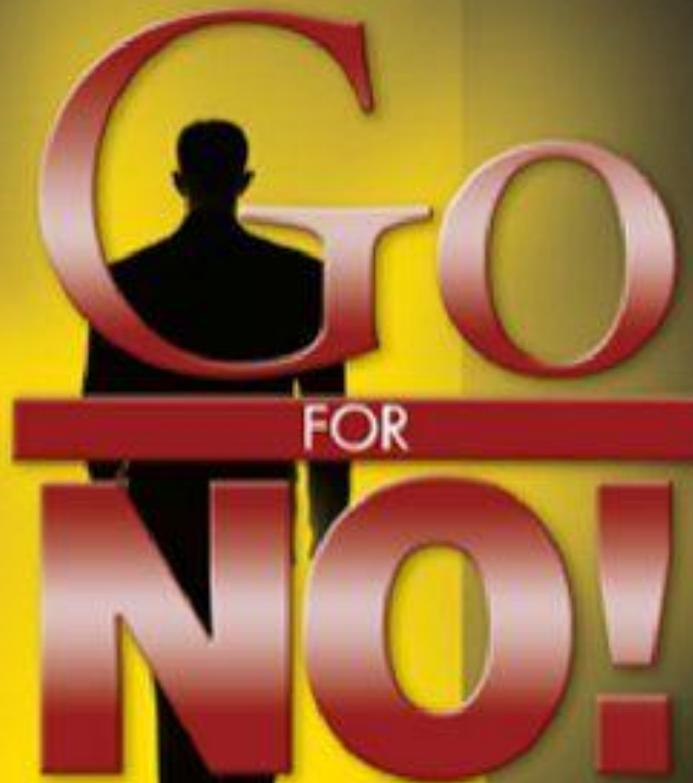


"Do you want to achieve success? If your answer is 'yes', then you need to get more no's. This book will show you why and how."  
- Darren Hardy, Publisher, SUCCESS magazine



# GO FOR NO!

YES is the destination  
NO is how you get there

**Edición Española**

**RICHARD FENTON & ANDREA WALTZ**

¡Busque el NO!

Richard Fenton

Derechos de autor 2010 por Richard Fenton y Andrea Waltz

Todos los derechos reservados.

Traducido por Amanda de León

Publicado por:

Courage Crafters

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

Le invitamos que visite a los autores en

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

o llamarlos a 866-GOFORNO

## Un libro pequeño con un mensaje grande

“Primero yo pensé, ‘¿Cómo es que este libro pueda tener algo de valor en solamente 80 páginas?’ Luego, cuando llegué a la página 32, me di cuenta de que este ‘librito’ estaba por cambiarme la vida.

“Por toda la vida, yo he buscado la sabiduría que está explicado tan precisamente en *¡Busque el No!* Ningún otro libro sobre el tema del éxito, de recibir el rechazo, y construir el carácter individual llega al nivel de *¡Busque el No!*

“No lea este libro al menos que esté listo de lograr la mayor epifanía del éxito que jamás haya experimentado. Es increíble lo ingenioso que es el plan de Richard y Andrea. Cambiará su vida, su carrera y su compañía.

“Si usted nunca lee ningún otro libro en toda la vida, entonces que *¡Busque el No!* sea el último. ¡Se quedará asombrado!”

-Reseña por Michael Murphy

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

### Evaluación Individual del Cociente del NO

Un perfil de 20 preguntas que se completa en solamente unos cuantos minutos, la Evaluación Individual del Cociente del NO de *¡Busque el No!* es una manera ideal de probar sus propias percepciones

acerca del éxito y del fracaso. Viene completo con su resultado para decirle donde quedó en nuestra escala del Cociente del NO. Tiene un valor de \$20...y es suyo ¡GRATIS! (Incorpore el NIP de 1050)

### **Nota de los autores**

*¡Busque el No!* es una historia de ficción de cuatro días inolvidables en la vida de Eric James Bratton...esposo maravilloso, hermano fabuloso y *vendedor de copiadores mediocre*.

Fue inspirado, en gran parte, por las experiencias de la vida de Richard. Como él explica: De niño, yo tenía muchos sueños diversos; pasaba mi niñez soñando de llegar a ser un jugador de beisbol profesional, un autor o piloto de carros de carreras, solamente mencionando unos pocos. Oh, claro, como muchos niños pequeños, me encantaban los dinosaurios y pasaba horas en el patio excavando y buscando fósiles.

Un día, cuando tenía ocho años, llevé mi colección de figuras de dinosaurios y los puse en una mesa en mi sótano e invité a todos del vecindario que vinieran a escuchar mi plática sobre los dinosaurios. Como yo lo recuerdo, les cobré cinco centavos por persona.

Mientras la gente salía, uno de los padres se me acercó y dijo, “¡Tú sí que eres un orador profesional!” Yo ni siquiera sabía lo que era un orador profesional, pero ¡me gustaba mucho la idea!

A la edad de ocho años yo descubrí mi sueño.

Tras los siguientes 30 años, sin embargo, se quedaba solamente eso...un sueño. Yo resistí al sueño y lo ponía a un lado. De vez en

cuando, yo tenía fantasías de volverme un orador profesional y hasta que lo intenté un poco...pero nunca llegué a hacerlo.

¿Era el talento? No. Yo podía sostener la atención de una audiencia. ¿Era el deseo? No. No había nada que yo deseaba más. ¿Había fuerzas externas que me estorbaban? Yo quisiera poder culpar a alguien más, pero no puedo.

¿Cuál era mi problema? Mi problema era muy sencillo y también muy común...Yo tenía miedo de fracasar. Tenía miedo del rechazo.

En diciembre de 1997, sin embargo, todo eso cambió.

Apenas había cumplido 40 años y estaba pensando seriamente hacia donde la vida me había llevado (o donde dejé que me llevara, mejor dicho) cuando recordé de una plática con un supervisor hace más que diez años previamente. Es como se me prendió el foco; la luz llenó mi mundo y todo se me hizo muy claro.

Unos días después, empecé mi carrera como un orador profesional y dentro de un año había escrito dos libros, había producido cinco videos y estaba hablando en conferencias para algunas de las compañías más grandes del país - por solamente hacer lo que aquel supervisor me había dicho hace tanto tiempo.

Empecé a preguntar: ¿No hubiera sido maravilloso si yo, la versión más joven que había rechazado este consejo, podía haber platicado con el *yo* que estaba más grande y más sabio? Esto es cuando se me ocurrió la idea de este libro.

Entonces, si usted pudiera pasar al futuro para hablar con si mismo...una versión más listo, más atrevido, y menos tímido de si mismo...¿cuál sería el resultado? Eric James Bratton va a tener su oportunidad. Cambiará su vida y, si lo permite, también le cambiará la

suya.

Richard Fenton y Andrea Waltz

Posdata: También queremos que sepa que, aunque el personaje principal es un vendedor, este libro no es solamente para vendedores. Es para cualquier persona que tiene que enfrentarse al rechazo; el autor buscando una casa de imprenta, el experto en mercadotecnia construyendo un pirámide de clientes, el empresario buscando inversiones, un estudiante juntando dinero para el equipo de softball o el padre o madre que quiere que sus hijos coman sus verduras. *Este libro es para cualquier persona que quiere pasar por las barreras que ha creado y lograr todo lo que la vida le ofrece.*

*“Si usted no está logrando el éxito que quiere, a lo mejor no está logrando el fracaso necesario, y no puede haber el uno sin el otro. Entonces, si es que evita el uno, va a evitar a los dos.”*

-Joe Malarkey

El peor orador motivacional de los EEUU [The Worst Motivational Speaker in America ®]

De la película *¡Busque el No!*

Para Don Fenton Sr.

*El mejor vendedor de la historia*

## *Capítulo Uno...*

### **Empezando tres por tres**

Era la tercera semana de marzo en 1990.

Le di vuelta al volante del Oldsmobile, guiándolo en un estacionamiento a un lado de la cabina de teléfono. El Cutlass no era mi auto favorito (hubiera preferido algo chico de dos asientos), pero era el auto que mi compañía le prestaba a todos sus vendedores. No había excepciones.

Este era mi tercer año trabajando para Western Equipment Leasing y me iba bien. Tenía 28 años, estaba casado y ganando bien. No estaba encendiendo el mundo como vendedor, claro. Estaba como en medio en cuestión de ventas pero, comparado a la mayoría de mis amigos, yo tenía el trabajo ideal. Como un representante de renta en la división de copadoras, yo ponía mi propio horario. El cielo era el límite cuando llegaba a lo de ingreso, y hoy era un buen ejemplo de lo que era posible cuando me enfocaba.

Metí una moneda en el teléfono y marqué.

“Buenas tardes, Fourth Street Gallery. Habla Elaine Bratton.”

“¡Adivina lo que tu esposo hizo hoy!” Sonreí.

“Elegiste un mal momento de jugar a adivinanzas, cariño. Estamos muy ocupados y tengo otra llamada en espera.”

“Entonces adivina rápidamente.”

“Está bien. Robaste un banco.”

“Casi. Hice tres llamadas y cerré el trato en todas. Estoy a tres por tres, ¡y apenas es el lunes! ¿Qué te parece?” pregunté.

“¡Maravilloso!” respondió y agregó, “quizás podremos meter algo extra en nuestro ahorro para Hawaii.”

“No nos adelantemos,” yo dije con precaución. “Todavía necesito una venta más para llegar a mi cuota. Déjame lograr esto, y luego veremos.”

“Claro que sí. Mira, me tengo que ir. ¿Vas a traer algo para cenar o vamos a cocinar?”

“Tengo ganas de comida china. Yo me encargo.”

“Te amo. Bye.”

“Yo también.” Colgué el teléfono y vi a mi reloj. Eran las 3:30 de la tarde y, si recordaba correctamente, los Lakers iban a enfrentar a los Knicks en el estadio. Pensé que con la diferencia de horario, yo podía pasar por camarones Kung Pao y también llegar a la casa antes de que empezara el partido.

## *Capítulo Dos...*

### **Atención a los detalles**

“¡Eric! ¿Qué haces aquí?” Me habló la recepcionista el martes mientras buscaba mi camino entre la multitud de escritorios con rumbo a mi oficinita.

“¿Qué crees?” le respondí, levantando el montón de papeles que cargaba. “Tengo que encargarme de los detalles, como siempre. Sabes, Karen, la venta es 10% prospección y 90% papelería. Más que vendo, ¡más me arrepiento!”

“No dejes que Frank escuche esto,” ella dijo con una sonrisa, señalando a la gran oficina en la esquina.

Frank White era el vicepresidente de ventas para WEL y un hombre que todos tomaban en serio. Frank era muy motivado y agresivo y podía darle miedo a cualquier persona con solamente una mirada. Su dicho favorito estaba grabado en una placa colocado en su escritorio donde todos los vendedores podían verlo. Decía: *¡Alcancen su cuota o los echo a la calle!* Era para intimidar, nada más que eso, y muchas veces funcionaba. Yo no podía recordar la última vez que había fallado de alcanzar mi meta de ventas. Había otros gerentes en la compañía que usaban premios para motivar a la gente, pero Frank no. Frank era de puras amenazas.

El día avanzó y eventualmente la avalancha de papelería en mi escritorio empezó a parecerse más como una nevada ligera. Para las dos de la tarde, ya había recuperado y hasta que pensaba que podría comer algo y aún tener tiempo para hacer una llamada de ventas antes

de ir para mi casa. Busqué mi chaqueta y bajé a la cafetería en el sótano.

Después de haber llenado mi bandeja con carne, papas, una ensalada y un refresco de dieta, me dirigí a una de las mesas vacías. Tan pronto que metí el primer bocado de comida a mi boca, uno de los trabajadores del departamento de mercadotecnia se sentó a mi lado.

