar aquí —contestó Malik.

—Entonces es que quieres algo de nosotros.

—Absolutamente nada —y su mirada, clavada en la de Damián, se tornó en reproche—. Pero sé que tú no eres como el resto... y también que no entiendes lo que ocurre a tu alrededor.

—Eres bueno confundiendo a la gente y demasiado listo como para mentir sin que yo te pueda encontrar indicios de engaño. ¿Por qué debería confiar en lo que dices?

—¿Y si no te estuviera mintiendo? —contra argumentó el cacique. ¿Y si te estuviese diciendo la verdad y por eso no encuentras indicadores de mentira en mí?

Aquella frase le había dejado muy confundido, así que Damián quería acabar la conversación lo antes posible. Malik estaba jugando con sus emociones, pero nuestro protagonista no sabía exactamente cómo lo estaba haciendo.

—Vengo a ofrecerte un trato, Damián —dijo entonces el inuk—. Sé que estas enfermo y yo puedo curarte.

—Estoy bien.

—Fiebre, malestar abdominal, cólicos y diarrea. Erneq me dijo que comisteis animales crudos. Eso unido a tus síntomas quiere decir que los espíritus de esos animales están dentro de ti y hay que expulsarlos.

—¿Quieres decir que tengo gases? —tenía un dolor abdominal terrible que trataba de reprimir. La estrategia de Damián era ridiculizar todo lo que Malik le

decía para sacarlo de sus casillas. No sabía si lo estaba consiguiendo, pero lo iba a seguir intentando.

—No, lo que quiero decir es que tienes triquinelosis, una enfermedad causada por parásitos que habitan en la carne cruda. Además, mira el sudor de tu frente... —acto seguido Damián se retorció de dolor sobre la piel de oso blanco que descansaba en el suelo de la habitación—. Y lo que quiero que entiendas es que morirás pronto si no hacemos algo.

—¿Puede curarme?

—Sí, pero no aquí. Debemos hacer un viaje a las montañas para consultar con el espíritu de la luna.

—Un viaje a solas contigo... ¿quién te crees que eres? No eres mi tipo... y te faltan dientes, no te ofendas.

—Bromeas para esconder tu miedo pero sabes que tengo razón.

—¿Y por qué no me curas aquí?

—El espíritu de la luna dirá a un inuk los ingredientes de la poción que debes tomarte.

—A menos que haya una doctora llamada “Luna” que viva en las montañas, no cuentas conmigo.

—Mañana el tiempo mejorará —dijo Malik sacando un recipiente con caldo de hierbas del interior de la chimenea—. El trato es sencillo: te curaré, pero luego te irás y no regresarás a este lugar nunca más. Tómate esto ahora y duerme. El brebaje apaciguará a los malos espíritus de tu interior para que puedas viajar.

—¿Qué me estás contando?

—En tu cultura lo llaman sedante, aplacará los síntomas. Bebe, Erneq te acompañará a la casa de invitados.

—Ya puedo yo, gracias —justo después de beberlo de mala gana se desplomó, aunque seguía consciente. Inmediatamente Erneq le cargó como si

fuera un saco de patatas todo el camino de vuelta.

Al llegar a la casa de invitados, la voz de Bruce sonaba inquieta, por lo que Damián dedujo que algo malo había pasado en su ausencia, pero el sedante que le había hecho beber el cacique hizo su efecto casi de inmediato, así que se quedó dormido.

Se despertó desorientado. No sabía dónde estaba ni qué hora era, pero al abrir los ojos Bruce, que estaba a su lado le puso al corriente de todo.

—¿Cómo te encuentras?

—Ni bien ni mal —contestó—, normal.

—Ese viejo sabe lo que te pasa ¿no es cierto?

—Triquinelosis creo que dijo.

—Bobadas, él sabe muy bien que ha envenenado nuestra comida... hoy he empezado a sentirme mal también.

—¿Dónde está Gustavo? —preguntó Damián incorporándose.

—Cuando tú estabas en el refugio de Malik yo... me quedé dormido. Y al abrir los ojos la puerta de la casa de invitados estaba abierta...

—Y Gustavo no estaba —concluyó Damián—. ¿Llevaba comida? ¿Abrigo?

—Nada, por eso creo que no se escapó —Bruce tenía muy mala cara, parecía enfermo. Creo que salió por voluntad propia al hielo.

—¡Maldición! Deberíamos haberlo atado.

—Ya no podemos hacer nada por él —Bruce tenía una pulsera inteligente en su abrigo que estaba trasteando—. El tiempo ha mejorado, debemos escapar de aquí.

—Cierto, necesitamos transporte y un medio para comunicarnos —Damián empezó a rebuscar en el equipaje haciendo acopio de provisiones.

—Cuando aterrizamos en el aeropuerto de Qaanaaq programé esta pulsera para que me sirviera de referencia. Así que, independientemente de dónde se encuentre, siempre apunta al aeropuerto como si de una brújula se tratase.

—El helicóptero con las provisiones debería aterrizar en Caanaaq en unos días —le dijo Damián.

—Según mis cálculos uno y medio si el tiempo no empeora.

—Y según los míos no creo que vivamos tanto tiempo —contestó nuestro protagonista.

—Yo tampoco, pero no te preocupes —Bruce se mostraba tranquilo y confiado—. Ideé un plan de escape en caso de emergencia. Sólo debemos llegar al aeropuerto.

—El problema sigue siendo el transporte. Los perros son fieles a los inuit, apenas te acercas ya te muestran los dientes. Así que es imposible tomar un trineo de perros. ¿Cómo pretendes que lleguemos allí?

—En mi equipo traigo un propulsor de turbinas a baterías; ocupa poco espacio en el equipaje y alcanza hasta los ochenta kilómetros por hora.

El invento en cuestión era parecido a una barra de equilibrismo desmontable de un metro y medio de longitud con dos turbinas eléctricas a cada lado. Un cable salía de aquella vara y terminaba en un conector macho que servía de alimentación. Había cinco baterías casi del tamaño de la mochila unidos a los conectores laterales que salían del macuto. Bruce introdujo la clavija en el primer conector y unas luces se encendieron en la turbinas.

—Y eso es una tabla de snowboard plegable —dijo Damián admirado—. Admito que no entiendo como todo eso te ha cabido en una sola mochila.

—Tiene muchos bolsillos —reía Bruce orgulloso—. Siempre hay que tener un as en la manga, muchacho. Escucha, desde nuestra posición estamos a unos doscientos cincuenta kilómetros del aeropuerto. Calculo que las baterías durarán unas dos horas y media a plena potencia así que podré recorrer algo menos de doscientos kilómetros.

—Tendrás que recorrer setenta kilómetros a pie... eso puede tomarte un día aún a paso ligero. ¿Estás seguro de lo que vas a hacer?

—¿Qué otra alternativa nos queda? He anclado este sitio también como referencia en la pulsera, así que volveré con un helicóptero y la policía para rescatarte.

Mientras hablaban vieron la enorme cabeza de Erneq acercándose por la ventana.

—¡Esconde eso! Yo le entretendré, ¡rápido!

—Saldré del poblado sin hacer ruido. Una vez lejos de sus oídos encenderé las turbinas. Tú mantente con vida, chaval.

Damián salió al encuentro del inuk de un salto.

—¿Vienes a llevarme a hacer ese viaje al espíritu de la luna o qué? —Erneq no se esperaba que saliese tan rápido y se paró en seco.

—Un inuk tuvo que cargarte hasta aquí y ahora ya saltas —dijo con esa voz profunda y grave que tanto repelús daba.

—Llévame ante Malik, por favor, tengo algo que decirle.

Miró de reojo a Bruce al pasar cerca de la ventana y le guiñó el ojo. Ahora estaba amaneciendo y había pocos esquimales en la zona así que tenía luz verde para escapar. De nuevo, Damián se preparaba para un nuevo encuentro con el astuto cacique de la tribu. Cada vez que se ponía delante de esos ojos negros y penetrantes se le erizaba la piel; en presencia de Malik los pensamientos dejaban de ser privados.

El viejo estaba desayunando con algunos de sus conocidos. También había una mujer cargando a sus espaldas un bebé y cantando sonidos graves a la par que se balanceaba hacia adelante y atrás. Se quedó observando esto al entrar porque sus sonidos eran rítmicos y repetitivos, como una nana. Y funcionaba porque el bebé estaba babeando mientras dormía profundamente.

Todos dirigieron entonces sus miradas hacia Damián, y sí, el bebé también se

despertó y se le quedó mirando de forma incómoda. Erneq bloqueó la puerta cruzándose de brazos y separando las piernas.

—Una tragedia lo de Gustavo, pero se veía venir —Malik debió escucharle entrar porque estaba vuelto de espaldas cuando dijo aquello.

—Claro, usted lo ve venir todo —contestó en tono acusatorio.

—No todo—dijo con tranquilidad—. Te sientes mejor pero aún no estás curado.

—No quiero hacer ese viaje, ya me encuentro mejor.

—Pero el origen de la enfermedad sigue en tu cuerpo —se giró hacia él en un tono amenazante—. Si no hacemos ese viaje morirás en poco tiempo.

—Y si hago ese viaje es probable que tampoco regrese —dije.

—Más que probable, es posible. Tu estado es peor de lo que piensas y está por llegar otro temporal... los helicópteros no llegarán a tiempo, créeme.

Dijo esto y Damián se quedó helado (más si cabe). ¿Sabía del plan de escape de Bruce?

—Escoge tú mismo: una muerte segura aquí, o una oportunidad.

Por la manera en la que decía aquellas palabras y por cómo le miraban todos sintió mucho miedo y no se atrevió a decir que no. Finalmente accedió.

—Un inuk ha preparado estas hierbas amargas. Tómalas ahora, antes de que el dolor regrese.