“¡Eric! ¿Qué tal, mi amigo?”

Lo vi con una mirada sospechosa. Nunca le decían “amigo” a un vendedor sin algún motivo. “Todo bien,” le dije cuidadosamente. “Tú eres Tim McDonald, ¿no es cierto?”

“Sí. Tim McDonald. ¡Vaya, ustedes en ventas tienen buena memoria! Oye, Eric, me preguntaba que si podías hacerme un favor. En realidad te lo agradecería.”

“¿Qué es lo que necesitas precisamente, Tim?”

“Estamos haciendo un grupo focal, como un surtido de clientes y algunos de mercadotecnia, y nos encantaría tener un representante de ventas. ¿Tú crees que podrías prestarnos una hora?”

*Nunca*, pensé, y casi no podía creerlo cuando me escuché decir, “¿A qué hora?”

“A las diez de la mañana, y te prometo y no durará más que una hora – 90 minutos máximo. Gracias.” McDonald se levantó y se fue rápidamente antes de que pudiera cambiarme de mente. *Que tan inocente soy*. Esto iba a ocupar una gran porción de mi día, pero me convencí que tenía que hacerlo porque ya me había comprometido.

### *Capítulo Tres....*

#### **¡Por eso me dedico a las ventas!**

El grupo focal de Tim que debería haber terminado en “90 minutos máximo” se acabó a la 1:20 de la tarde y decidí de jamás volver a comer en la cafetería.

Pedí comida rápida y me senté en mi escritorio mientras revisaba unas cartas de posibilidades y decidía cual era más probable de alcanzar la meta que necesitaba para satisfacer a mi esposa y a Frank.

Timbró el teléfono.

“¡Hola! Habla Carl. Lo siento que tardé tanto en llamar; estaba viajando,” mi hermano dijo.

“¿Viaje de negocio o diversión?” Pregunté, aunque ya sabía la respuesta.

“¿Cuál es la diferencia?” Dijo, riéndose.

“Esto es lo que te pasa a ti, Carl. No sabes como divertirte. Y, hablando de diversión, por eso te había llamado. Estaba pensando que debería aceptar tu invitación de jugar golf en Bel Air y darte la oportunidad de usar tu membrecía.”

“Claro. Siempre estoy dispuesto.”

“¡Perfecto! ¿Qué tal si tú y yo nos reunimos mañana en la tarde?”

“No hay manera para mañana, no durante la temporada de

impuestos. Llámame en mayo y estaré disponible.”

“Lo siento, Carl, no puedo en mayo. Sabes que es durante la temporada de copiadoras,” le respondí en broma.

“Es mayo o nada, hermanito,” dijo Carl con decisión.

“Está bien. Tú escoge cual sábado.”

“Perfecto. Te avisaré,” y colgó.

Estaba sentado en mi escritorio comiendo mi hamburguesa y pensando en que bueno sería jugar un poco de golf cuando se me ocurrió – yo podía jugar solo el día siguiente. No sería el campo de Bel Air, pero es el mismo juego. Si podía llegar para las seis, podía terminar antes de las diez y estar haciendo llamadas a las once.

Levanté el teléfono y marqué.

“Campo de golf Arroyo Fresa,” dijo la voz que contestó.

“Hola, yo quería una cita para mañana temprano,” comencé.

“No hay nada disponible antes de la diez y media,” respondió la voz.

Yo iba a decir, “No gracias,” cuando recordé que solamente me faltaba una venta para toda la semana. Si yo fuera a dar el primer golpe a las diez y media, todavía podría hacer dos llamadas entre las tres y las cinco.

“Las diez y media,” le dije.

Después de cenar, fui a la cochera para meter mis palos de golf a mi cajuela cuando mi esposa salió con las bolsas de basura en las

manos.

“¿Vas a jugar este fin de semana?” preguntó.

“No. Mañana temprano,” le presumí.

“¿Mañana? Vaya, yo quisiera faltar en medio de la semana para ir a jugar golf,” ella dijo con buen humor mientras ponía la tapa en el basurero lleno.

“Por eso me dedico a las ventas, Laney. ¡Por eso me dedico a las ventas!”

“Bueno, Señor Golfista, a mi no me molesta que juegues golf, pero más vale que tú...”

“No te preocupes,” le interrumpí. “Todavía tengo dos días y medio para llegar a mi cuota. Nunca he fallado, ¿o sí?”

“No, nunca has fallado. Eres un vendedor fantástico, Eric, pero un psíquico pésimo. Yo iba a decir que más vale que no olvides a sacar los basureros antes de salir. ¡Mañana los recogen!”

Más tarde, acostado a un lado de mi esposa, le dije, “Ya decidí no sacar los basureros mañana.”

“¿Y por qué?” me preguntó, sorprendida.  
“Porque,” le dije con mucha énfasis, “¡no recogen la basura hasta el jueves!”

“Eric, mi amor, mañana es jueves.”

“¡No es cierto! ¡Es miércoles!”

“Lo lamento. Perdiste un día,” respondió, y se puso otra vez a leer su novela.

¿El jueves? ¿Cómo podía haber llegado el jueves tan rápido? Pero ella tenía razón, claro. El lunes fue el día que hice tres ventas. Pasé el martes haciendo papelería en la oficina, y hoy me había ocupado con el tonto grupo focal. Mañana era el jueves, de cierto. La semana estaba evaporándose y, peor todavía, iba a jugar golf en la mañana. Bueno, pensé, tendré que jugar rápidamente, nada más.

Así, cerré los ojos y me dormí tranquilo imaginando los *birdie* y los *eagle*....

## **Capítulo Cuatro....**

### **Arroyo Fresa**

*...Me encontré parado en el cuarto tee, un hoyo par 3 de 172-yardas. Yo había jugado este hoyo unas 20 veces y nunca le había completado en menos que tres golpes, pero hoy iba a ser diferente.*

*Yo había usado todos mis palos, entonces escogí uno de tres de madera. Le daría un golpe suave y pondría la pelota justo en medio del campo.*

*La pelota voló en el aire antes de empezar su bajada hasta el campo. Ya podía ver que el golpe había sido muy largo y el palo tres había sido demasiado. Si la pelota caía dentro del campo, iba a ser casi al final. "¡Quédate! ¡Quédate!" grité, intentando de obligar a la pelota que se detuviera, pero no me hizo caso. El campo estaba muy duro, como el rocío se había evaporado desde hace horas, y la pelota rodó por la colina que la dirigía justo hasta el Arroyo Fresa (por el cual habían nombrado el campo). De repente mi hoyo de dos parecía que iba a ser de cuatro, y esto suponía que la pelota no había llegado al agua.*

*Pisé las piedras en el banco del arroyo y me asomé al agua. Sí, esta era mi pelota. No había manera de recuperarme en este hoyo, pensé mientras volteé para buscar en mi bolsa por una herramienta para sacar la pelota. De repente sentí que resbalaron mis zapatos y perdí el equilibrio y caí de un solo golpe.*

*Yo recuerdo que, mientras caía en el agua fría, estaba esperando que nadie estuviera viendo esta muestra de mi torpeza. Luego, cuando sentí el golpe de una gran piedra en la cabeza y todo empezaba a oscurecer, esperaba que, a fin de cuentas, alguien sí estuviese viendo.*



## *Capítulo Cinco...*

### **¿Qué rayos está pasando?**

Me desperté lentamente, y no podía decidir cual me dolía más: la cadera (que se pegó con más fuerza cuando caí en el piso de madera) o mi cabeza, que debe de haber pegado la mesilla.

“¡Rayos! De verdad me pegué duro,” le dije a Elaine mientras me agarraba la cabeza que pulsaba con el dolor. “¡No creo que me he caído de la cama desde la primaria!”

Caminaba lentamente hacia el baño, exagerando el cojo de mi cadera para ganar simpatía, pero Elaine no dijo nada.

“Voy a buscar hielo para esto,” le dije, aún más fuerte, pero todavía no me respondió nadie. Fue entonces que, viendo por medio de la oscuridad, me di cuenta...Elaine no estaba en la cama. Prendí el foco y una ola fría de miedo me pasó encima. No era solamente que la cama estaba vacía, pero no era mi cama. ¡Esta ni siquiera era nuestra recámara!

La confusión y el miedo crecieron con cada paso mientras salía al pasillo. Arte exótico colgaba en las paredes y la alfombra sentía gruesa debajo de mis pies. Al fin del pasillo vi dos puertas corredoras de vidrio. Las abrí y salí a un patio grande que daba vista de un hermoso campo de golf.

Me sentía un poco mareado y me senté en uno de los divanes acolchonados. ¿Qué me estaba pasando? Me pregunté. ¿Qué rayos está pasando aquí? De repente me dio mucho sueño; cerré los ojos y

me dormí mientras el sol se levantó calladamente sobre el campo perfecto y cuidado.

## *Capítulo Seis...*

### **No se ve muy bien**

La mañana ya había avanzado cuando desperté; el sol me brillaba en la cara y tenía mucha hambre.

Abrí la puerta corrediza y escuché que alguien en el primer piso cantaba. “¿Elaine? ¿Eres tú?” grité, pero nadie me respondió.

Seguí a la canción y bajé por la grande escalera de caracol, crucé una entrada de mármol y entré a una cocina enorme para ver a una mujer que, obviamente, no era mi esposa. Ella era mayor, probablemente tenía unos cincuenta y algo, gordita, y usaba un uniforme blanco de sirvienta.

“Disculpe,” le dije, sorprendiéndola. Se volteó rápidamente, se le cayó el plato cerámico que estaba secando y se despedazó en el suelo.

“¡Señor Bratton! Lo siento, pero me asustó. No esperaba que usted estuviera aquí tan tarde,” dijo.

“Lo siento,” me disculpé, “Pensé que aquí estaba mi esposa.”

“La Señora Bratton está en Europa,” respondió, juntando los pedazos del plato en el piso.

“¿Europa?” le pregunté, agachándome para ayudarle a recoger al plato destrozado. “¿Qué está haciendo Elaine en Europa?”

“Creo que está comprando arte,” respondió la sirvienta sospechosamente, “al menos esto es lo que me dijeron.”

“¿Quién? ¿Quién te dijo esto?” pregunté.

“Pues, ¡usted! Señor Bratton, ¿se encuentra bien?”

“Sí, estoy bien. ¿Por qué?”

“Porque no se ve muy bien.”

“Me pegué la cabeza en la mesilla; no es nada.”

“Creo que debería buscar atención médica. ¿Quiere que llame al doctor?”

“No, estoy bien,” le dije sin preocupación. “Solamente voy a descansar un poco.”

Entré al baño para lavarme la cara. Cuando miré para arriba, vi a mi reflejo en el espejo. “¡Oh, Dios mío!” exclamé. La sirvienta tenía razón. No me veía muy bien. La persona en el espejo era yo, pero a la vez no lo era. Era una versión más vieja de mí. Mi pelo tenía canas y las arrugas se notaban en mi cara donde antes no había.

Regresé a la recámara donde me había despertado y paré delante del espejo grande. Yo podía ver que mi cuerpo de cinco pies, nueve pulgadas había subido unas 20 libras o más y lo que tenía antes de músculo había desaparecido.

En un pánico, corrí otra vez por las escaleras y encontré a la sirvienta aspirando la alfombra en la sala.

“¡Disculpa!” grité.

“¿Sí, señor?” dijo, y apagó la aspiradora.

“¿Cómo te llamas?”

Se veía confundida cuando respondió, “Pues, soy Renee, señor.

¿Seguro que está bien?”

“No, Renee, no estoy bien. ¡No estoy nada bien! Escucha, necesito hacerte unas preguntas y, más extrañas o ridículas que sean, necesito que las contestes. ¿De acuerdo?”

“De acuerdo,” dijo trépidamente.

“Bien. Mi nombre es Eric Bratton, ¿verdad?”

“Sí, señor.”

“¿Esta es mi casa, y tú trabajas para mí?”

“Sí, señor,” respondió, la combinación de preocupación y miedo empezando a mostrarse en sus ojos.

“¿Y a qué me dedico?”

“Bueno, como a mí me hicieron entender, es un hombre de negocios.” Entonces agregó, “Ah, y también escribe libros.”

“¿Qué dijiste?”

“Usted escribe libros.”

“Eso no es cierto,” exclamé. “Digo, apenas tengo tiempo de leer libros, menos escribir uno. No escribo libros. ¡Yo me dedico a vender copadoras!”

“Con todo respeto, Señor Bratton, yo limpio la casa tres días por semana, incluso el estudio, y he visto los libros que escribió.”

Subí corriendo la escalera de caracol al segundo piso y abrí varias puertas antes de encontrar al estudio. Fui a los estantes y empecé a buscar y allí los encontré...tres libros de pasta dura, uno tras otro. *Llegar al Éxito a través del Fracaso; ¡Algún Día es Ahora!; Como tener el Año*

*más Productivo de su Vida.* Y, allí en el lomo de cada uno, estaba mi nombre...Eric James Bratton.

Mi mente corría a máxima velocidad. Seguro que había más que un Eric Bratton en el mundo, pero ¿cuántos podía haber con el nombre de Eric James Bratton?

Estreché la mano y bajé uno de los libros del estante y empecé a buscar adentro, pero no reconocí las palabras como mías. Luego, cuando lo volteé, me detuve instantáneamente. En la contraportada del libro había una foto del autor.

Era una foto de mí.

## *Capítulo Siete...*

### **El otro yo**

Con las rodillas débiles, me senté en una silla grande de piel, volteé a la página de la biografía del autor y estudié las palabras:

*Eric James Bratton era un vendedor de ropa que cumplió el sueño americano cuando subió hasta la cima del mundo empresarial. Cuando era un representante de renta para Western Equipment Leasing, Eric Bratton rompió cada record de ventas que había. Su primer libro, Llegar al Éxito a través del Fracaso (publicado en 1989 por Simon & Schuster) fue un éxito de noche a la mañana y rápidamente llegó a ser como una biblia para vendedores de todas partes. En 1994, aceptó el tercer puesto más grande en la compañía gigantesca CopyQuest y volvió a ser el vicepresidente más joven en la historia de la empresa. Un golfista entusiástico y corredor de maratones, él vive con su esposa Elaine (una prominente vendedora de arte de la costa oeste) en La Costa, California. Este es su tercer libro.*

¡Su primer libro publicado en 1989! ¿Cómo podía ser? Me acerqué al escritorio y vi al calendario: 23 de marzo, 2000. Toqué mi cara y me di cuenta que, como habían pasado diez años, yo tenía diez años más de edad. ¡Con razón me veía tan mal!

Me di cuenta de unas palabras al pie de la hoja:

*Para más información, llámele a 800-290-5028.*

Sin dudar me fui otra vez al escritorio, levanté el teléfono y marqué. El teléfono solamente timbró una vez.

“Buenas tardes, CopyQuest.”

“Sí. ¿Podría comunicarme con Eric Bratton?”

“Claro que sí. ¿Quién le digo que habla?”

“Dígale que es un...viejo amigo. *Un amigo muy viejo.*”

“Un momento, por favor.”

Me puso en espera, pero en unos segundos volvió.

“El Señor Bratton está tomando otra llamada. En seguida le conectaré.”

“Gracias,” dije, y mi corazón latía muy rápidamente. *¿Qué le voy a decir?* me pregunté. Probablemente colgará. Es lo que haría yo.

Casi iba a colgar yo mismo cuando una voz, confidente y placentera, llegó a la línea.

“Buenas tardes, Eric Bratton.”

“Sí, Señor Bratton. Esperaba que usted podía ayudarme en algo.”

“Claro, ¿pero quién habla?”

“Sí, pero tiene que prometerme que no colgará, al menos hasta que haya escuchado todo lo que quiero decir.”

“Su voz me parece conocida, pero no sé de donde.”

“Debería serlo. Ni nombre es Eric Bratton. Eric James Bratton, nacido el 2 de diciembre, 1962 en Anchorage, Alaska.”

“Yo no sé cual juego me quiere poner, pero no voy a jugar. Por favor no vuelva a hablar,” dijo en una voz cortante.

“¡Espera!” grité en el teléfono. “Yo estoy tan confundido como tú, pero me dormí anoche en mi departamento y desperté hoy en tu casa.”

“Esto es imposible.”

“¿Imposible, crees? ¿Tienes una línea privada en tu estudio?”

“Esto no te conviene,” dijo bruscamente.

“Esto lo entiendo como un ‘sí.’ Quiero que lo llames ahora.”

“¿Y por qué debería hacer esto?”

“Porque estoy sentado en tu escritorio y parece que esto es la mejor manera de comprobártelo,” respondí, y colgué.

Pasaron diez segundos. Casi me había convencido que no iba a llamar cuando timbró el teléfono. Lo agarré.

“Yo sé que a lo mejor quieres hablar a la policía,” empecé, “pero quiero decirte algo que nadie sabe menos tú. En séptimo grado, pediste un álbum de tu mejor amigo, Steve. El siguiente día te preguntó si lo habías llevado, pero mentiste. Para que no se enterara, lo quebraste en pedacitos y lo enterraste en el patio de tu casa. Pero al siguiente día, te sentías tan culpable que le compraste otro y lo dejaste en frente de su casa. Y nunca le dijiste a nadie.”

“Por curiosidad,” dijo calladamente, “¿cómo se llamaba el grupo?”

“Tommy James and the Shondells.”

“Llegaré en quince minutos.”

## *Capítulo Ocho...*

### **Mirando en el espejo**

Cuando entró por la puerta del estudio, era como si me estuviera viendo en un espejo. Éramos idénticos, excepto de que él estaba perfectamente vestido, bronceado y unas 20 libras más delgado.

Después de estudiarme por unos segundos, puso su portafolio en el escritorio y aflojó su corbata.

“No estabas mintiendo, entonces,” dijo al fin.

“Quisiera que así fuera,” dije seriamente.

“Por costumbre, no tomo en la tarde, pero voy a hacer una excepción. ¿Quieres un trago?” preguntó, y se dirigió hacia el bar al otro extremo del estudio.

“Sí, claro.”

“Sería mejor si empiezas desde el principio y me cuentas todo,” dijo él cuando me dio mi whisky y se sentó en la silla de piel enfrente de mí.

“¿Empezando por dónde?” le pregunté, “¿De la niñez o desde hoy en la mañana? Esto, por cierto, ¡fue hace diez años para mí!”

“Donde sea quieras empezar está bien.”

\*\*\*

Tardé una hora entera en explicar todo, y durante este tiempo él no dijo nada – solamente asentía con la cabeza de vez en cuando para decirme que estaba escuchando.

“Entonces, ¿qué piensas?” le pregunté.

“¡Yo pienso que es increíble! ¿Y tú?”

“Pues, también, supongo. A lo mejor estaría más entretenido si estuviera en tu lugar y *tú* despertaste en el piso de *mi* recámara.”

“Bueno, *Eric*, yo no pienso que las cosas pasan por accidente. Y no pretendo entender porque está pasando esto, pero estoy seguro que existe una razón. Tarde o temprano, ¡lo encontraremos!” dijo él con certeza.

Aunque no estoy seguro que lo creía, me gustaba el tono confidente de su voz y me sentí mejor después de que lo dijo.

Él miró a su reloj. “Yo tengo una reunión importante a las cuatro y media,” dijo, “y debería terminar antes que las seis. Regresaré aquí por ti y saldremos a cenar – a ver si podemos averiguar algo de esto. Por mientras tú quédate aquí, relájate. ¡Estás en tu casa!”

Me reí al pensar que estaba “en mi casa” en una casa que pertenecía a otra versión de mi, y me relajé un poco de la tensión.

“Y toma lo que quieras de ropa,” ofreció.

“Los pantalones me quedarán apretados,” yo dije con una mano en el estómago, “pero seguro encontraré algo que pueda usar.”

“Bien. Nos vemos a las seis y media, y ven con hambre. Iremos a

un lugar bonito, quizás en el centro.”

“No te preocupes. Estoy muriendo de hambre.”

Ya me estaba cayendo bien el otro yo.

## Capítulo Nueve...

**¡Elaine!**

Tan pronto que el otro Eric Bratton salió de la casa en un Jaguar negro y lustroso, timbró el teléfono. Mi primer instinto era contestarlo; después de todo, yo también era Eric Bratton. Pero me detuve. Después del primer timbre, la contestadora prendió.

Era la voz de una mujer, una voz que conocí instantáneamente y al fondo. Era mi esposa.

*“¡Hola, soy yo! Estoy hablando aquí porque la oficina dijo que fuiste a la casa por algo,”* empezó. *“Espero que esté todo bien. Oye, solamente tengo un minuto,”* (algunas cosas nunca cambian, pensé.) *“pero quería decirte que todo aquí está maravilloso. Hice una compra increíble de 30 piezas en Florencia, y mañana salgo para Madrid. Llámame más tarde al hotel; no te preocupes de la hora. Te amo. Bye.”*

La contestadora se apagó. Yo había estado tan preocupado con mi problema, había olvidado completamente de Elaine. *Mi Elaine, digo.* Parecía que *su Elaine* estaba muy bien, viviendo su sueño de viajar por el mundo y comprar arte, ¿pero qué estaba haciendo *mi Elaine?* me preguntaba. ¿Estaba preocupada? ¿Todavía existía? Solamente podía esperara para saberlo.

Pasé toda la tarde leyendo uno de *mis* libros, intentando de entender a la situación. Era increíble.



## *Capítulo Diez...*

### **La cena en Agua de Lluvia**

“No puedo creer lo tanto que la ciudad ha cambiado en solamente diez años,” comenté cuando salimos de la carretera hacia el centro de San Diego.

“¡También el tráfico!” agregó él.

Llegamos al estacionamiento exclusivo de *Agua de Lluvia en Kettner*, un restaurant conocido que siempre quería visitar, pero nunca tenía oportunidad, ni el dinero. Después de sentarnos, Eric escogió un buen vino y lo tomamos mientras esperamos a nuestra comida.

“Hoy leí nuestro libro,” empecé, sonriendo.

“¿O sí? ¿Cuál?”

“*Llegar al Éxito a través del Fracaso*,” respondí.

“¿Y qué piensas?”

“¿Honestamente? Me gustó.”

Sonrió y parecía estar verdaderamente contento cuando llegó el mesero con nuestros platos.

“¿Descubriste alguna pista, algo que podría explicar por qué nos está pasando esto?”

“Quizás. Parece que casi todo en nuestras vidas ha sido idéntico.

Nacimos el mismo día, tenemos los mismos padres y tenemos un hermano mayor llamado Carl. Crecimos en el mismo vecindario, asistimos a las mismas escuelas y tuvimos los mismos maestros. Trabajamos en los mismos trabajos en la preparatoria, y los dos vendimos trajes en Ropa de Dubin para Hombres durante la universidad. Pero luego algo pasó...”

“¿Cómo que *algo* pasó?” me preguntó.

“Todas las experiencias que contaste en tu libro eran idénticas a las mías, justo hasta el trabajo en la tienda de ropa,” respondí. “Es allí que algo cambió.”

“¿Qué cambió?”

“Bueno, en el libro mencionas un encuentro con el gerente del distrito, un tal Harold. ¿Recuerdas?”

“¡Que si recuerdo! ¿Cómo podría olvidarlo? ¡Este fue el día que cambió mi vida!” exclamó.

“Este es el problema. Este día nunca me pasó a mí.”