Los inuit que había reunidos allí se pusieron manos a la obra y prepararon el mejor trineo y lo llenaron de comida hasta los topes.

—¿Tan lejos está el lugar al que vamos? Llevamos comida para dos semanas.

—Eso es para el espíritu de la luna, así lo apaciguaremos —aclaró Erneq.

—Si por apaciguar entiendes matarlo de una indigestión...

Se subió al enorme trineo tirado por los perros más rápidos del poblado. En esta ocasión la hembra no iba en cabeza porque lo que se buscaba era ir a una velocidad que permitiese controlar el carro cargado de comida.

Malik resultó ser un viejo con más vigor del que Damián le hubiera atribuido; conducía mejor y con más sutileza a los perros que Erneq.

Los animales iban enganchados individualmente con una correa para cada uno. En el tiempo que llevaba allí, Damián había aprendido de Erneq que para viajar por grandes parajes esta formación era la mejor. Los perros se abrían en formación de abanico y podían tirar independientemente unos de otros. Así era más fácil mantener la trayectoria en caso de que un perro se desviara o no tirase con el mismo brío que los demás.

Llevaba allí dos meses y medio. Iba a hacer un viaje a la luna con un misterioso inuk que odiaba al hombre blanco... y no estaba seguro de sus intenciones. ¿Le había infectado Malik para poder matarle lejos del pueblo?

En cualquier caso un parásito mortal le estaba devorando por dentro. Debido al mal tiempo no habían llegado provisiones ni medicamentos en los días anteriores, así que debía agarrarse a un clavo ardiendo.

Y esto el perspicaz Malik lo sabía.

En otro orden de prioridades, mientras sentía el viento menos helado que de costumbre en sus mejillas por la inminente llegada del verano, —quién lo diría con los temporales exprés provocados por el cambio climático— intentó concentrarse en algo menos pesimista que su situación. Por ejemplo, en que el concurso aún no había acabado; aún faltaban dos semanas.

Las bases seguían claras en su mente: para ganar la competición debía conseguir vender hielo a un esquimal de forma legítima, libre de coacciones o sobornos. Debía hacer que un esquimal cualquiera del pueblo comprase por voluntad propia hielo. Era fundamental hacer que lo deseara, al menos hasta un grado razonable.

Damián seguía sin saber cómo venderles hielo... pero ahora tenía la ventaja de ser el único participante. Se convenció de que aún podía conseguirlo, esa era

su motivación para seguir adelante.

Siempre había querido un reto de ventas que le superase en todos los sentidos... algo difícil que le hiciera saltar los sesos. Pues aquí lo tenía y por Dios que iba a hacer todo lo posible por conseguirlo. Si salía con vida o no de aquello ya no dependía de él, así que ¿para qué preocuparse?

Se dirigían a una velocidad prudente en dirección noreste y a las pocas horas ya podía divisarse una cordillera de montañas completamente blanca a lo lejos.

—Ahora entiendo —vociferó dándose la vuelta hacia la parte posterior del trineo—. Alcanzaremos la luna desde esas montañas tan altas ¿verdad?

—¡No digas tonterías! Tengo un transbordador espacial detrás de la cordillera —gritó Malik.

—¿¡Qué!?

Malik se dirigía en particular hacia un pequeño monte que no llamaba la atención para nada. Mientras lo hacía, Damián se dio cuenta de que seguían un rastro en la nieve más que evidente.

En las frecuentes expediciones de caza que había hecho con Erneq, Damián aprendió a fijarse también en esos rastros.

Pero para que se entienda la diferencia entre ambos, explicaré que un inuk es capaz de detectar el rastro de una hormiga sobre la nieve. En el caso de Damián sólo era capaz de detectar el rastro que dejaría un barco rompehielos de cien metros de longitud.

Creo que he sido lo suficientemente gráfico. Dicho esto, si él había notado el rastro, Malik también.

Al llegar a la falda del monte, cargaron toda la comida que pudieron en los macutos de piel para descargar el trineo al máximo y continuar a pie mientras guiaban a los perros cuesta arriba.

Había huellas por todas partes, y aún en su ignorancia Damián advirtió que eran de diferentes tamaños. La temperatura había ido en aumento a tal punto que ahora tenían calor, así que se desabrocharon los abrigo y echaron las capuchas hacia atrás. A medida que el astro rey caía sobre el vacío de hielo llegaron a la

entrada de una cueva.

—¿Aquí dentro guardas el transbordador espacial? —Damián cogió los utensilios para hacer fuego pero se le cayeron de las manos; estaba muy débil y con la llegada de la noche el dolor volvía a hacer acto de presencia.

—Supongo que esto no te lo esperabas —dijo Malik girándose hacia él.

—¿El qué? ¿Un transbordador en una cueva? —pero evidentemente no era eso a lo que se refería. Detrás de Damián apareció Bruce apuntando a Malik con una pistola de nueve milímetros.

—¿Bruce qué haces aquí? —le preguntó sobresaltado.

—Esto no va contigo, Damián. No tengo nada contra ti, pero apártate.

—¿Se puede saber qué estás haciendo? Deja eso antes de que hieras a alguien.

—Por supuesto —interrumpió Malik—, Damián era el único que no lo sabía de vosotros cinco —el sabio estaba firmemente plantado en la nieve—. El único que se ganó el derecho a venir hasta aquí de forma legítima... por méritos propios.

—¡Cállate viejo estúpido! —gritó Bruce acercándose para intimidarlo—. ¿Es aquí?

—Sí, es aquí, en esta montaña está lo que busca tu jefe —contestó Malik.

—¿De qué jefe hablas? —Damián notaba que el dolor aumentaba exponencialmente junto con su grado de confusión. Se arrodilló en la nieve apretándose el abdomen e intentando guardar la compostura.

—Si has venido hasta aquí y las cámaras lo han grabado, sabes que no puedo dejar que te vayas con vida —y Malik lo dijo con una crudeza que helaba la sangre—. No permitiré que tu jefe arruine este sitio.

—Ya contaba con eso—. Entonces Bruce disparó a sangre fría al cacique.

Los perros corrieron asustados cuesta abajo originando el vuelque del trineo y la pérdida de las provisiones... pero ese no fue el mayor problema de los tres.

El monte comenzó a temblar. Alzando la vista se dieron cuenta de que una montaña de polvo blanco se había elevado sobre un manto de nieve que se desplazaba con violencia hacia ellos tres.

Lo que no suelen decir es que una avalancha —aparte de nieve— arrastra rocas, troncos, animales, gente y demás objetos contundentes. A decir verdad, Damián no supo cuál de ellos le golpeó en la cabeza. Ignorando la sangre roja que manchaba el color blanco inmaculado de la nieve, hizo un último esfuerzo y empujó a Malik hacia el interior de la cueva.

La avalancha sepultó la entrada a la cueva y Damián se quedó con medio cuerpo enterrado bajo roca y nieve. La cara contra el suelo y un lago rojo carmesí que empezaba a formarse bajo esta. Silencio y una cueva totalmente a oscuras. Justo antes de desmayarse le pareció escuchar un sobrecogedor rugido.

A recordar

- El *storytelling*, es a grandes rasgos, contar una historia que conecte tu marca con las emociones de tus potenciales o actuales clientes.
- El *storytelling* es una herramienta que sirve para reducir la reactancia psicológica y generar conexión emocional. Conseguirá que tu marca (o lo que quieras transmitir) sea recordada más fácilmente. Bien usado, por tanto, nos ayuda a aumentar la probabilidad de venta.
- No vendas un producto (o servicio). Mejor vende una idea. Y vende una idea con una historia.

CAPITULO VII

El secreto de la psicoventa revelado

Imagina poder reducir considerablemente el esfuerzo mental de cada venta que realizas, cerrar ventas muy complicadas y ganar mucho más dinero, sea en comisiones o contratos en forma de clientes.

En estos años he aprendido que cuando tratas con personas lo único seguro es que *nada es seguro*. Sí, somos erráticos, caprichosos y el libre albedrío es una variable que siempre le permite a una persona escoger su propio razonamiento como el más acertado (independientemente de lo estúpido que sea). Esa tendencia se puede resumir en una frase que, como vendedor, siempre hace que me salten los sesos: “*el no porque no*”.

Excluyendo esa minoría con tendencia al absurdo infinito, la mayor parte de las personas tenemos tendencia a ser persuadidas cuando usamos el compendio de técnicas psicológicas que abarca la psicoventa. De hecho, ¡a mí me gusta que me vendan! Personalmente, me encanta cuando un buen vendedor me trata amablemente y hace que pase un buen rato mientras me asesora (y al mismo tiempo me persuade).

Seas autónomo, comercial, tele operador, jefe de un equipo de ventas, dueño de una pyme o gran empresa, la psicoventa te garantiza mejores resultados. Cientos de personas ya han comprobado cómo las técnicas psicológicas aplicadas de forma ordenada y sistemática causan un impacto inmediato en las ventas.

El conocimiento es poder y la psicoventa otorga ese poder al revelar las reglas que rigen el comportamiento en la toma de decisiones, las variables que influyen en la persuasión y los métodos que permiten entrar en la mente emocional de las personas neutralizando las reactancias psicológicas y consiguiendo no sólo que se conviertan en tus clientes, sino que se fidelicen a una marca o persona.

Sé lo que parece; “demasiado bonito para ser cierto”. Pero lo cierto es que funciona. Yo mismo uso en mí día a día estos conocimientos y desde que lo hago

todo me resulta más sencillo.

Puede que pienses que no tienes aptitudes comerciales para dedicarte al mundo de la venta. Es cierto que hay determinadas personas que por habilidad natural tienen más facilidad a la hora de convencer y persuadir a otras. Pero siempre he pensado que el conocimiento, el esfuerzo y la perseverancia pueden superar cualquier carencia personal.