“¿Qué quieres decir? ¿Cómo puede ser que un día no pase?”

“Claro que el día *pasó*, pero no me pasó a mí igual como a ti.”

“¿Quieres decir que no recuerdas esta conversación con Harold?” preguntó, incrédulo.

“Honestamente, no podría decirte ni una cosa que dijo,” respondí.

“¡Increíble! Entonces a lo mejor debemos empezar allí.”



## *Capítulo Once...*

### **¿Cómo sabes que había terminado?**

“Lo recuerdo como si hubiese pasado ayer,” el otro Eric empezó. “Yo, o *nosotros*, solamente había estado trabajando en Dubin por un mes cuando el gerente del distrito, Harold, iba a visitar a la tienda y yo quería impresionarlo. Como quizás recuerdas, la tienda no estaba vendiendo mucho,” él contó, “y, sinceramente, yo estaba preocupado que si no se mejoraban mis ventas, me iban a despedir. Esto fue justo después de que me casé con Elaine y hubiera sido muy difícil quedarme sin trabajo.”

“Lo recuerdo bien,” le dije asintiendo.

“Harold llegó a las nueve y media de la mañana y todos se saludaron, tomaron su café y comieron sus donas, y abrimos las puertas a las diez. Yo era el primer vendedor, entonces yo tuve la primera oportunidad. ¿Hasta ahora lo recuerdas?”

Asentí con la cabeza.

“Luego,” continuó, “¡entró un caballero bien vestido y anunció que quería comprar todo un armario de ropa! Dentro de 30 minutos había hecho la venta más grande de mi vida. Yo estaba seguro que Harold estaría impresionado.

“También recuerdo esto,” dije.

“Después de que el cliente se había ido, Harold al fin se me acercó y dijo, ‘Buena venta, hijo.’ Yo estaba muy orgulloso. ‘¡Mil cien

dólares!' le anuncié. Pero Harold solamente se quedó allí y no parecía estar muy impresionado. Al fin me dijo, 'Solamente por curiosidad, ¿a qué dijo el cliente que no?'

“¿Qué quiere decir?’ le respondí, molesto. ‘¡El hombre acaba de comprar un traje, un saco, tres camisas, seis corbatas, zapatos, calcetas, un cinturón y ropa interior! ¿Qué quiere decir con *a qué dijo que no?*’

“Harold esperó que se me quitara lo defensivo, luego dijo, ‘Ya sabemos a que dijo que sí. Lo que quiero saber es, ¿a qué dijo que no?’

“Pensé por un largo tiempo, repasando la venta en mi mente, luego respondí, avergonzado, ‘Nada. El cliente no dijo *no* a nada.’

“Entonces,’ Harold me preguntó, ‘¿cómo sabes que había terminado?’

“Su pregunta me pegó como un puñetazo, porque me di cuenta que el cliente no había terminado la venta. ¡Lo terminé yo! ¿Por qué? Solamente se me ocurrió una razón...el cliente había llegado a mi límite mental. Me di cuenta que yo nunca había gastado más que mil dólares en un día de compras, entonces cuando alguien pasaba de mi límite mental, yo pensaba que habían terminado.”

“Casi recuerdo esto,” dije, “pero a mí no me impactó tanto como a ti. ¿Esto es lo que te cambió la vida?”

“Sí. Esto y lo que Harold dijo después. Dijo, ‘El vendedor nunca decide cuando se terminó la venta; lo decide el cliente.’ Luego me miró directamente a los ojos y me dijo, ‘Eric, tu temor de escuchar la palabra *no* es lo único que te impide de alcanzar la grandeza.’

“Era increíble. Yo había ido aquella mañana solamente esperando de quedarme con trabajo, y llegué a la casa a solamente dos letras de la grandeza.”

*A dos letras de la grandeza, me escuché repetir las palabras.*

*N y O.*

*No.*

## *Capítulo Doce...*

### **El Modelo del Fracaso y el Éxito**

“Ves, antes de este momento con Harold,” continuó la otra versión de mí, “yo estaba operando con el modelo equivocado del fracaso y el éxito. Yo pensaba que...”

Se detuvo en medio de la oración y señaló al mesero que llevara los platos. A la vez, le pidió su pluma.

“Yo pensaba que yo estaba aquí, en medio, con el éxito en un lado y el fracaso en el otro,” él dijo, escribiendo en la contraportada del menú.

Éxito <<< Yo >>> Fracaso

“Yo siempre pensaba que mi misión era hacer todo lo posible para mover hacia el éxito...y alejarme del fracaso. Pero en aquel momento Harold me abrió los ojos. Me di cuenta que el modelo correcto era así,” dijo, y volvió a atacar al menú con la pluma:

## Yo >>> Fracaso >>> Éxito

“Me di cuenta que el fracaso está en medio al camino al éxito. No era un destino para evitar, pero más bien algo que me podía ayudar a obtener lo que yo quería. Muchas personas llegan a la señal que dice ‘Fracaso’ y piensan que van en la dirección equivocada. Se dan la vuelta y regresan a casa. Piensan que el éxito tiene que estar en la dirección opuesta, ¡pero no lo es! ¡Está justo enfrente!

“Leí en alguna parte que los líderes grandes nunca usan la palabra ‘fracaso.’ Usan palabras como ‘error,’ ‘problemita’ o ‘demora.’ Esto es tonto y no ayuda a nada. Podría ser que a la palabra *fallar* no nos gusta, ¡pero no es una mala palabra! Cuando la gente usa substituciones, la tratan como si fuera. ‘Intentamos, pero tuvimos un problemita,’ dicen. ¡Por favor! Solamente di que fallaste. ¿Qué tiene? ¿Es tan difícil? Por eso todos piensan que tienen que evitar al fracaso, cueste lo que cueste. Lo cubrimos y lo evitamos y lo tratamos como si fuera la muerte. ¡La mejor manera de desensibilizarte a una palabra es usarla, y la mejor manera de desensibilizarte a una acción es hacerla!”

Me senté allí viendo a este hombre mientras alababa a las virtudes del fracaso como si fuera un fanático en la cruzada, un hombre que yo había pensado era muy parecido a mí. Pero éramos muy diferentes

“Es lo mismo con la palabra *no*,” él continuó. “De niños, no nos afectaba nada cuando nos decían *no*, ¿o sí? Cada sábado, en tiendas por todo el país, se oyen los niños que pasan por medio del fracaso y aceptan el *no* en camino al éxito:

Billy: *¿Me compras una galleta, Mamá?*

Mamá: *No.*

Billy: *¡Quiero una galleta!*

Mamá: *No.*

Billy: *Por favor, cómprame una galleta.*

Mamá: *No.*

Billy: *¡Por favor!*

Mamá: *¡Dije que no!*

Billy: *¡Por favorcito!*

Mamá: *¡No y no y no!*

Billy: *¿Por qué no quieres comprarme una galleta?*

Mamá: *Porque dije que no.*

Billy: *Pero, ¿por qué?*

Mamá: *Escúchame, jovencito. No voy a volver a decirlo. ¡La respuesta es N-O!*

Diez segundos después...

Billy: *Mamá, ¡quiero una galleta!*

Mamá: *¡Ay, por Dios! Solamente una.*

“¿Alguna vez lo has visto?” me preguntó.

“Muchas veces,” dije, con mucha risa.

“Claro que sí, ¡todos lo hemos visto! Pero, Billy consigue más que solamente la galleta. ¿Qué ha aprendido?”

“Que si sigue por suficiente tiempo y no se rinde, que hay un *sí* esperando al final,” respondí.

“¡Exactamente! Ahora, no digo que los adultos deberían actuar como niños malcriados para conseguir lo que quieren, pero podemos aprender una lección importante de esto. En algún punto en nuestras vidas, perdimos esta tenacidad natural que teníamos de niños. Billy sabe que no tiene que tomar el rechazo de manera personal, pero como adultos lo olvidamos. Esto es lo que Harold me ayudó a recordar.”

### *Capítulo Trece...*

#### **Donde se partieron los caminos**

“Después de la conversación con Harold, empecé a estudiar las diferencias en las personas más exitosas. Lo que noté fue que estaban dispuestos a fallar. De acuerdo con las estadísticas, solamente cinco por ciento de la población podrá jubilarse sin ayuda,” declaró. “36% ya habrá muerto, 6% seguirán trabajando, y un sorprendente 53% se dependerá de amigos, parientes, el gobierno o la caridad para sobrevivir. ¿Y quién crees que están en el afortunado 5%? ¡Los que

han fallado más durante el curso de sus vidas!”

“Es irónico,” dije.

“Sí. Irónico y también triste. Repítelo, Eric...A mi me gusta fallar.”

“Esto es mi problema. A mi no me gusta fallar.

“Esto es porque tú todavía piensas que fallar te lleva al fracaso. Fallar y volverte *un fracaso* son dos cosas muy distintas. La gente exitosa está dispuesta a fallar cuando los fracasos evitan que fallen. El propósito de volverte dispuesto a fallar es volverte un éxito para que un día no tengas que recordar a tu vida y pensar, ‘Soy un fracaso.’ ¿Entiendes esto?”

“Sí,” le respondí.

“Bien. Entonces repítelo: A mi me gusta fallar.”

“A mi me gusta fallar,” le dije, sin mucho entusiasmo.

“Fallo mucho y muy mal.”

“Fallo mucho y muy mal,” repetí.

“Un *no* no es algo sustancial que puede hacerme daño.”

No pude contenerme y empecé a reír a carcajadas.

“Dilo, ¡o te obligaré a pagar!”

“Bien, bien. Un *no* no es algo sustancial que puede hacerme daño.”

“Bien. La palabra *no* no tiene que debilitarnos. Esta es la lección más importante que jamás aprenderás, Eric. Harold intentó

enseñártelo, pero no estabas listo. ¿Estás listo ahora?”

Asentí con la cabeza.

“Si es verdad, entonces de este segundo para adelante, tu vida nunca será igual.”

Me senté allí por un momento preguntándome si realmente lo creía, si realmente creía que un cambio tan sutil de actitud verdaderamente podía cambiarme la vida. Luego pensé en algo que desesperadamente tenía que saber, aunque estaba más o menos seguro que ya lo sabía.

“¿Qué pasó después de esta conversación con Harold?” le pregunté.

“Bueno, como yo lo recuerdo, regresé a la casa y le dije a Elaine que jamás tendríamos que preocuparnos por el dinero.”

“No, digo, ¿qué pasó con el trabajo?” le pregunté, ya sin fuerzas.

“Llegué al trabajo el siguiente día como un hombre nuevo. ¡Estaba encendido! Terminé el año como el mejor vendedor de la tienda y el siguiente año era el mejor de la compañía. ¿No recuerdas eso?”

“No, no lo recuerdo, porque esto no es lo que me pasó a mí.”

“¿Qué te pasó a ti?”

“Mis ventas no se mejoraron. De hecho, se empeoraron. Me despidieron dos meses después.”

\*\*\*

Nos sentamos en silencio, cada uno pensando en el evento que había cambiado una vida de una manera tan positiva, y no había cambiado la otra en ninguna detalle.

Al fin, el mesero trajo la factura y miré mientras Eric James Bratton, el hombre que se hizo un éxito por medio de aceptar al fracaso, firmó el recibo y regresó su tarjeta de crédito platino a su cartera. Cuando nos íbamos, le vi al mesero revisar el menú rayado. Seguro que estaba preguntándose, “¿Qué es esto?”

*¡Es la diferencia entre el éxito masivo y el rendimiento mediocre! Yo quería decirle. ¡Es tu futuro, de una manera o la otra! Yo quería gritarle.*

Y yo sabía, en este instante, que para mí siempre sería la lección que me fue provista hace una década que yo había ignorado. Había un dicho que me aplicaba muy bien: Algunos llegan a la verdad por casualidad, pero siguen en su camino como si nada hubiera pasado.