En estos años, he visto personas con aptitudes sobresalientes en el campo de la persuasión y comunicación que no han conseguido mantener su puesto de trabajo. Y también he conocido personas con poca capacidad en estos campos que han terminado convirtiéndose en vendedores experimentados que conservan sus puestos de trabajo. Así que no lo dudes: el conocimiento, el esfuerzo y la perseverancia valen más que cualquier habilidad natural no cultivada.

Cierto es, que la psicoventa no introduce ningún concepto psicológico nuevo, pero toma los conceptos clave de estudios científicos, te explica por qué funcionan, y finalmente te los resume en frases que provocan los efectos deseados para cerrar tus ventas.

Todo se basa en estrategias psicológicas porque desde este punto de vista, toda venta es una cuestión emocional. Hay estudios que siguen varias líneas de pensamientos diferentes, en este particular me gusta entender la venta como un proceso en el que *actuamos movidos por deseos*.

Me explico: ante una venta se puede dar una infinita cantidad de argumentos, pero nuestra mente filtrará aquellos en función de los deseos. O sea, la realidad percibida cambiará dependiendo del estado emocional y los deseos que hayamos conseguido infundir en la mente emocional de nuestro potencial cliente.

Y para resumir el apasionante mundo de la psicoventa, decirte que debes ser mucho más que un vendedor o vendedora cuando estés delante de tu potencial cliente. Para que este cierre la brecha entre el deseo y la compra —y se decida hacerlo contigo— debes ser un experto, un guía y alguien digno de su total confianza. Alguien que le sepa transmitir un deseo irresistible y una confianza absoluta.

¿Cuánto tiempo se necesita para conseguir esto? Pues con las técnicas de la psicoventa apenas veinte minutos, aunque claro está, depende de lo que se esté vendiendo y del perfil de persona. Puedo decir que las he probado incluso con

personas que han sido engañadas varias veces por vendedores mentirosos y sin escrúpulos. Tras aplicar la psicoventa se venció su reactancia psicológica y volvieron a convertirse en clientes para las empresas en las que he trabajado.

El mundo de la venta es muy gratificante, pero también puede ser muy crispante a veces. La psicoventa alivia la carga psicológica en el vendedor, reduce el esfuerzo en el proceso de venta y aumenta los ingresos de aquellos que la ponen en práctica.

En este capítulo final, se explica cómo el protagonista descubre la psicoventa y se explican los pilares en los que se basa.

Aún no había abierto los ojos, pero Damián pensó que debía llevar varias horas inconsciente, y sospechaba que la herida en la cabeza tenía algo que ver.

—Tienes una brecha en la cabeza —dijo la voz de Malik en alguna parte.

—¿Cuánto tiempo llevo inconsciente? —preguntó aún sin abrir los ojos.

—Unos dos días—. La buena noticia es que sobrevivirás a la triquinelosis.

—Por lo que veo el espíritu de la luna ha hecho bien su trabajo.

—Deja el tono condescendiente y tus ironías para otro. Te he salvado la vida con albendazol y mebendazol.

—¿¡Me has dado antibióticos!?

—¡Pues claro! Tenías parásitos y así es como se tratan. Por suerte para ti, no han llegado a los órganos vitales. De hacerlo hubieras muerto.

—¿Por qué traerme hasta aquí? ¿Por qué no dármelos en la aldea?

—No puedo permitir que se sepa lo de los antibióticos... por eso hago viajes a “consultar el espíritu de la luna”.

—O lo que es lo mismo, venir al campamento base donde escondes las medicinas —al incorporarse notó un terrible dolor de cabeza pero ni rastro del dolor abdominal.

—Y así debe seguir siendo —Malik se acercó por detrás y le echó sobre los hombros el abrigo de piel de zorro—. Simplemente disuelvo los antibióticos en brebajes y los llevo de vuelta a la aldea. La gente se cura y todo sigue su curso.

—Bruce te disparó, ¿estás bien?

—Me duele pero sobreviviré, Bruce apunta tan mal como huele.

—Eso tiene sentido, pero creo que voy a necesitar un par de explicaciones.

—Entonces, empieza por hacer las preguntas adecuadas —accedió Malik.

—¿Qué ha pasado ahí fuera? ¿Qué sabían los demás participantes del concurso que yo no?

—Todos saben que el concurso es una tapadera —Malik se acercó al fuego y colocó algunas ramitas—. Se sabe que bajo el hielo, Groenlandia esconde tierras raras y uranio.

—¿Bruce estaba buscando uranio en este lugar?

—Así es —afirmó—. Ni el gobierno danés ni el groenlandés quieren abrir las puertas a las grandes empresas explotadoras. Grandes empresas como la de Ray Johnson.

—Alistorm, Larysa, Gustavo y Bruce estaban aquí para encontrar este lugar —dedujo Damián en voz alta mirando el fuego.

—Y si te fijas, los patrocinadores de cada uno de ellos pertenecen al grupo de empresas del multimillonario. La idea nunca fue venderle hielo a un esquimal, sino averiguar si había suficiente uranio en esta cueva y sus alrededores como para justificar la inversión que supone intentar sobornar a los gobiernos locales.

—Pero autorizaste al programa a venir aquí, estar entre los inuit y explorar el lugar. ¿Por qué no te opusiste?

—¿Puede una hormiga frenar un tren? Pensé que si ellos no encontraban nada, Ray Johnson perdería el interés en este lugar.

—¿Lo han estado buscando?

—Desde el primer día. Seguro que observaste como tus compañeros desaparecían sin explicación aparente. Buscaban esta zona. Por eso hice que nos acompañarais por tierras lejos de estas montañas. De ese modo ellos creían que se estaban aprovechando de nuestro conocimiento sobre el terreno...

—Cuando lo que hacían era dar vueltas sin llegar a ningún sitio —Damián terminó la frase rápidamente.

—Eso es. La primera que estuvo a punto de averiguarlo fue Alistorm. ¿Crees

que fue casualidad el hacer tantas migas con las pocas adolescentes de la aldea? Las chicas estuvieron a punto de revelarle el lugar. Por eso debía sufrir un accidente. Nada mortal, por supuesto, pero debía quedar fuera de juego. El que vendiera su línea de cosméticos me daba igual, la verdad.

—¿Y Bruce?

—Era el más peligroso... todo un manipulador y experto en ocultar sus intenciones. ¡Suerte que yo soy más viejo! Con sus aparatos consiguió localizar este lugar hace varios días, pero la tormenta le retuvo hasta que mejoró el tiempo. Por suerte yo llegué antes que él. Lo que no me esperaba era lo del arma... debió de guardarla junto a su cuerpo todos estos meses.

—Si... me di cuenta de que alguien rebuscaba en nuestras pertenencias —dijo sonriendo.

—Sólo buscábamos armas porque sabíamos de sus intenciones.

—Está claro —dijo arrugando la frente—. Creo que la siguiente pregunta más lógica es ¿qué pinto yo aquí?

—No lo sé exactamente —Malik parecía cansado y débil ahora que Damián le observa a la luz de la hoguera—. Es posible que Ray Johnson viese en ti lo que yo veo; un profesional de la venta excepcional, un luchador... o un idiota al que utilizar si ganaba. Quién sabe.

—Dudo mucho que alguien como usted entienda sobre el mundo de las ventas —y acercó sus manos todo lo que pudo al fuego—. El prejuicio de su gente hacia el sistema comercial del hombre blanco os ha vuelto enormemente ignorantes en ese tema.

—Tienes parte de razón, pero te equivocas al pensar que yo siempre he vivido aquí, en la isla más grande del mundo. Cuando era joven abandoné la ciudad de Nuuk y viajé a las principales universidades del mundo. Estudié neuromarketing, sistemas de negociación y persuasión... hasta fui el jefe consultor de ventas en el grupo de empresas de Ray Johnson.

—¿Conoces a Ray Johnson?

—Claro, fuimos compañeros de facultad. Yo desarrollé toda la publicidad e

imagen y un sistema de ventas que luego ha sido replicado hasta la saciedad. En cuanto al tema del *reality*, fuiste el único que legítimamente accedió al concurso por esfuerzo y habilidad. Supongo que alguien con la situación personal que atraviesas no le ha debido resultar nada fácil llegar aquí.

—No, no lo ha sido... pero tu vida tampoco ha debido de ser fácil —respondió Damián.

—Cierto. Yo nací en Nuuk y fui criado con las ayudas del gobierno en medio de una industrialización forzada. Los inuit pasaron de ser cazadores nómadas a vivir en una casa llena de tecnología. Los hombres ya no eran necesarios para mantener a la familia porque la comida ya no se cazaba, se compraba en un supermercado. Así que se deprimieron y muchos hasta se terminaron... bueno ya sabes la historia. Fue una época oscura. Yo por aquel entonces me marché a estudiar a la universidad de Harvard, por lo que apenas sufrí aquella situación.

—Y por eso los inuit de la aldea quisieron volver a sus raíces.

—Sí, pero fue más que eso. Yo conocí a Erneq cuando éramos pequeños. Aunque no lo parezca tenemos casi la misma edad...

—¡Pero tú pareces mucho más viejo!

—¡Claro! Porque en vuestros países se envejece antes —Malik se reía pero con dificultad—. Cuando años después regresé, el único hijo de Erneq había fallecido. Y no quise preguntarle cómo. Lo que me preocupaba era que, de tanta tristeza, el siguiente en morir fuera él mismo.

—Y le propusiste volver a la vida tradicional —dedujo Damián.

—Hice una campaña publicitaria para salvar a mi amigo, por así decirlo, sí. Apelé al sentimentalismo y la nostalgia. Una vuelta a las raíces como solución a los problemas. Fomenté la aversión por el estilo de vida del hombre blanco y cambié la forma de pensar en general. Luego, una minoría nos siguió. Ya sabes que la publicidad tiene el poder de modificar los sentimientos y transformar los pensamientos de las personas.

Sus palabras se fueron apagando a medida que retumbaban en aquellas ásperas y gruesas paredes. Ambos quedaron en silencio un buen rato. Damián

tenía mucho que asimilar, y Malik lo sabía, así que le dejó espacio.

¿Sería real el premio? ¿La opinión pública estaba al corriente de todo lo que pasaba en el *reality*? ¿Qué sucedería una vez todo aquello saliera a la luz? Eran cuestiones que a Damián le rondaban por su dolorida cabeza.

Tampoco le quedaba claro qué había pasado con Gustavo, aunque lo más probable es que hubiera muerto congelado en medio de la tormenta. Y la pregunta más importante de todas: ¿Se le estaba contando la verdad?

Las horas pasaban y hacía mucho frío en aquella cueva. Malik, el “guía espiritual” del pueblo esquimal y Damián se encontraban ahora separados por la hoguera, cara a cara.

—Tu aventura se acaba justo aquí —dijo con la mirada perdida en las llamas—, ya sabes que sólo uno saldrá con vida de esta cueva.

El esquimal era un hombre duro y acostumbrado a la caza, por lo que Damián no tenía nada que hacer. Y ambos lo sabían.

—Entenderás que no he llegado hasta aquí para acabar muerto en una cueva —respondió Damián sin apartar la mirada de Malik. Éste, por su parte, removió el fuego con su bastón de hueso.

—Mírate —decía lentamente—, esta aventura te ha costado todo tu dinero, tu salud... y ni siquiera has podido resolver cómo vendernos hielo.

—Aún me quedan unos días —argumentó Damián.

—Doce días... ¿qué lograrás en doce días que no hayas conseguido ya en estos meses?

—No soy de los que se rinden con facilidad.

—Sí —dijo el viejo con una sonrisa que dejaba ver los pocos dientes que aún conservaba — de eso me he dado cuenta. Eres uno de los vendedores con más talento que he conocido, capaz de persuadir fácilmente el corazón de los hombres. Usas todos los sistemas de persuasión y todas las técnicas de venta que pueden encontrarse en un libro.

—Suponiendo que eso fuera cierto, ¿por qué tanto teatro haciendo de cacique? ¿Qué haces aquí perdido, en el último confín de Groenlandia?

—Por supuesto, todo este rollo de cacique es falso —dijo riéndose—. Los espíritus no existen, pero como habrás podido notar, el pueblo inuit es sumamente supersticioso. En cuanto a por qué acabé aquí... estaba harto de mi anterior estilo de vida. Tanto estrés y presión pudieron conmigo.

—Entonces, todas las técnicas de venta empleadas hasta el momento...

—No sirven de nada en este lugar, me temo —terminó la frase Malik.

—Pero debe haber alguna forma. No he arriesgado todo para morir en esta cueva sepultado por la nieve.

—Todo lo que has aprendido sobre la venta se basa en encontrar atajos mentales en la toma de decisiones. Hablamos de los conocidos “atajos heurísticos”. Y eres realmente bueno para sugestionar a tu cliente.

—Es posible, pero últimamente no es que me haya servido de mucho —admitió Damián.

—Quiero que me describas, en pocas palabras, la mente de un potencial cliente.

—Ciudad amurallada.

—Ya veo... —dijo tocándose la barbilla.

—¿Qué es lo que ves?

—Tú te dedicas al asedio. Para ti, la venta es como conquistar una ciudad. Te encanta ganar discusiones. Tus argumentos de venta son como arietes que golpean la muralla hasta hacerla añicos.

—En cierto sentido, creo que sí. Ni yo lo hubiera comparado mejor —admitió a regañadientes.

—Cuando captas un pequeño deseo por parte de tu potencial cliente, como las ascuas del fuego, te encargas de oxigenarlo para que arda; lo sugestionas a la perfección. Y utilizas toda tu elocuencia para golpear los argumentos de la persona. Finalmente, por agotamiento mental, esta recurre a un atajo “heurístico” para aliviar la carga psicológica de la elección. Y ese atajo, es el que tú le has sugestionado mediante el deseo.

Damián se sintió inseguro. Malik había resumido su secreto de venta mejor guardado en varias frases. Aunque el joven jamás se había atrevido siquiera a decirlo en voz alta, el viejo cacique había dado en el clavo.

—El problema está en que el esquimal no tiene ningún deseo por aquello que quieres venderle. Ellos ni siquiera entienden tu planteamiento de venta... no hay argumentos en la ignorancia, por eso no encuentras resistencia; estas golpeando al aire.

Aquellas frases supusieron un mazazo que hizo añicos la poca fuerza de voluntad que aún conservaba después de todas las cosas por las que había pasado. Por primera vez en su vida, Damián se había quedado sin argumentos con los que rebatir.

—Has llegado hasta aquí para entender la verdad.

—¿Qué verdad? —preguntó con crispante desesperación.

Pero a Malik no le dio tiempo a decir más, porque un rugido aterrador, grave y potente los dejó petrificados. Damián empezó a temblar y el inuk se aferró con fuerza a su bastón. El sonido provenía de la profunda oscuridad de la cueva. La pequeña hoguera apenas alumbraba tenuemente las paredes alrededor de ellos, creando sombras inquietantes que la imaginación se encargaba de rellenar con el horror que producían aquellos sonidos.

“¿Y ahora qué?” se preguntó.

—Espero que sea Nukappi tratando de impresionar a Larysa, porque si no me va a entrar mucho miedo.

—La verdad que te lleva aterrorizando desde el momento en que te planteaste participar en esta competición. Y esa verdad, aunque intentes ignorarla, te

termina alcanzando: es del todo *imposible vender hielo a un esquimal* — sentenció Malik solemnemente.

Aquellos rugidos a Damián le resultaban familiares. Procedían de algo enorme. Y en aquellas tierras, algo enorme sólo podía significar una cosa.

—No me trago que sea imposible venderle hielo a un esquimal. Se puede vender cualquier cosa.

—Hablas como un idealista. Si te digo que es imposible es porque lo más parecido a venderle hielo a un esquimal lo hice yo. Utilicé un sistema de venta tremendamente efectivo que descubrí en mi último año en el extranjero.

—¿Llegó a probarlo? —preguntó intentando olvidarse de los rugidos.

—¿Cómo crees que conseguí hacer que estos inuit emprendieran la marcha y abandonasen sus casas, sus vidas y hasta sus familiares? Lo llamé *psicoventa*.

—¿Y en qué se basa la “*psicoventa*”? —preguntó intrigado.

—Es una forma de pensamiento que implica una forma de entender la venta. Este tipo de venta se rige por tres leyes. Siendo *la primera*: “*toda venta es una cuestión emocional*”. *La segunda*: “*si estimulas el deseo en una persona, esta justificará la necesidad de compra*”. Y *la tercera*, “*la confianza hará que esa persona te escoja a ti para satisfacer su necesidad*”.

—Resumiendo, deseo y confianza —dijo con los ojos muy abiertos.

—Sí, pero hay más. Los métodos comunicativos que utiliza la *psicoventa* permiten afectar las emociones de las personas y facilitan la persuasión. La prueba la tienes en lo que os he hecho a vosotros cinco estos meses atrás.

Le alcanzó un escalofrío al recordar las reacciones que habían tenido Gustavo, Larysa e incluso de él mismo. Las palabras de Malik les habían afectado profundamente a todos... demasiado, a decir verdad.

—Sobre esta base es posible vender cualquier cosa. Obviamente, para transmitir esto hay un proceso que abarca la apariencia, la forma de comunicarse e incluso la de comportarse que tiene el vendedor.

—PNL y LNV enfocado en satisfacer el *deseo* y la *confianza* de los potenciales clientes —dijo.

—Exacto —dijo el viejo con una franca sonrisa, mellada, pero franca—. La forma de transmitir y explotar, todo esto tú lo conoces. Pero la psicoventa se complementa con la elocuencia del vendedor. Esa elocuencia natural tú ya la tienes. El vendedor debe saber expresarse de forma persuasiva y convincente para que los principios psicológicos empleados en la psicoventa sean eficaces.

—¿Y con la psicoventa se podría vender hielo a un esquimal?

—Por supuesto que no. Los inuit no somos idiotas —contestó Malik—. Lo que es más, ¿crees que le íbamos a comprar ese trozo de hielo a Bruce?

—Entonces, ¿crees que he fracasado?

—Tu fracaso ha sido proporcional a tu orgullo. Te creías tan buen vendedor que pensabas poder venderle hielo a un esquimal.

—Según tú, ya tengo la mitad de la venta echa —argumentó Damián—. He conseguido ganarme vuestra confianza y tengo una figurilla de hielo que lo acredita.

—La del pueblo, no la mía hombre blanco —contestó el cacique tajantemente—. La figurilla te la hice porque Erneq me lo pidió... y no pude negarme.

—Me consuela saber que no es a ti a quien voy a venderle hielo.

—Deja que lo adivine: al llegar aquí te encontraste con dos enormes problemas. El primero, la reactancia psicológica de tus potenciales clientes. Y la segunda el deseo de que un esquimal te comprase hielo.

—Ya... dime algo que no sepa, inuk —contestó Damián con fastidio en su tono de voz.

—Reconozco que me ha asombrado ver cómo te ganabas la confianza de buena parte del pueblo. Yo creía que a estas alturas eso era imposible. ¿Tienes idea de lo poco que yo me equivoco?

—Supongo que menos que Google y más que tu mujer.

—Con mucho esfuerzo, has implementado el primer pilar de la psicoventa — Malik hizo oídos sordos al inoportuno comentario de Damián—. Nunca había visto a ningún vendedor jugarse la vida para conectar con su cliente. ¿Sabes? Eres demasiado listo.