## *Capítulo Catorce...*

### **Una invitación que no podía rechazar**

Dormí en el cuarto de huéspedes el jueves en la noche. Temprano en la mañana, escuché que alguien tocó y la voz de Eric me dijo que el desayuno estaba listo.

Platicamos del clima y los deportes mientras comíamos fruta y magdalenas, pero pronto regresamos a lo que llamamos “la situación.”

“Hablé con Elaine hoy,” él empezó.

“¿Le dijiste de *la situación*?” le pregunté.

“No, no lo hice. No veía el motivo en preocuparla.”

“Porque ella pensaría que estás loco.”

“Algo así. Hablando de situaciones, tenemos que hacer unos arreglos.”

“¿Me vas a echar?”

“No, claro que no. Mi casa es tu casa, al menos hasta que Elaine regrese de España, y esto no será hasta el martes en la noche. Si todavía estás aquí, entonces las cosas podrían ser un poco complicadas, pero por ahora solamente tenemos que planear los próximos días.”

“Lo que digas tú me parece bien,” le dije.

“Bien. Tengo un horario algo ocupado hoy. A las ocho salgo

para Monterey por una presentación en San Francisco mañana. Puedes quedarte aquí y relajarte, pero también podrías venir. La decisión es tuya.”

“Bueno, si no te molesta, me gustaría ir contigo.” Me sentiría incómodo solo en la casa, con la sirvienta intentando de limpiar y preguntándose por que todavía parecía enfermo. “Me dará la oportunidad de platicar más contigo.”

“Entonces estamos de acuerdo.”

“Solamente recuerda que no tengo dinero,” le agregué, algo avergonzado. “No pongo la cartera en mis pijamas por costumbre, por si acaso me caigo de la cama y me encuentro en otra parte del espacio y el tiempo.”

“No hay problema,” dijo él, riéndose. Luego preguntó, “Por cierto, ¿todavía juegas golf?”

“¡Por supuesto!”

“Bien. ¿Te gustaría jugar 18 hoyos con dos de mis mejores vendedores mañana? Empezaremos a las siete y media en la Playa Piedrita. Contigo seríamos cuatro.”

“¿Estás en serio? ¡La Playa Piedrita!” exclamé.

“Acepto esto como un *sí*.”

“Pero, ¿quién diremos que soy yo?”

“Digamos la verdad, que eres mi gemelo.”

## *Capítulo Quince...*

### **Un tiempo de reflejo**

Me ocupé la mayoría de la mañana examinando libros que no serían publicados por años (al menos, para mí) y viendo personas con vidas más desesperadas que la mía en programas de televisión que se habían deteriorado tras los años. Pero más que esto, reflexionaba en la conversación de la noche anterior y lamentaba los años que gasté operando con un modelo falso e ineficaz del éxito y el fracaso. La manera en que había malgastado mi tiempo parecía casi criminal.

Regresé otra vez al estudio y saqué la copia de *Llegar al Éxito a través del Fracaso* del estante y decidí revisar los conceptos otra vez, con más atención. Y esta vez leí el libro entero, cada palabra. Después de todo, podría ser que algún día me despertaría otra vez en mi propia cama y me arrepentiría de no haber estudiado mientras tenía la oportunidad.

En la parte trasera del libro encontré una tabla titulado “Los Cinco Niveles del Fracaso,” y de repente tuve una inspiración. Arranqué la hoja del libro, la doblé varias veces, y le metí a mi bolsillo. En las películas, alguien que viaja en el tiempo siempre regresa con alguna prueba que estaba en otra dimensión. Si algún día regresaba a *mi Elaine* y *mi vida* en 1990, ¡esta sería mi evidencia!

Cerré el libro y miré al reloj. Era tarde y pronto llegaría el auto que me iba a llevar al aeropuerto para mi vuelo a Monterey.



## *Los Cinco Niveles del Fracaso...*

### **Nivel 1...**

#### **La Capacidad de Fallar**

100% de las personas en la planeta tiene la capacidad de fallar...¡Es donde todos empezamos!

Muchas personas se quedan en el primer nivel porque tienen el deseo intenso de *evitar* a cualquier forma de fracaso. Como resultado, 80% de la población nunca sale de este nivel básico.

### **Nivel 2...**

#### **La Disposición de Fallar**

La gente en el segundo nivel obtienen la disposición de fallar, y esto significa que *aceptan* que el fracaso es un producto natural del proceso de buscar al éxito.

Menos que 20% de la población llega al segundo nivel por un tiempo prolongado.

### **Nivel 3...**

#### **El Deseo de Fallar**

Tener el *deseo* de fallar va más allá que simplemente aceptar o tolerar el fracaso como una parte de la vida...el deseo significa que uno ha desarrollado el *deseo de fallar* con la fe que el crecimiento financiero y personal seguirá.

Menos que 5% de la población llega al tercer nivel.

#### **Nivel 4...**

##### **Fallando Más Rápido y Peor**

Los que siguen al cuarto nivel son los que decidieron que si fallar es bueno, entonces ¡es mejor fallar aún más rápido!

Y no solamente fallar más rápido, pero si uno va a aumentar la frecuencia de sus fracasos, ¡hay que hacerlo mientras va tras metas GRANDES que valen la pena!

#### **Nivel 5...**

##### **El Fracaso Exponencial**

Este último nivel es para estos pocos que entienden que un gran éxito requiere una multiplicación de esfuerzo.

Los en el quinto nivel buscan otros para fallar con ellos, sabiendo que si el fracaso *individual* rinde el éxito individual, ¡el fracaso del *grupo* traerá el éxito al *grupo*!

Otros.....

*...¡Y lo que se necesita para pasar por ellos!*

## *Capítulo Dieciséis...*

### **Les habla su capitán**

La limosina llegó al tiempo indicado y me llevó al aeropuerto. Lo que no esperaba era salir a un lado de un jet de cuatro asientos en el borde de una pista privada en medio de la nada.

“¿Qué te pasa?” Eric me preguntó.

“Bueno, es que tengo una regla personal de no volar en algo que podría caber en mi cochera,” le dije en broma, intentando de cubrir mi susto al ver el avioncito.

“¡Ah, sí! Antes yo también tenía miedo de aviones chicos, ¿verdad?” él dijo, casi a si mismo. “Bueno, ya es tarde para cambiarlo, ¡entonces métete!”

“¿Dónde está el capitán?” le pregunté.

“El capitán Bratton, aquí para servirle,” él dijo con una reverencia.

“¿Quieres decir que soy *piloto* en el futuro?” le pregunté, completamente incrédulo.

“No si te quedas prisionero de tus miedos. Ahora métete.”

Me metí dudosamente en el avión y me abroché mientras mi gemelo atrevido encendió el motor. Pronto estábamos avanzando por la pista y levantándonos hacia el cielo.

“Ya salió una canción que dice, ‘Haz algo que te asusta todos los

días,” me gritó sobre el ruido del motor mientras el avión seguía elevándose. “¿No es genial?”

“Fantástico. Pues, ya me asusté una vez hoy, entonces ¿ya podemos aterrizar?” le pregunté entre dientes.

“Deja de enfocarte en tu miedo y mira a lo positivo, Eric.”

“¿Y esto?”

“Estás engrandeciendo tus experiencias. Saben que nunca estás estático. Siempre estás expandiendo o encogiendo tus experiencias. ¡Piensa en que tan valiente eres!”

“No soy valiente. ¡Estoy temblando del miedo!”

“El valor no es la ausencia del miedo,” me dijo. “El valor es actuar por medio del miedo. Es tener miedo de algo, pero hacerlo aún así.”

“¡Hazlo y tendrás el poder!” le dije, imitando a un evangelista.

“Amén,” respondió mi gemelo.

Por los próximos diez minutos, seguí portándome lo más valiente posible. Y eventualmente, tal como él predijo, mi miedo empezó a disminuir y pude disfrutar del vuelo.

“Parece que te estás relajando un poco.”

“Sí, al fin mi pulso bajó de cien latidos por minuto,” le contesté.

“Bien. Necesito unos minutos para llegar a la altitud indicada y prender el autopiloto. Después de esto, podemos platicar.”

Seguí viendo por la ventana minúscula mientras él aplanaba botones, giraba perillas y hablaba con la torre. Pasamos arriba del

océano Pacífico, fuimos a la derecha y nos dirigimos al norte por la costa hasta Monterey.

## Capítulo Diecisiete...

### Aprendiendo a "Buscar el No"

"Entonces, ¿me quieres decir que disponerte a escuchar la palabra *no* lo hizo posible todo lo que estás disfrutando ahora en la vida?" le pregunté.

"No, Eric, no estoy diciendo esto. Mi disposición de escuchar *no* me puso de pie en mi carrera, pero fue mi *deseo de fallar* que me mandó hasta la cima," él respondió.

"Leí esto en el libro, pero explícame otra vez la diferencia."

"Claro. Una disposición de fallar significa que alguien puede tolerar suficientemente al fracaso que puede sacar lo que *necesita* de la vida, pero nada más. Un *deseo*, a cambio, significa que uno no solamente tolera los *no* de su vida, pero está empezando a buscarlos. Cuando uno desarrolla un deseo de fallar, ¡el rechazo de vuelve diversión!"

"¿Cuál persona sana cree que el rechazo es divertido! ¡Es rechazo es horrible!" le contesté.

"¿Quién dijo?" me respondió. ¿Quién decidió que el rechazo tiene que ser 'horrible'? ¿Por qué no puede ser solamente una molestia o una broma o, mejor aún, emocionante y motivacional? No tenemos nada de control sobre las acciones de otros, pero tenemos el control total sobre nuestra reacción. ¿Qué tal si decidiéramos volver a cada *no* y cada rechazo en algo que nos daba fuerza? En vez de evitar al rechazo, ¿qué tal si tomamos la decisión de buscarlo? En vez de evitar

a los *no*, o solamente tolerarlos, ¿qué tal si nos esforzábamos a *buscar el no?*”

## *Capítulo Dieciocho...*

### **La palabra más otorgada de poder**

“Espera. ¿Dijiste, ‘Buscar el *no*’?” le pregunté.

“Sí,” él respondió con tono de certeza.

“¿Cómo haces esto?”

“Es sencillo. En vez de poner metas de los *sí* que quieres para cada semana, pones metas por los *no* que quieres.”

“Ahora, ¡esto es una locura!”

“¿Quieres escuchar una locura? Uno de los vendedores que va a jugar golf con nosotros mañana tiene una placa en su auto que dice: AMOELNO. ¿Sabes por qué? El año pasado, él ganó el premio por ser rechazado por más clientes que cualquier otro vendedor en la compañía.”

“¿Das un premio por fracasar?” le pregunté.

“Claro. Es uno de los premios más deseados en nuestra organización. En el banquete de reconocimiento, no recibió solamente el trofeo, sino una ovación de sus compañeros.”

“Que tus compañeros te aplauden por fallar. ¡Ahora no hay sorpresas!”

“Sí, hay. Cuando regresó a la mesa, puso el premio por más *no* justo a un lado del premio por ser el mejor vendedor del país.”

“¿Me quieres decir que el vendedor que falló más también es el mejor vendedor de la compañía?” le pregunté, incrédulo.

“Cuatro años seguidos,” me respondió.

“¡Increíble!”

“Sí, y es lo que he intentado explicarte. Hace unos años, contratamos a un orador motivacional para hablar en nuestra conferencia de ventas. En medio de su presentación, él empezó a decir al grupo que la palabra más otorgada de poder es *sí*. Luego pidió que todos se pusieran de pie y gritaran *¡Sí! ¡Sí! ¡Sí! ¡Sí! ¡Sí!* a toda fuerza, y tengo que admitir que fue muy motivacional. Digo, había mucha energía y era muy animador. Pero, claro, el problema era que ¡estaba completamente equivocado!”

“¿Qué hiciste?”

“Yo no podía dejar que 800 personas salieran con la idea equivocada, entonces hice lo único que se me ocurrió. Cuando el orador terminó y se fue, me subí al escenario y dije a todos que él estaba equivocado. La palabra más otorgada de poder no es *sí*... ¡La palabra más otorgada de poder es *NO!*”

“Les dije que escuchar a un *sí* es la parte fácil y no te enseña nada. Pero aprender a escuchar *no* una y otra vez y nunca rendirte... *esto* construye carácter y autoestima. *¡Esto es poder!*”

“Las dos letras de la grandeza,” dije, recordando nuestra conversación de la noche anterior.

“Así es. Y las letras son...”

“¡N-O!”



## *Capítulo Diecinueve...*

### **Poner metas de *no***

“¿Has visto que los vendedores trabajan menos ya que llegan a su meta?” me preguntó mi mentor.

“Sí,” le respondí.

“¿Por qué crees que es así?”

“Están recompensándose por su logro, supongo.”

“¿Recompensarse por arruinar su oportunidad de romper el record por la semana o el mes? No, yo creo que es otra manera de quedarse cómodos y evitar el dolor del rechazo. Muchas personas piensan que el dolor que tienen que tolerar para sobrevivir es dolor *necesario*. Más allá que eso, entonces, es dolor *innecesario*. Por eso es tan fácil evitar más esfuerzo, porque en nuestras mentes decidimos que es *innecesario*.”

“Esto es exactamente lo que hice esta semana,” admití al fin. Tuve un lunes increíble. Estaba a tres por tres, y ¿qué hice? Pasé el martes haciendo papelería, el miércoles en un grupo focal, y el jueves yo iba a jugar golf, hasta que me caí y llegué aquí, por cierto.”

“Ben Franklin lo dijo bien: *El éxito ha arruinado muchos hombres.*”

“Sí, pues, yo permití que un gran día me diera una semana pésima.”

“Veamos a que hubiera pasado si hubieras puesto metas de *no* en vez de *sí*.”

“Está bien.”

“¿Cuál era tu meta para la semana?”

“Mi meta era cerrar cuatro ventas,” le dije.

“¿Y cuántas llamadas haces en una semana normal?”

“Yo intento hablar con 20 posibilidades por semana.”

“Bien. Entonces ¿qué tal si en vez de conseguir cuatro *sí*, tu meta había sido conseguir un mínimo de 16 *no*? ¿Qué hubiera pasado el lunes en la tarde cuando cerraste tu tercera venta?”

“En vez de estar adelantado, ¡hubiera estado atrasado!” exclamé.

“Correcto. Entonces, ¿qué hubieras hecho?”

“Hubiera *aumentado* el número de llamadas para llegar a 16 *no* para la semana.”

“¡Precisamente! Tu éxito hubiera causado más llamadas, pero cuando buscabas los *sí*, hacías menos.”

“¡Lo entendí!” exclamé con emoción. “Usemos a mi amigo Paul que trabaja en la mercadotecnia de pirámide por un ejemplo. Si su meta es conseguir a diez personas por semana que vengan a una reunión, y un cinco por ciento de los que invita quieren venir, entonces su meta sería conseguir que 190 personas dijeran, ‘No, gracias.’”

“Sí. Su meta sería ser rechazado por 190 personas. Podrías decir que es un plan de *ser rechazado, ser rico*.”

“Ser rechazado, ser rico,” repetí para mis adentros.

“Eric, te voy a decir la verdad. Yo no me he puesto una meta tradicional del éxito en casi diez años. Solamente pongo metas para los

*no* que voy a recibir.”

“¿No pones ninguna meta del éxito?” le pregunté sin creerlo.

“Ninguna,” él respondió firmemente. “Si me enfocaba en como progresaba en términos de metas de resultado, probablemente me pondría flojo, así como tú. Pero, mejor, me he enfocado en la meta de comportamiento de constantemente aumentar mi nivel de fracaso. Tengo fe que si pongo metas altas, y hago mi mejor esfuerzo en toda situación de ventas, entonces los éxitos vendrán. Y siempre vienen.”

“Entiendo, pero aún así tendré que acostumbrarme.”

“Yo tardé un poco también. Y Elaine tardó aún más en aceptar a la idea, pero una vez que se puso de acuerdo, ¡no he podido detenerla!”

“¿Cómo lo aplica Elaine?”

“Bueno, ahora es dueña de tres galerías, dos en San Diego y una de Santa Barbara.”

“¿Es la dueña?” le balbuceé.

“Sí, con 45 vendedores, y todos tienen la oportunidad de *buscar el no* todos los días con cada cliente que entra a la tienda. Si lo crees o no, la investigación muestra que 85% de las conversaciones entre vendedores y clientes terminan sino que el vendedor pida una decisión de comprar. ¡85%! Créeme cuando te digo que mucho del éxito de Elaine ha brotado de la manera en que entrena a sus vendedores. Nadie sale de una galería de Elaine Bratton sin decir *no* al menos una vez.”

## *La ciencia de poner metas de no*

Este es el proceso de poner metas de *no*...

1. Primero, use su proporción actual de ventas para determinar cuantas oportunidades de ventas necesitas para lograr los *sí* que quieres en una semana\*. Por ejemplo, si usted cierra 10% de ventas por promedio, y quiere hacer dos ventas, entonces tendría que intentar de vender a 20 personas en su proporción actual de ventas.

*\* Es necesario poner metas diarios o semanales. Metas mensuales nos da mucho tiempo 'imaginario' en que creemos que podemos corregir.*

2. Ahora, tiene tres opciones:

### **Opción A...**

Si usted quita su número de los *sí* de sus ventas potenciales, llega a su meta mínima de los *no* para la semana. En este caso:  $20 - 2 = \underline{18}$ .

### **Opción B...**

Para estar seguro, solamente tome 20 como su meta de los *no* para asegurar su éxito.

### **Opción C...**

Planeé para el aumento en ventas por aumentar el número de los *no* que va a recibir. Por ejemplo, si le gustaría un aumento de 30% para la semana, multiplique 18 (su meta mínima de los *no*) por 1.30 (un aumento de 30%):  $18 \times 1.30 = 23.4$ . Y como siempre queremos números completos, 24 sería su meta de los *no* para la semana.

La opción A evita las semanas malas porque usted empezó bien y luego dejó de esforzarse. La opción B incluye un aumento de 10% en la cantidad de ventas potenciales y provee seguridad para cumplir con su meta y probablemente un aumento pequeño. ¡La opción C crea una explosión de ventas a cualquier nivel que usted desee!

“Sí es el destino. ¡Llega a través del no!”

## *Capítulo Veinte...*

### **Cuando vas bien, ¡aprovecha!**

“Esto es otro beneficio de poner metas de los *no*; te protege de terminar cuando ibas bien,” él continuó. “Cuando los vendedores tienen una buena racha de ventas, lo peor que pueden hacer es relajarse y dejar de trabajar, pero esto es exactamente lo que hacen muchas veces. Pero cuando buscas los *no* y llegas a una cadena de los *sí*, de hecho aumentas tus esfuerzos para llegar a tu meta de los *no*. ¿El gerente de un equipo de beisbol sacaría un jugador del partido porque estaba jugando bien?”

“No,” le respondí.

“Entonces, ¿por qué los vendedores se relajan cuando van bien? ¡No hace sentido! ¡Nunca quieres perder el impulso de tu éxito! Cuando ibas tres por tres, Eric, ¿qué hiciste?”

“Me salí del partido.”

“Exactamente. Pero, si buscabas los *no*, hubieras estado atrasado en tu meta y te hubieras quedado en el partido. No sabremos que tipo de semana hubieras tenido.”

“Oye, ¡no me hagas sentir peor!” le dije, fingiendo estar molesto.

“Quiero hacerte sentir peor, ¡hasta que te duela! Si duele lo suficiente, quizás cambiarás tu comportamiento.”

“No te preocupes, me duele bastante,” le aseguré a mi gemelo.



## Capítulo Veintiuno...

**¡Al siguiente!**

“A lo mejor has escuchado esto antes, pero es uno de los mejores ejemplos que yo conozco de la relación entre el fracaso y el éxito. Abraham Lincoln tenía menos que un año de escuela oficial. Falló dos veces en negocios, y perdió ocho de las diez elecciones en las cuales se metió antes de ganar la presidencia in 1860. ¿Pero la gente lo recuerda por sus fracasos? No. Lo recuerda por salvar al país, aniquilar a la esclavitud y ser un hombre de integridad y valor. ¿Dónde estaría nuestra nación si Lincoln tuviera un cociente bajo del fracaso?”

“¿Cociente del fracaso?” le repetí.

“Sí. Muchos tenemos nuestro propio *cociente del fracaso*. En otras palabras, ¿cuántas veces estás dispuesto fallar antes de obtener el éxito? ¿Cuántas veces quieres caerte y volver a levantarte, sabiendo que otra vez te vas a caer? ¿Cuánto fracaso puedes aguantar en camino hacia el éxito?”

“Quizás el factor más importante que decide si una persona logrará todo lo que quiere en la vida o solamente aceptar a las migajas es su cociente del fracaso. Los Estados Unidos están afortunados que Abraham Lincoln tenía el cociente del fracaso muy alto.”

“Supongo que el mío es muy bajo. Si consigo tres o cuatro *no* seguidos, me voy por una dona,” sonreí.

“¿Sabías que R.H. Macy falló siete veces de empezar su cadena de tiendas antes de lograrlo? ¿Sabes del tipo de rechazo que recibió

Harland Sanders cuando empezó Kentucky Fried Chicken? Aquí está un tipo que cumple los 65 y recibe su primer cheque de jubilación, y descubre que no es suficiente para vivir. Entonces va de viaje y pasa dos años intentando de vender su receta para pollo a los dueños de restaurantes. En dos años, ¿cuántos restaurantes lo aceptaron?"

"No lo sé."

"Cero. ¡Ni uno! Cualquiera persona normal hubiera rendido, pero el coronel no era normal; él era extraordinario. Él continúa, se mejora su presentación, y al fin recibe un *sí*, y después otro, y otro, y otro. Te digo, no era solamente bueno el éxito que disfrutó... ¡Era delicioso!"

"Nunca podemos dejar que la palabra *no* nos derrote. Piensa por un momento como debe de sentir de ser un médico. Cada médico sabe que algún día va a perder a un paciente. Ahora ¿qué tal si cada médico, cada vez que perdía a un paciente, dijera '¡Se acabó! ¡No más! He fallado y dejaré a la medicina,'? ¿Qué pasaría?"

"Pronto no tendríamos ningún médico," le contesté.

"Así es. Por eso en la escuela de medicina, a cada médico le enseñan la palabra mágica que necesitan cuando pierden a un paciente. Así pueden sobrepasar al dolor y seguir adelante."

"¿Cuál es la palabra?" le pregunté.

"Sencillo. La palabra mágica es *siguiente*. Cuando un médico pierde a un paciente, tienen que seguir adelante; ¡es la única respuesta racional! Pero, ¿qué hacemos nosotros cuando fallamos? Lo analizamos y lo agonizamos y dejamos que nos entierra, cuando deberíamos decir *al siguiente* y seguir adelante."

"Como lo dices tú, se hace fácil."

"No es fácil, pero como todo en la vida se hace más fácil con

práctica.”

“Quisiera saber de donde vino mi disgusto de escuchar a los *no*. He intentado de averiguarlo, pero no sé.”

“¡No importa de donde vino!” él exclamó. “Las razones por las cuales la gente teme al rechazo son muy numerosas – la manera en que fueron criadas, una experiencia traumática de ventas...Nadie sabe y no importa. Solamente sé que los CDs motivacionales no pueden quitarte el miedo, las amenazas no pueden quitarte el miedo, e ignorarlo no puede quitarte el miedo. Solamente tienes que desensibilizarte a la palabra *no*.”