—O eso, o a todo el mundo le faltan megas —contestó Damián.

—No era un cumplido. Ser muy inteligente y no tener ni pizca de sabiduría es peor que ser un idiota integral —volvió a decirle Malik.

—Ya, esto... tu madre se quedó a gusto cuando te parió ¿verdad? —y esta frase la dijo en perfecto español—. Malik, quería hacerte una pregunta. ¿Cuál es la historia detrás de estas figurillas de hielo?

—Eso fue hace muchos años. Conociendo lo supersticiosos que son los inuit —siguió contando el cacique—, asigné un poder imaginario a las estatuillas. Más que eso, también son un estatus dentro de la comunidad; un valioso símbolo de confianza y deseo. Las mujeres llevan unas, los hombres otras... hasta los niños.

Y volvió a remover el fuego con su bastón. Ambos se quedaron muy callados porque parecía que los rugidos habían remitido. Al menos de momento.

—Como te he dicho, la psicoventa se sustenta en los tres pilares que te he dicho. Si quieres que la persona se justifique así misma para comprarte, debes satisfacer su deseo y confianza. Así que todo lo que hagas y digas durante la venta debe perseguir ese objetivo.

—Confianza y deseo —repitió Damián.

—Sí. Y tu problema final es el *deseo*. No puedes hacer que un inuk desee un pedazo de hielo. Ni tú ni nadie. Acéptalo de una vez.

Malik prendió una antorcha empapada en alcohol y se adentró en la oscuridad de la cueva. A medida que avanzaban, los rugidos se hacían cada vez más audibles mientras descendían por la gruta. Damián tenía la piel erizada y estaba aterrado. La imaginación le jugó malas pasadas y la cabeza de un enorme oso polar blanco se le aparecía en cada intersección que atravesaban.

—Hay una salida en esta dirección, pero antes debemos vérnoslas con la osa.

—Creí que toda esa carne que había en el trineo era para apaciguar al glotón espíritu de la luna... no para apaciguar el estómago de las bestias salvajes.

—Muy cierto Damián. Llevar mucha comida es una protección en estos sitios. Mucho mejor que un arma a veces. Lástima que se haya despeñado toda junto al trineo. Por cierto, ¿sabías que la costumbre inuit es no llevar el cadáver de vuelta al poblado? Se hace para no tener que cumplir con un tedioso ritual por el alma del difunto.

—No tiene gracia, tenemos que ser positivos y salir de esto juntos.

—Realmente sí que tiene gracia... si vieras lo ridículo que es el ritual te haría mucha gracia...

—Prefiero no hacerlo —dijo con cada vez más miedo.

—Bien, eso es lo que quería escuchar.

Los rugidos iban tomando más claridad a medida que el eco se reducía hasta convertirse en gruñidos. Horripilantes gruñidos que Damián aún tiene grabados a fuego en su cabeza.

El paso se estrechaba justo antes de ensancharse y dar lugar a una pequeña extensión casi circular. Digo casi porque sólo veía unos pocos metros más allá de la antorcha que Malik sostenía en alto.

Todo estaba húmedo, medio congelado y ahora la cueva se había quedado en completo silencio.

Malik hacía de escudo humano yendo delante y ambos avanzaban lentamente sincronizando los pasos. Cuando Damián se preguntaba por qué habían parado los terribles gruñidos, Malik se detuvo bruscamente.

Damián no entendió el porqué de esa parada, pero unos segundos después lo averiguó. Lo hizo en cuanto sus ojos se acostumbraron a la oscuridad y contempló aterrado una cabeza enorme que los observaba desde el manto oscuro en completo silencio. Unos instantes después también distinguió dos ojos brillantes.

Ambos se quedaron petrificados sin apenas respirar, intentando distinguir si aquella grotesca escena era real o sólo un artificio más de la imaginación.

Una boca enorme y el horrible aliento de la osa les sacaron de dudas cuando esta volvió a gruñir.

Era una hembra de oso polar de algo menos de dos metros. Damián advirtió que la cara de Malik había cambiado radicalmente al ver restos de un ciervo descuartizado y tres oseznos.

—Parece que no vamos a poder hacer esto por las buenas. Damián, la salida está justo detrás de la osa, mantén la calma y no bajas la cabeza. Ah, y por lo que más quieras, no se te ocurra correr.

Malik hablaba ahora en un tono grave y calmado, repitiendo las mismas palabras en su lengua una y otra vez. Trataban de rodear a la osa que se encontraba en el centro de la cueva para llegar hasta la salida. Se mostraba muy agresiva y todo les indicaba que se preparaba para atacar.

—Damián, si se me echa encima corre a la salida y no mires atrás.

Estaban pasando lentamente por encima del animal. La osa no les quitaba el ojo de encima y no dejaba de gruñir; hasta Damián sabía que los osos atacan si sus presas se ven comprometidas.

Malik mantenía la antorcha y el bastón en alto tratando de parecer más grande. Era muy importante hacer el mínimo ruido posible y más en ese momento en que estaban ya casi fuera de la cueva; sólo les quedaban unos pasos más.

—Según lo que observo —dijo Malik susurrando—, ahora es todo o nada. Hay un cincuenta por ciento de probabilidad de que nos ataque... o de que nos deje ir en los próximos segundos.

La osa pareció distraerse momentáneamente con un sonido que provenía del exterior de la cueva.

—Venga, sigue caminando y no te pares. ¡Ahora es el momento de salir! — Malik parecía hasta optimista con aquel comentario, pero seguía siendo

precavido.

Damián observaba atentamente a los oseznos porque los veía muy nerviosos e inestables. Pero cuando ambos ya sentían la brisa del exterior en sus caras, uno de los oseznos emitió un agudo gruñido sin razón aparente.

Aquello fue el detonante para que la osa cargase con furia sobre ellos. Malik la golpeó con su antorcha pero la osa pareció no sentirlo; así que derribó y mordió en la pierna al cacique. Damián había escuchado caer al suelo el bastón de hueso afilado, así que lo buscó a tientas para atacar a la osa, pero estaba muy oscuro y no lo encontró.

No hay día que pase sin que nuestro protagonista recuerde esos segundos eternos en plena oscuridad. Escuchando los gritos desgarradores de Malik y los sonidos de la osa mientras le atacaba con voracidad.

Malik había perdido también la antorcha, por lo que Damián la recogió del suelo y con toda la fuerza que pudo reunir golpeó al animal. El acto reflejo de la osa fue darle un zarpazo que le alcanzó en la pierna y le hizo caer de cabeza. Mientras perdía el conocimiento, supo reconocer un olor que se esparcía en la cueva y que le recordaba al aroma de la tela incinerada; era el pelaje chamuscado de la osa.

Fueron unos segundos de inconsciencia, y cuando volvió en sí, observó que la osa estaba quejándose y rozando su hocico con el hielo de la cueva para aliviarse de la quemadura. Repentinamente, hubo un cruce de miradas. Durante unos segundos el animal valoró si volver a atacar a Damián o huir. Pero los oseznos seguían asustados, así que en su papel de madre protectora se preparó para cargar de nuevo.

El suelo tembló una última vez antes de que la enorme mole blanca se precipitara sobre Damián después de una carrera. Estaba todo perdido para él y se preparaba a morir, pero entonces apareció Malik. El cacique se interpuso entre ambos y le clavó el bastón de hueso a la altura del corazón a la par que gritó por última vez con todas sus fuerzas.

La osa retrocedió inmediatamente y se apartó a un lado. Luchó por respirar durante unos segundos hasta que finalmente se desplomó.

Damián recogió a Malik en su regazo para auxiliarle pero, a todas luces, ya era demasiado tarde.

—Bueno, no ha salido tan mal, muchacho —dijo Malik en voz baja.

—No sé nada de primeros auxilios, pero te estás desangrando, te haré un torniquete —y Damián se quitó el abrigo y rasgó la ropa térmica que llevaba bajo este—. Tú eres el experto en hierbas, dime qué hacer.

—La osa me ha perforado la arteria femoral. He perdido mucha sangre y ya se me está empezando a ir la cabeza —Malik cabeceaba y ponía los ojos en blanco.

—Algo habrá que pueda hacer. ¡Venga!

—¿Harías cualquier cosa para salvarme? —preguntó Malik agarrándose al brazo de Damián.

—Pues claro, hombre. ¿Qué preguntas son esas? Dime qué hacer —y Malik gritó cuando nuestro protagonista le apretó el torniquete.

—Dale mi figurilla a Erneq. Este es el testigo que le paso. Él deberá guiar y cuidar a la tribu a partir de ahora.

—Lo haré —dijo Damián.

—Sé lo que estás pensando Damián. Así que la condición que te pongo es que *no* se la vendas.

—¿Por qué no? Todos ganaríamos —dijo Damián.

—Este amuleto representa una posición de poder que desean los cabezas principales; la figura del cacique—dijo Malik—. Sé cómo piensan los principales; si pretendes vender esta figurilla a Erneq lucharán entre ellos a muerte para ser los dignos sucesores. Entonces el superviviente te comprará la estatuilla.

—Pero dársela a Erneq sin más provocará la misma situación —razonó Damián.

—No. Es totalmente diferente. Si mi última voluntad es que tú le entregues la

figurilla a Erneq, sin posibilidad de compra, es un nombramiento que nadie discutirá —admitió el inuk.

—¿Eres consciente de lo que me pides? Tengo en mis manos vender hielo a un esquimal y me estás diciendo que no lo haga —contestó Damián.

—Puede ser, pero no quiero una masacre en mi pueblo. Esta figurilla mantiene la armonía en el pueblo inuit —dijo Malik ya sin aliento—. Prométeme que *no* se la venderás.