“¿Quieres decir ignorarla?”

“No, digo lo opuesto. Desensibilizarte a los *no* no se trata de ignorarlos; se trata de *experimentarlos* lo suficiente para que pierda su poder. Haz lo que temes...”

“...y se quitará el temor,” terminé.

“Sí. Solamente recuerda, Eric, que a Lincoln lo recuerdan por sus logros, no por sus fracasos. A Babe Ruth lo recuerdan por sus 714 *home run*, no por sus 1330 ponches, ¡y esto también era un record! Cuando la vida termine, nadie va a recordar a tus fracasos, solamente a tus éxitos. Y tampoco tú los recordarás.”

Y con esto, la imagen de mi puso su atención en dirigir al avión, y empezamos a bajar hacia Monterey.

## *Capítulo Veintidós...*

### **Una mañana en la playa**

Todavía estaba oscuro cuando timbró el teléfono. Levanté el teléfono con torpeza y lo puse al oído.

“¿Sí?” es todo lo que podía decir.

“¡Buenos días!” dijo la voz alegre. “Esta es la llamada que pidió para despertarlo a las cinco de la mañana.”

¿Llamada para despertarme? Tardé unos segundos en recordar donde estaba, pero entonces todo regresó a mi mente: era el sábado y yo estaba en una suite del hotel en Bayo España, colocado entres los pinos de Monterey y con una vista del océano Pacífico. ¡Y yo iba a jugar en Playa Piedrita!

Bajé rápidamente de la cama, me bañé y me vestí, y luego me dirigí hacia la entrada. Era increíble la energía que tenía cuando iba a jugar golf.

Eric llegó pronto y fuimos al restaurant elegante para pedir el desayuno.

“¿Dormiste bien?” Eric me preguntó, empezando a comer sus huevos revueltos.

“Sí, de maravilla,” le respondí.

“Bien. ¡No quiero que tengas excusas de por qué te gané tan feo en el campo!”

“O, ¿va a ser así? ¿Quieres apostar?” le pregunté.

“¿Con qué? Recuerdas que no tienes dinero.”

Sí, era verdad.

“Pero podríamos jugar para otra cosa,” él dijo misteriosamente.

“¿Cómo qué?”

“Oh, digamos que el que tenga el mejor resultado puede sentarse en la audiencia en la tarde y el perdedor da la presentación.”

Le vi la cara y no podía adivinar si estaba bromeando o no.  
“Pensé que te gustaba hablar en frente de un grupo.”

“¿Por qué crees esto?”

“La contraportada de tu libro,” le respondí.

“No creas todo lo que lees,” me dijo, riendo. “La verdad es que me muero del susto en un escenario. Cada vez que me presentan, me pregunto *¿por qué acepté a venir?* ¡A veces me siento que el corazón se me sale del pecho!”

“Entonces, ¿por qué lo haces?”

“Recuerda, nunca puedes estar estático. Estás expandiendo...”

“...o encogiéndose,” terminé.

“Precisamente,” dijo. “Yo sé que cuando me rinda a un miedo, solamente hay que esperar hasta que me vuelva más fácil evitar otras dificultades también.”

\*\*\*

Vimos a Kurt y a Cheryl en el primer tee y me presenté como Edward, el gemelo de Eric (como nos pusimos de acuerdo la noche anterior).

“Un gusto conocerte, Edward,” dijo Cheryl, y me ofreció la mano.

“Edward está pensando en dedicarse a las ventas,” Eric dijo a nuestros compañeros, “entonces espero que a ustedes no les moleste si los hace unas preguntas mientras jugamos.”

“Claro,” respondió Kurt mientras me saludaba. “No hablamos de nada más que el trabajo como quiera.”

A mi me dejaron empezar y me sentía bien acerca de mi golpe que era derecho, pero no muy largo. Pero pronto averigüé que no iba a ganar este juego porque Kurt, Eric y Cheryl me ganaron por unas 30 yardas cada uno.

Eric se subió a un carrito de golf con Cheryl y yo con Kurt.

“Entonces, ¿estás pensando en dedicarte a las ventas?” Kurt preguntó.

“Sí, y apreciaría cualquier consejo tuyo.”

“¿Qué quieres saber?”

“Bueno, me gustaría saber como te han impactado los conceptos de mi hermano y si lo recomiendas.”

“Cuando dices *conceptos*, ¿qué quieres decir?”

“Quiero decir la idea de buscar a los *no* en vez de los *sí*, y

aumentando tu cociente del fracaso y todo esto.”

“Sí, parece algo raro al principio, ¿verdad?”

“Sí, así parece. Yo sé que funcionó para él; ¡ya vi su casa! ¿Pero funciona para la persona normal?”

“No por mucho tiempo...” dijo Kurt.

No era la respuesta que yo esperaba, pero pronto entendí lo que quiso decir.

“...porque dentro de poco tiempo, una persona que acepta sus estrategias deja de ser normal,” continuó. “Cuando primero entré a trabajar con tu hermano, sufría de un caso severo de Síndrome Lucio. ¿Has escuchado del Síndrome Lucio?”

“No, creo que no.”

“Unos científicos en un acuario en Canadá hicieron un experimento en el cual pusieron un gran lucio y unos piscardos en un tanque de vidrio y los separaron con una partición de vidrio. Los científicos vieron mientras el lucio hambriento pegaba la nariz continuamente al vidrio por horas hasta que, al fin, se rindió. Luego los científicos quitaron la partición de vidrio y ¿qué crees que pasó?”

“¡Adiós, piscardos!”

“No. El lucio se quedó a su lado del tanque, nadando en círculos separado de los piscardos por unas pulgadas, contenido solamente por una barrera imaginaria. El lucio se había condicionado a quedarse dentro de ciertos límites.

“Muchas personas son iguales al lucio,” continuó. “Tienen malas experiencias, se pegan algunas veces y se rinden. Luego se encuentran en una situación nueva donde no hay barreras, donde pueden comer

todos los piscardos que quieren, pero ¿lo hacen? No. Se quedan dentro de sus paredes imaginarias. Cuando yo empecé a trabajar para CopyQuest, esto era yo. Pero tu hermano cambió la manera en que pienso, la manera en que vendo, y la manera en que vivo. Le debo mucha gratitud.”

“¿Por qué te enseñó como ser exitoso?”

“No. ¡Porque me enseñó a disfrutar pegarme en la nariz!”

## *Capítulo Veintitrés...*

### **No quiere comprar aseguranza, ¿verdad?**

El sol se levantó en el cielo y la hermosura de Playa Piedrita y la península de Monterey me dejaron asombrado. Después de nueve hoyos, fue claro que el otro yo topaba a seis golpes, y yo batallaba a quedarme dentro de dos dígitos.

En el décimo hoyo, Eric sugirió que cambiáramos de carrito para que yo tuviera la oportunidad de aprender también de Cheryl.

“Presumo que tú también aceptas esta idea de fallar más,” comencé.

“¡Claro que sí! Los estudios muestran que 80% de vendedores no duran más que un año simplemente porque no hicieron suficientes llamadas. Eso es. Nada más.”

“Yo siempre pensaba que la clave al éxito era la habilidad y aptitudes,” le respondí.

“¡La gente pone demasiado importancia a la habilidad!” Cheryl se rió. “No me malentiendas, Edward. Cuando yo empecé en las ventas, asistí a muchas capacitaciones para perfeccionar mis habilidades. Pero ¡no ponía mucho tiempo en aplicarlos! Mientras yo me apliqué en volverme más lista, otros que tenían menos talento y aptitud me pasaban. Eventualmente, me di cuenta que una persona motivada que estaba dispuesta ponerse delante de suficientes personas y contar su historia podía vender más que el ‘profesional’ con las estrategias refinadas. Déjame darte un ejemplo.

“Había una compañía de aseguranza en Chicago que habló a un consejero para analizar porque se disminuían sus ganancias. La compañía tenía un promedio de solamente dos ventas y medio cada mes por cada agente, y no sabían que hacer. Entonces el consejero vino e identificó el problema. Les dijo, ‘El único problema es que no están llamando a suficientes personas.’

“Pues, esta solución era muy sencilla para los ejecutivos de la compañía. ¡Habían pagado *mucho dinero* a este consejero y querían que encontrara un problema *grande*! Entonces el consejero les dijo, ‘Se los comprobaré.’ Tomó un grupo de sus vendedores, un surtido de los mejores y los peores, y les dijo, ‘Desde hoy, van a empezar a vender pólizas de casa en casa en vecindarios donde no conocen a nadie. Y cuando la persona abre la puerta, tiene que empezar la conversación con las palabras, “No quiere comprar aseguranza, ¿verdad?”’ Su misión era solamente ver a cuantas personas podían decir esto en un día. ¡Esto fue todo! No falta en decir que los vendedores estaban sospechosos.”

“Puedo imaginarlo. Entonces ¿qué pasó?”

“La idea fracasó,” dijo.

“Claro que sí,” dije, muy seguro.

“Sí. Cincuenta y nueve de cada 60 personas a cuales se acercaron dijeron, ‘Así es. ¡No quiero aseguranza, entonces vete!’ Pero uno de cada 60 dijo, ‘De hecho, sí necesito aseguranza. ¡Pásale a inscribirme!’”

“Uno de 60 no es una buena proporción de ventas.”

“Tendrías razón si tardaban un mes en ver a 60 clientes, pero con la idea del consejero, muchos de los vendedores se dieron cuenta que solamente necesitaban ocho horas para darle su mensaje de ‘no quiere aseguranza’ a 60 personas. Entonces, ¡inmediatamente empezaron a sacar como una venta al día!”

“¡Increíble! Entonces se salvó la compañía, ¿verdad?”

“Sí. Si presentas tu oferta a suficientes personas, aún con el mensaje más negativo, puedes salvar a compañías y carreras. Porque si quieres acelerar tu rendimiento de ventas, tienes que fallar *más rápido*.”

“Esto me recuerda de algo que me contaron de un experto en ventas por teléfono,” agregué. “Él sugirió que vendedores pregunten dentro de los primeros diez segundos si la persona está interesada en el producto que están vendiendo. Si el cliente dice que no, entonces solamente dicen ‘gracias,’ y siguen al siguiente en vez de seguir por todo su discurso. Así pueden hacer diez veces más llamadas, pero solamente invierten el tiempo de decir todo el discurso a clientes que se han calificado.”

“Es la misma idea,” Cheryl respondió. “Sabes, cuando minan al oro, no están buscando tanto al oro como están quitando la tierra. Vender y minar el oro son muy parecidos. Son las personas que quitan más tierra, que buscan por más de los *no*, que últimamente encuentran más de los *sí* de oro.”

## *Capítulo Veinticuatro...*

### **“No” no quiere decir “nunca”**

Después de terminar el último hoyo, Eric sugirió que comiéramos en la sede de Playa Piedrita, y pronto estaba disfrutando de un sándwich delicioso de tocino y tomate.

“Entonces, ¿Kurt y Cheryl contestaron tus preguntas?” Eric preguntó.

“Sí, las contestaron,” yo dije, asintiendo con la cabeza.

“Bien. Bueno, si no les molesta, me gustaría hacerles una pregunta,” dijo Eric a Kurt y Cheryl.

“Claro que sí,” dijeron los dos a la vez.

“Es la misma pregunta para los dos. La pregunta es: aparte del concepto básico de buscar el *no* y aumentar tu cociente de fracaso, ¿cuál es *un* consejo que ofreces a cualquier persona que quiere ser increíblemente exitoso en las ventas?”

“¡Las damas primero!” Kurt miró a Cheryl con una sonrisa traviesa.