Damián dudó unos segundos porque tenía en sus manos ganar la competición.

—Lo que me pides es muy difícil...

—Sí, pero yo sé que no eres como tus compañeros —y diciendo esto, Malik cerró los ojos.

—Hablamos de la vida de muchas personas, así que... de acuerdo. No le venderé la estatuilla a Erneq.

—Bien, bien. ¿Sabes? Ojalá creyera en algo de lo que predico. Me reconfortaría mucho ahora que...

Y Malik no dijo nada más. Damián se quedó petrificado. Pasaron los minutos y los oseznos salieron de la cueva torpemente, dejándole sólo en medio de la oscuridad.

Permaneció con la mente en blanco hasta que recordó lo que Malik le había dicho con su peculiar estilo de comunicación indirecta; que no llevase su cadáver hasta el pueblo por la superstición de los inuit.

Damián ignoraba si aquello era cierto o sólo un intento por parte del cacique de aumentar las probabilidades de supervivencia de nuestro protagonista. En cualquier caso siguió el consejo y salió al exterior dejando el cadáver en la cueva.

Los primeros rayos del amanecer le acariciaron el rostro y sintió alivio ahora que todo volvía a estar en silencio. Tuvo suerte porque el grueso abrigo de piel

había amortiguado el zarpazo de la osa, así que solo tenía un rasguño en el muslo.

Damián estaba en shock, se movía por instinto; resbalando y tropezándose. Sabía que debía moverse, pero su mente aún seguía en los acontecimientos ocurridos dentro de esa cueva.

Rodeó la montaña hasta llegar a la otra entrada de la cueva en la cara de la montaña —aquella que había sido sepultada por la nieve—. Encontró el trineo a los pies de la montaña pero no a los perros.

Le pitaban los oídos —escuchar a una osa berrear dentro de una cueva es lo que tiene— y su cuerpo le pedía descansar. Aunque necesitaba pensar en todo lo que había pasado para poder asimilarlo, lo único que consiguió fue quedarse dormido a la intemperie.

Y así pasó dos horas en las que estuvo a punto de morir de una hipotermia, pero gracias al sobrecogedor aullido de un lobo, Damián se despertó.

El sueño había conseguido serenarle. Abrió los ojos y su mente empezó a trabajar como de costumbre. Debía moverse para entrar en calor, así que dio una vuelta por los alrededores. Entretanto, descubrió las huellas de los perros que tiraban del trineo; habían sobrevivido a la avalancha. Las marcas en la nieve le contaban cómo los perros habían desenterrado parte del trineo en busca de la carne que transportaba.

Dedujo que era sólo cuestión de tiempo que estos volvieran a por más comida, así que terminó de desenterrar el trineo y comprobó que pese a todo se encontraba en buenas condiciones. Debía remendar alguno que otro arnés si quería volver a atar a los perros, pero nada más.

Por fin habían dejado de pitarle los oídos, lo que le permitió escuchar un sonido agudo de fondo. Fue siguiéndolo como a una distancia de cien metros montaña arriba y encontró el cuerpo a medio sepultar de Bruce; totalmente congelado y tan rígido que parecía un cubito de hielo gigante.

Mientras esperaba a que regresaran los perros tuvo tiempo para deshacerse de las cámaras, tanto suyas como las de Bruce. La montaña no debía encontrarse, así que destruyó todas las pruebas. Damián todavía no podía creer que el concurso hubiera sido una tapadera organizada por el magnate multimillonario y que todos sus compañeros hubieran estado ahí solo para rastrear la zona en busca

de uranio.

Pero no podía seguir recreándose en aquello, debía pasar página y seguir adelante. Tenía que acabar lo que había empezado. Su vida no iba a congelarse en la isla de hielo más grande del mundo. No, aquello era sólo el comienzo. Como si hubiera vuelto a nacer al salir de la cueva, Damián se sintió agradecido por conservar la vida.

Pero de poco le iba a servir aquello si no conseguía un medio de transporte para volver a la aldea, porque los perros no aparecían por ningún lado.

Como estaba soplando una leve brisa se le ocurrió la idea de encender fuego y poner a descongelar algunos trozos de carne con el fin de atraer a los perros. Así lo hizo y el plan resultó... sólo que sin querer el olor atrajo a una manada de lobos, todos los armiños de la zona e incluso a una ¿liebre ártica? Damián no entendía qué hacía allí porque esos animales son vegetarianos... ¡si hasta los tres oseznos se acercaron a darse un festín!

Con toda esa cobertura *zoo-mediática* enganchó rápidamente los perros al trineo y les dio a oler el abrigo de piel de zorro que antes había pertenecido a Erneq con la esperanza de que los animales entendiesen que debían llevarle a la aldea.

Lo más sorprendente es que funcionó... ni él mismo se lo creía.

Llegó cuando ya hacía varias horas que había anochecido. Los inuit estaban reunidos en la casa de invitados cantando y riendo como era de costumbre. Al acercarse, los perros ladraron extasiados al reconocer los olores y sonidos propios del poblado. De esta forma alertaron a los esquimales de su inminente llegada.

John y James, los operadores de cámara habían vuelto con equipo de filmación nuevo. Grabaron la entrada triunfal de Damián conduciendo el trineo e inmediatamente después, cuando entró en la casa de invitados, y se presentó ante Erneq.

Toda la aldea estaba allí reunida, así que le abrieron paso entre susurros. Damián se acercó al inuk de enorme complexión, levantó sus manos y acercó su nariz a la cara para olerle, tal y como lo haría uno de ellos. Erneq accedió a hacer lo mismo.

—Malik y yo visitamos al espíritu de la luna —empezó diciendo— y me curó. Tengo que decir que me equivoqué con él, porque todo lo que hizo fue protegerme todo este tiempo.

Erneq se mostraba inexpresivo, como de costumbre.

—Pero cuando llegamos, una violenta avalancha nos obligó a refugiarnos en una cueva. Malik sabía que podíamos escapar por una salida en el otro extremo, pero en medio de la ruta de escape había una osa con sus tres oseznos.

Algunos de los inuit que les rodeaban empezaron a susurrar entre ellos.

—Malik luchó con valentía, con la misma valentía que tú cuando te enfrentaste al oso blanco. Murió en un honorable combate contra una osa enorme.

Aunque la gente a su alrededor estaba convulsionada, Erneq sólo torció la boca levemente. Miraba a Damián fijamente con la cabeza inclinada sin parpadear, como el cazador que observa a su presa.

—Reconozco que me equivoqué con Malik. Era como un imponente iceberg porque bajo una superficie en apariencia débil y pequeña, escondía un grandísimo interior. Un inuk, un hombre, que sacrificó su vida por un simple hombre blanco como yo. Un hombre que amaba a su amigo por encima de todas las cosas —llegado a ese punto Damián se emocionó y tuvo que luchar por contener las lágrimas.

En ese punto, sacó la figurita de hielo esculpida que Malik solía llevar encima y se la mostró a Erneq.

—Me dio esto momentos antes de morir... seguro que te es familiar. Su deseo era que la persona en quién más confiaba pudiera guiar a los inuit después de su muerte.

Erneq seguía inexpresivo y Damián seguía sin saber si este iba a reaccionar de forma violenta.

—Puede que te sientas incapaz de hacerlo, pero Malik estaba convencido de

que eres el más indicado para sustituirle. ¿Sabes? Todo esto —y señaló alrededor — lo hizo por ti, por salvarte a ti mismo después de lo de tu hijo.

Erneq negó con la cabeza varias veces.

—Ahora debes continuar lo que él empezó —y le acercó la figurilla.

Al verla el inuk finalmente reaccionó, cayó sobre sus rodillas y lloró como un niño. Todos se quedaron en silencio, observándole.

Tras unos instantes, se enjugó las lágrimas y se enderezó lo más rápido que pudo.

—¿Malik dio a ti?

—Así es.

—Y me dijo que te lo entregase. Además, de donde yo vengo este amuleto no me protegerá. Ojalá pudiera hacerlo, ojalá pudiera protegerme de los males del hombre blanco —y dijo esto pensando en corporaciones codiciosas y sin escrúpulos como la de Ray Johnson.

Damián sabía que aquella figurilla simbolizaba muchas cosas positivas para el inuk y revestía un enorme poder emocional. Porque no sólo era un objeto personal de su amigo fallecido, también significaba que le pasaba el testigo, que podría continuar con las tradiciones de los inuit y ser el guía espiritual y protector de la aldea.

—¿Cuánto quieres por amuleto? —preguntó con su característica voz grave.

—Absolutamente nada, es todo tuyo —y le hizo entrega de la estatuilla helada.

—No, yo respondo por tu generosidad. Todos inuit sabemos por qué vosotros aquí.

—Da igual —dijo Damián—. Conservo mi vida y me llevo lo que Malik me enseñó en la cueva, que no es poco.

—¿Cómo volver tú a casa? —preguntó el inuk.

—Aún no lo sé.

—Entonces, sígueme.

Y eso hizo todo el poblado, cámaras incluidas, acompañando a Erneq hasta su casa.

El inuk se alumbró con una lamparilla de grasa para buscar bajo su cama. Allí guardaba una caja metálica con objetos antiguos; recuerdos de su anterior vida en la civilización. Uno de esos objetos era dinero. Un dinero antiguo, casi ilegible y desgastado, pero dinero al fin y al cabo.

Salió de su cabaña para ofrecérselo a vista de todo el pueblo con una amplia sonrisa.

—Esto no puede proteger de malos espíritus aquí, pero sirve en lugar donde tú vienes. Por favor, coge —le rogó Erneq.

Entonces, Damián sostuvo el dinero entre sus guantes de foca. Observó que, tal y como había predicho Malik, algunos cabezas principales de la tribu expresaban su malestar con aquel gesto por parte de Erneq.

—Te lo agradezco, pero di mi palabra a Malik de que, por el bien de la tribu, no te lo vendería. Mi palabra vale más que todo el dinero y prestigio del mundo. Guarda eso, inuk —y Damián le devolvió aquellas coronas danesas.

Erneq se quedó de piedra. Estaba claro que ninguno de los otros cuatro participantes hubiera desaprovechado esa oportunidad. Daba la sensación de que Damián estaba tirando por la borda todo por lo que había luchado.

—Esta figurilla que Malik me talló, este caribú —dijo en voz alta para que todo el pueblo pudiera oírlo— es un símbolo que debería haceros pensar. Es un símbolo de confianza y aceptación. Esto demuestra que no todos los hombres blancos somos iguales.

Erneq hizo señas al mejor intérprete de la aldea, Aqqalu, para que tradujese las palabras de Damián.

—Hoy me marcho de vuestra aldea con la cabeza bien alta. En mi caso, siento que algo ha cambiado dentro de mí. No sabría decirlos exactamente por qué... pero he cambiado. Quien sabe, puede que después de todo, esto funcione —y Damián se quedó mirando ensimismado la estatuilla—. En ese caso, llevo conmigo el amuleto más poderoso tallado por Malik —y lo alzó para que todos pudieran verlo—. Si algo he aprendido aquí es que hay muchas cosas que no conozco ni entiendo. Tal vez llevar esta estatuilla haya contribuido al cambio. Es como si tuviera parte del corazón de un inuk dentro de mí. Y por eso, aunque no es que vaya a echar de menos la carne cruda, sí que os echaré de menos a vosotros. Gracias por vuestra hospitalidad.

Seguidamente se dirigió al enorme inuk.

—Erneq, gracias por todo lo que me has enseñado. Sé que el poblado se queda en buenas manos.

Y Damián le dio un abrazo, a lo que el esquimal respondió quedándose rígido y con cara de sorpresa. A modo de despedida, Nukappi volvió a lucirse con su canto gutural a toda potencia mientras Damián se marchaba con una sonrisa de satisfacción en la cara.

Un helicóptero había aterrizado a las afueras del poblado para recoger tanto a asistentes de cámara como a concursantes, pero en el viaje de vuelta iban a sobrar plazas. Nuestro protagonista dejaba a sus espaldas la mayor aventura de su vida hasta el momento, con los bolsillos vacíos, pero el alma llena.

Y aunque cueste creerlo y tal vez te decepcione, así terminó la aventura de Damián en el pueblo inuit. El programa acabó casi dos semanas antes del plazo límite y ninguno de los participantes había conseguido vender hielo a los esquimales.

Nuestro protagonista regresó junto con los operarios de cámara, John y James, a la ciudad de Nuuk. Allí les estaba esperando Isidro con una sonrisa de oreja a oreja y una dosis de colonia muy por encima de lo que la organización mundial de la salud aconseja. Y es que el programa había sido todo un éxito. La euforia colectiva desatada en torno al *reality* había conseguido que la gente estuviese más pendiente de lo que ocurría en aquella isla helada que en sus propias vidas. Y eso significaba mucha pasta, independientemente de que se hubiera vendido o no hielo a los esquimales. Obviamente, el reality no era en directo, sino que los episodios se montaban primero y eran retransmitidos días

después, así que la gente aún desconocía el desenlace de la competición.

Alistorm, la *youtuber* fenómeno de masas se repuso de la hipotermia al poco tiempo. Larysa volvió a casa con su familia y Damián no volvió a saber más de ella. En cuanto al cuerpo de Bruce, decir que fue repatriado a los Estados Unidos. El único misterio que no se resolvió fue lo que pasó con Gustavo porque su cadáver nunca apareció. La investigación a cargo del gobierno local duró unos meses pero con la llegada del invierno se archivó al empeorar el tiempo y no haber encontrado absolutamente nada.

Conclusión

Pasó una larga semana desde que el concurso se diera por concluido, pero la aventura de Damián iba a continuar un poco más. Él seguía en Nuuk porque estaba en la ruina. Había terminado pasando aquello que más temía; perder. Así que ahora le tocaba empezar otra vez. Permaneció hospedado en el hotel rojo de la ciudad de Nuuk. Había explicado su situación y los dueños, amablemente, le permitían hospedarse a cambio de realizar trabajos de mantenimiento y limpieza hasta que pudiera resolver su situación.

Además, para poder comprar el billete de vuelta a su país, le tocaba trabajar también. Había conseguido varias ocupaciones que abarcaban desde recoger a unos niños del jardín de infancia y llevarlos a casa, hasta pasear perros y limpiar casas.

Todos los días terminaba agotado, pero sabía que aquello sería temporal. Se sentía bien consigo mismo sabiendo que había hecho lo correcto al cumplir su palabra. Aunque le hubiese costado mucho tomar aquella decisión, Damián fue consecuente. No había escogido el camino fácil, pero sí el que le permitía tener la conciencia tranquila y andar con la cabeza alta.

En una de esas noches frías, cuando andaba de vuelta al hotel, rebuscó entre sus ropas para admirar nuevamente aquella figurilla con forma de caribú tan bien tallada. Eso y el abrigo de pieles de zorro que Erneq le había regalado eran dos *souvenirs* que valoraba mucho.

Le vino a la mente momentos únicos que había pasado con el pueblo inuit. Semanas atrás hubiera dado casi cualquier cosa por hacer que su estancia allí acabase lo antes posible. Pero ahora, iba pensando en cómo le había enriquecido aquella experiencia.

Esa cultura había servido para abrirle la mente y aprender lecciones que habían modificado su forma de entender la vida. En cuanto a su vocación, le seguía encantando vender y conservaba esa ambición sana de la que se alimenta la venta —ese afán de superarse y ser cada vez mejor en lo que se hace—. Y sí, seguía siendo el yonqui de las ventas que todos conocemos, pero ahora se encontraba en proceso de rehabilitación. Conseguir ese “chute” sí, pero no a cualquier precio. Porque una victoria deshonesto no es victoria, es una derrota.

Una vez llegó al hotel, John y James le dijeron a nuestro protagonista que querían invitarle a una última cena porque ellos regresarían a sus respectivos países al día siguiente. Así lo hicieron y pudieron compartir anécdotas e impresiones de aquellos meses en el país. Aún con impresiones distintas, lo que estaba claro es que la experiencia vivida les había cambiado a todos.

A la mañana siguiente, Damián decidió acompañarlos al aeropuerto para despedirse por última vez. Una vez que facturaron el costoso equipo de grabación que transportaban en baúles cuadrados y metálicos, se sentaron a esperar la salida del vuelo.

—¿Entonces te quedas aquí un tiempo para hacer turismo? —preguntó James.

—Algo parecido —contestó Damián sonriendo.

—No sé qué vas a hacer aquí, yo me muero por volver a mi país —dijo John abriendo una chocolatina.

—Y yo, pero hay algunos asuntos que tengo que resolver. Pero volveré. De eso no hay duda.

—Asuntos por resolver... eso suena raro tío —dijo riéndose James.

—Pues es bastante simple... —Damián no terminó la frase porque fuera del aeropuerto se estaba escuchando un alboroto de gente. Esto era especialmente raro en Nuuk, donde siempre impera el silencio. El sonido cada vez se hizo más fuerte hasta que un tropel de gente entró tan entusiasmada como si alguien estuviera repartiendo billetes de quinientos euros.

—*Oh my god!* —exclamó James.

—*How the...*—exclamó John.

Y en medio del gentío, estaban ellos dos. El enorme Erneq y para sorpresa de todos Malik, el cacique del aislado poblado inuit. Se acercaron hasta Damián tranquilamente y se le quedaron mirando algunos segundos. Malik lucía su enorme y mellada sonrisa mientras se divertía viendo la reacción de Damián.

—Esto no puede estar pasando. Yo te vi morir —dijo después de unos segundos en silencio.

—No —contestó Malik—. Lo que viste fue mucha sangre dentro de una

cueva en la que no se veía un pijo. Tenías tanto miedo que el torniquete me lo hiciste en la axila en lugar de la pierna.

—Pero la osa... te hirió mortalmente, yo lo vi.

—Me atacó, es cierto. Pero yo llevaba el traje “*mata osos*”. Y la sangre que viste era de la osa, no la mía.

—¡Te hiciste el muerto!

—Por supuesto —contestó Malik.

—Y ¿para qué? —Damián seguía perplejo e iba a remolque del cacique en la conversación.

—Eso es lo que quería que me preguntases. Todo ha sido una prueba, ¿no te diste cuenta?

—Una prueba... ¿para que qué?

—Todo el mundo sabía que no eras como el resto de participantes —y Malik le guiñó el ojo para recordarle que el resto estaba allí por otros intereses—, menos yo. Esta última prueba era para ver si cumplirías tu palabra.

—¿Y qué tiene que ver eso con el concurso?

—Pues todo, más bien —respondió Malik.

—Un inuk no miente. Esa es la diferencia con el hombre blanco —y cuando Erneq dijo esta frase Damián recordó que eran las mismas palabras que había pronunciado cuando estaban cazando en medio del hielo; justo antes del ataque de los perros.

—Nunca estuve de acuerdo con hacerte una estatuilla. Pero Erneq confiaba en ti así que...tuve que asegurarme de que eres un hombre de palabra —dijo Malik.

—Ahora tú eres un inuk como nosotros —dijo Erneq del modo más emotivo que pudo.

—¿Y habéis recorrido casi dos mil kilómetros para decirme eso? Se os va la pinza Erneq, en serio —dijo Damián sonriendo.

—Hace mucho que no monto en helicóptero, había olvidado cuánto me gusta

volar —dijo Malik—. Por cierto, a lo que venimos es a comprarte hielo.

—Pero si yo no he hecho ninguna oferta —Damián no podía reprimir una pícaro sonrisa.

—Se te ve el plumero —contestó Malik—. El discurso de venta que dirigiste al pueblo antes de irte era parte de tu plan. Un amuleto capaz de convertir en inuk al hombre blanco.

—¿Tanto se notó? —preguntó Damián.

—Absolutamente nadie notó lo que hiciste —respondió Malik con asombro—. Pero cuando te marchaste todos se quedaron dándole vueltas a la idea que habías propuesto. ¿Sería posible que el amuleto del caribú pudiera cambiar a los hombres blancos?

—Inuit presionan a Malik para que lo consiga, por eso nosotros aquí —dijo Erneq.

—Sí, debatimos sobre qué comprar: si el hielo de Bruce, que aunque muerto, podríamos llegar a un acuerdo con las empresas que le patrocinaban, o tu amuleto. Y los inuit entendieron que el problema de fondo es la codicia del hombre blanco; eso es lo que está destruyendo nuestro hábitat. Con tu amuleto los hombres blancos pueden cambiar... así que han decidido combatir el verdadero problema.

—Nosotros usar amuleto para convertir en inuk a todos los hombres que visita tribu a partir de ahora —y esto Erneq lo dijo con el mismo peso que Newton exponiendo por primera vez la ley de la gravitación universal.

—Has resuelto—siguió diciendo Malik— un problema según las creencias de tus clientes. Tal vez la solución de Bruce era científica, pero tu solución es mejor porque has conectado con tus clientes, les has entendido a la perfección y repito, les has hecho desear algo en lo que ellos creen.

—Pensé que un intento de venta directo probablemente funcionaría con Erneq, pero no iba a ser así con los cabezas principales del pueblo. Ellos seguían teniendo una reactancia psicológica elevada hacia mí. Y como todo el mundo sabe, la mejor forma de combatir una reactancia psicológica tan elevada es aplicar la psicología inversa.

—¡Vaya! —exclamó Malik—. Ahora entiendo. Lo que les diste a entender al

pueblo es que “la figurilla de hielo más poderosa que ha conocido la tribu no está a la venta”. Ellos se han visto no solo con el *deseo* sino también con la *libertad* de comprarte el hielo.

John y James habían sacado sus cámaras de mano que utilizarían para grabar el viaje de regreso y ahora estaban captando todo el momento.

—Razoné con los principales de la tribu que es posible comprarte la estatuilla sin tener problemas con los espíritus —explicó Malik—. Al fin y al cabo, ninguno de los espíritus que conocemos son capaces de cambiar al hombre blanco. Tal vez haya sido alguno de los raros dioses del hombre blanco.

—Eso que les dijiste tiene muchísima lógica —y Damián lo dijo en tono irónico guiñando un ojo.

—Estamos dispuestos a pagarte el equivalente a lo que debes de alojamiento y lo que cueste un billete de vuelta a tu país. Es posible que pienses que somos muy generosos, así que acéptalo antes de que ofendas a Erneq y pierdas la oportunidad —y Malik le guiñó el ojo consciente de que acababa de hacerle un cierre como si de una venta más se tratase.

Erneq sacó un puñado de billetes arrugados de uno de sus bolsillos y se los dio a Damián.

—Me has dejado con la boca abierta, Damián. Jamás pensé que alguien pudiera vender hielo a un esquimal. Sin duda el mejor vendedor no es aquel con el mejor producto, o quien mejor se expresa. El mejor vendedor es el que consigue provocar los deseos de los demás y aquel que sabe ganarse su total confianza. Y tú lo has hecho, por eso creemos que eres el mejor. Pero por encima de eso, creemos en ti como persona. Enhorabuena —dijo Malik.

Inmediatamente volvió a invadirle esa euforia tan familiar. Esa euforia que confirmaba haber logrado el mayor reto de su vida. Porque contra todo pronóstico, Damián había conseguido *vender hielo a un esquimal*.

A recordar

- La psicoventa utiliza claves comunicativas y determinados comportamientos por parte del vendedor basados en conceptos psicológicos para generar deseo y confianza en el potencial cliente
- La psicoventa ayuda al vendedor a enfocar la venta desde una

perspectiva real y positiva, ayudando a mantener la debida actitud mediante estrategias psicológicas.

- Se debe usar la psicoventa con responsabilidad. Los conceptos psicológicos recogidos en este libro otorgan un gran poder de persuasión y permiten sacar ventaja sobre aquellas personas que los desconocen. Nunca se deben usar para manipular a ningún cliente.
- La persuasión psicológica se hace desde la base de que ambas partes —vendedor y comprador— deben ganar y no recurrir a engaños en ningún caso.

Epílogo

Con aquellas coronas danesas, a Damián le alcanzó para pagar los días de hotel que adeudaba y el billete de regreso a su país. Por otro lado, la ubicación de la montaña siguió oculta y las empresas de Ray Johnson no desalojaron al pueblo inuit ni acabaron con la biodiversidad de la zona.

Sí, también se llevó el millón de dólares y se hizo famoso por ser el primer hombre —al menos, como caso documentado— en conseguir vender hielo a un esquimal de forma legítima.

Aunque su viaje ahora sí que había acabado, aún le quedaban algunos asuntos que atender en España. Para empezar, fiel a su palabra, volvió a hacerle una visita a Óscar, el dependiente novato de aquella gran superficie dedicada al aprovisionamiento deportivo. Para sorpresa de nuestro consagrado vendedor, aún seguía trabajando allí.

Damián le financió para que pudiera dedicarse de lleno a sus estudios universitarios y acabar la carrera de económicas. Al no tener que trabajar, Óscar se graduó con una de las notas más altas de su promoción. Al poco tiempo se unió a Damián y juntos crearon una agencia de consultoría donde dieron forma a las técnicas de venta y persuasión aprendidas. De este modo fue como nació la psicoventa oficialmente; estableciendo un método a raíz de las ideas de Malik.

Y sí, por fin Damián había hecho un amigo.

Al poco de aquello, Damián quiso encontrarse con el vendedor de los “ajo más tiernos de to el mercaillo”; Joaquín Heredia. No fue tarea fácil debido a su carácter nómada e imprevisible. Pero finalmente consiguieron localizarle en medio de una pelea de gallos.

Damián no quiso preguntar qué hacía Joaquín en un sitio como ese, pero este le juró por la memoria de su madre que no sabía nada de aquello y que lo habían obligado a presenciar ese horrible espectáculo.

Cuando la policía entró segundos después organizando una redada, los tres tuvieron que huir a toda velocidad mezclándose entre el gentío.

Por cierto, ningún gallo murió ni resultó herido en la realización de esta escena.

A Joaquín le enseñaron toda la técnica que le faltaba y gracias a la psicoventa se convirtió en uno de los mejores vendedores que Damián había conocido. Con el tiempo, pasó a dirigir el departamento de formación y ventas donde se empezó a formar a los *psicovendedores*; un curso especial en el que se entrenaba a lo que ellos denominaron como “*vendedores de élite*”.

Y dejó la última cosa pendiente para el final, porque era lo que más apuro le daba.

Damián no se había olvidado de Tania, la psicóloga de pelo color negro azabache que le había ayudado —a duras penas— a pasar la entrevista en el palacio de congresos de Barcelona. Fiel a su palabra, la encontró y terminó por invitarla a comer en un restaurante de comida Thai.

Por cierto decir que, con el tiempo, acabaron juntos.

FIN

¡Gracias!

Gracias por el tiempo que has dedicado a leer “*Yo vendí hielo a un esquimal*”. Si te gustó este libro y lo has encontrado útil, te estaría muy agradecido si me dejaras tu opinión en Amazon.

Considero tu apoyo fundamental para seguir escribiendo libros relacionados con este tema. Leo todas las opiniones e intento dar respuesta rápida a las peticiones y consultas de mis lectores. Mi objetivo es seguir escribiendo contenidos de calidad y que más personas puedan formarse en el apasionante mundo de la psicoventa y de la elocuencia.

Estoy muy agradecido porque hayas leído mis contenidos, y para demostrarlo te ofrezco un vídeo exclusivo. En este vídeo especial y sólo dedicado a lectores de “*Yo vendí hielo a un esquimal*”, explico con todo lujo de detalles los principios psicológicos y técnicas de persuasión que se utilizan en todas las escenas con la nota: “***Contenido sorpresa al final del libro, de momento sigue leyendo***”.

Tenías ganas de saber las respuestas, ¿a que sí?

No esperes más y accede al ***contenido sorpresa*** sólo desde aquí: <https://psicoventa.es/yo-vendi-hielo-a-un-esquimal-contenido-sorpresa/>

Contacto: info@psicoventa.es

Notas

- [1] Robert Cialdini, *Influence: The Psychology of Persuasion* (2009). Revised Edition. HarperCollins e-books.
- [2] Robert Cialdini, *Influence: The Psychology of Persuasion* (2009). Revised Edition. HarperCollins e-books, pp. 167-187.
- [3] Robert Cialdini (2009). *Influence: The Psychology of Persuasion*. Revised Edition. HarperCollins e-books, pp.136-166.
- [4] Robert Cialdini (2009). *Influence: The Psychology of Persuasion*. Revised Edition. HarperCollins e-books, pp 188-213.
- [5] [6] Daniel Kahneman (edición en formato digital junio de 2012). *Pensar rápido, pensar despacio*. Editorial DEBATE, documento de Kindle.
- [7] Robert Cialdini (2009). *Influence: The Psychology of Persuasion*. Revised Edition. HarperCollins e-books.
- [8] Brehm, S. S., & Brehm, J. W. (1981). *Psychological Reactance: A Theory of Freedom and Control*. Academic Press.