“Claro, ¡gracias por darme toda la presión a mí!” Cheryl dijo, bromeando.

“Este no es un examen, chicos,” Eric los aseguró, “solamente quiero que mi hermano aprenda todo lo que pueda de su experiencia.”

“Bueno,” Cheryl empezó, “el mejor consejo que yo puedo ofrecer es aprender que ‘no’ *no quiere decir ‘nunca,’ quiere decir ‘no aún.’* De acuerdo con las investigaciones, 44% de vendedores se rinden después del primer *no*. Veintidós más se rinden después del segundo. Catorce por ciento se rinden después del tercer *no*. Doce más se rinden después del cuatro. ¿Cuánto es?”

Saqué la respuesta en la mente. “Noventa y dos por ciento,” le respondí.

“Correcto. Noventa y dos por ciento de los vendedores se rinden sin pedir la venta una quinta vez, pero la investigación también muestra que 60% de todos los clientes dicen ‘no’ *cuatro veces* antes de decir ‘sí’ al fin. Esto significa que la manera más rápida de separarte de los demás es conseguir al menos cinco *no* de cada cliente.”

“¿Y mantienes archivos de esto?” pregunté.

“¡Claro que sí!” me respondió. “Y puedo revisar a mis archivos y decirte precisamente cuantas veces cada cliente me rechazó. Yo nunca dejo la oficina de un cliente sin recibir al menos un *no*, porque un *no* siempre es mejor que un *déjeme pensarlo*.”

“¿Cómo es posible que podría ser mejor?” pregunté, interesado.

“Porque cuando alguien me dice que *no*, inmediatamente puedo seguir al siguiente paso que es *¿por qué?* *Déjeme pensarlo* no me enseña nada, pero si dicen *no* y yo les pregunto *¿Por qué?*, entonces ya puedo descubrir mi siguiente paso para poder cerrar la venta.”

“Y usualmente lo hace,” Eric dijo con una sonrisa.

“Cuando un cliente dice *no*, muchos vendedores escuchan *nunca*, ¡pero yo escucho *no aún!*” Cheryl resumió.

“Esto me recuerda de la historia de Allen Breed,” dijo Kurt.

“¿Quién es Allen Breed?” pregunté.

“¿Tu auto tiene una bolsa de aire?” Kurt preguntó.

“Claro que sí.”

“Bueno, la bolsa de aire está allí por Allen Breed. En 1967, Allen Breen empezó a ofrecer los sensores de bolsas de aire a los fabricantes de Detroit, pero los tres grandes lo rechazaron. No les interesaba una pieza tan cara que ellos pensaban era innecesario. Pero Breed no se fue. Siguió molestando a los fabricantes, pero también invirtió mucho tiempo y mucho dinero presionando al congreso. Al fin, casi 20 años después que empezó, el congreso aprobó una ley que hizo mandatarias las bolsas de aire.”

“¡Veinte años! Esto sí que es un cociente de fracaso.”

“Todavía no sabes lo más importante,” Eric agregó, y mocionó a Kurt que continuara.

“Todavía pasaron diez años más antes de que hizo su primera venta grande,” Kurt dijo. “En 1995, casi 30 años después del primer rechazo, ¡Breed Technologies vendió 23 millones de sensores para bolsas de aire con una ganancia de casi \$120 millones!

“Yo creo que muchos hubieran escuchado *no*,” Eric dijo, “pero Allen Breed decidió a escuchar *no aún*.”

“Y esta historia me hace pensar en otra pregunta,” dijo Cheryl. “¿Allen Breed ganó \$120 millones en 1995, o ganó \$4 millones cada año que estaba dispuesto escuchar *no*?”

## *Capítulo Veinticinco...*

### **Haz que cuente**

“Ahora, Kurt, tu turno,” Eric dijo, moviéndose un poco para poner su atención en el vendedor guapo y bronceado.

“Bueno, yo voy a decir que mi consejo es este...*Si vas a fallar, ¡haz que cuente!*” Kurt declaró.

“Explícalo en más detalle,” Eric le motivó.

“Quiero decir esto,” Kurt continuó. “El sentido común dice que si vas a conseguir un *no* de alguien, consígalo de un cliente que necesita 20 copiadoras, no solamente dos. Haz que te rechace el agente de la compañía que compra 40,000 galones de limpiador al mes, no solamente 40.

“Piensa en los números por un momento. Si yo llamo a 100 cuentas y cada una tiene el potencial de rentar dos copiadoras, y mi proporción de venta es 10%, entonces termino vendiendo 20 copiadoras, ¿verdad? Pero si me enfoco en las cuentas con el potencial de rentar 20 copiadoras, ¡solamente tengo que cerrar una venta para vender las misma 20 copiadoras!”

“Entonces dices que hay que evitar cuentas chicas,” le resumí.

“No tengo nada en contra de llamar en las cuentas chicas. Cuentas chicas crecen para volverse cuentas grandes, y a veces pueden ser más lucrativas. Solamente sugiero que hay muchos vendedores que evitan ir tras ventas grandes porque tienen miedo de perder una

cuenta grande. ¡Esto no hace sentido! Al fin de cuentas, un *no* es un *no* sin importa el tamaño de la venta, ¡pero la recompensa para los *sí* es enorme!”

## *Capítulo Veintiséis...*

### **El fracaso exponencial**

Eventualmente llegó la hora de que Kurt y Cheryl se voltearon en contra de mi gemelo.

“Entonces, Eric, es tu turno. ¿Qué piensas tú que es el factor más importante de volverte increíblemente exitoso en las ventas?” Cheryl preguntó.

“He pasado los últimos tres días compartiendo mis ideas. Seguro que Edward ya se llenó de mis consejos.”

“Nunca me canso de ti,” le dije, riendo.

“Bueno, si insistes,” empezó con una sonrisa, “Pero entiende que mi perspectiva ahora viene de la administración, y me gustaría ofrecer dos sugerencias.

“Para empezar, yo diría que la clave principal de crear un éxito enorme es el fracaso exponencial. De cierto, una persona tiene un límite de que tan rápido puede fallar. Un gran líder ayuda que *todos* en la organización entienden la necesidad de fallar más rápido.

“Toma por ejemplo una compañía con cien vendedores. Imagina que cada uno de los vendedores aumentaba sus *no* por cinco al día; no las ventas que cerraban, pero los *no* que recibían durante sus posibilidades actuales.”

“Como Cheryl decía antes,” le dije, “conseguir un *no* o más que uno de cada cliente potencial.”

“Exactamente. Cuando haces la matemática, es así: 100 vendedores multiplicado por 200 días laborales al año, multiplicado por cinco más *no* al día sería 100,000 más *no* al año...¡sin ningún aumento en gastos! ¡El efecto en los resultados por toda la organización es increíble!”

“Como el ejemplo clásico de Thomas Edison,” agregué. “Saben, donde el periodista viene a Edison y le pregunta como se sentía de haber fallado 10,000 veces para inventar al foco eléctrico. Edison respondió, ‘No he fallado 10,000 veces – solamente descubrí a 10,000 maneras que no funcionan.’”

“Sí,” Eric respondió, “pero muchos no saben de lo que pasó después. Edison salió y contrató a muchos inventores para trabajar en su laboratorio con él, aunque sabía que cada inventor que contrató ni se le acercaba en talento ni en inteligencia. ¿Por qué hizo esto? Porque, aún con 10,000 ‘fracasos,’ Edison no pensaba que fallaba lo suficiente rápido solo. Edison es el ejemplo de lo que puedes hacer cuando juntas el fracaso más grande, más rápido y exponencial. ¡Literalmente alumbró al mundo!

“El fracaso exponencial requiere que alguien en la compañía sea el exponente, en otras palabras el defensor o la voz, del concepto del fracaso y defenderlo. Pero yo puedo empezar a contarte de los ejecutivos que he visto que llegan a la cima e inmediatamente olvidan como llegaron allí. Empiezan intentar de evitar el fracaso, y cuando un líder tiene miedo del fracaso, todos en la organización lo saben. No solamente lo saben, pero sienten que si tú tienes miedo de algo, entonces ellos también deberían temerlo.”

## *Capítulo Veintisiete...*

### **Celebrar al éxito y al fracaso**

“Eric, tú dijiste que había dos cosas que los líderes pueden hacer para crear el éxito increíble. ¿Cuál es la segunda?” le pregunté.

“La segunda es *recompensar a la gente por sus fracasos, no solamente por sus éxitos,*” él respondió. “Todos se juntan para felicitar a alguien por un éxito en ventas, pero ¿cuándo nos esforzamos para felicitarlo por sus fracasos?”

“Casi nunca,” le dije.

“Exactamente. En el libro, *El Mejor Principio de la Administración* autor Michael LeBoeuf dice, y es verdad, que ‘uno no consigue las cosas por las cuales ha pedido, deseado, u orado. Uno consigue las cosas por las cuales ha recompensado.’ Si realmente crees que ver a muchos clientes potenciales rendirá el éxito y quieres que la gente haga esto, entonces deberías recompensarlos cuando ven a muchas personas, sin importar los resultados inmediatos. No me malentiendas; estoy a favor de recompensar a los trabajadores por sus éxitos, pero también hay que incluir los que han mostrado la disposición y *deseo* de fallar. No puedes olvidar de ellos solamente porque todavía no han recibido sus *sí*.”

“En CopyQuest, nosotros reconocemos a los diez mejores vendedores con un premio llamado el ‘Broche de Producción,’” Eric continuó, “pero también reconocemos a los diez vendedores con más intentos fallados con algo llamado el premio ‘¡Busque el No!’ Y si recuerdo bien, Cheryl y Kurt recibieron los dos premios.”

“Es curioso,” dijo Cheryl, “pero el ‘¡Busque el No!’ era más importante para mí que el ‘Broche de Producción.’”

“¿De veras?” le pregunté, incrédulo.

“Sí. El Broche de Producción reconocía mis logros externos, pero el trofeo ¡Busque el No! validaba mi *deseo interno*.”

“Yo me siento igual,” agregó Kurt. “Y, además, ya nos reconocen las ventas cada semana, ¡con un cheque!”

“Algo interesante,” Eric dijo, “es que pensamos que íbamos a crear dos premios distintos, pero tras el tiempo, están volviéndose casi lo mismo.”

“Es porque hemos entendido que si ganas el premio ¡Busque el No!, casi es algo seguro que también ganarás el Broche de Producción. O, en otras palabras,” Kurt concluyó, “Sí es el destino, y ¡llega a través del No!”

## *Capítulo Veintiocho...*

### **En un solo instante**

El helicóptero aterrizó en el techo del Centro Moscone en el centro de San Francisco, donde estaba la conferencia anual de la Sociedad Internacional de Ejecutivos de Ventas. Nos saludaron y nos llevaron rápidamente a un cuarto, chico y verde, para prepararnos y relajarnos antes de subir al escenario.

“¿Cuántos hay en la audiencia?” pregunté a nuestro guía.

“Unos 3,000,” él respondió.

Inmediatamente miré hacia Eric, y él logró una sonrisa aunque yo sabía que debe de estar muy nervioso. Yo nunca había hablado enfrente de más de 20 personas y solamente podía imaginar los nervios que mi gemelo intentaba de calmar.

Nuestro guía se fue para revisar los detalles, y dejó a Eric y a mí a solas en el cuarto verde.

“Te ves muy concentrado,” observé. “¿Quieres estudiar un poco más?”

“Solamente estoy decidiendo como voy a terminar el discurso. Creo que voy a platicar algo que pasó ayer en la tarde en la oficina.”

“¿Quieres contármelo?”

“Claro. Un vendedor me habló e intentó vender propiedad permanente del jubileo.”

“¿Propiedad permanente del jubileo? ¿Qué rayos es eso?”

“Es una manera educada de decir *lugar en el cementerio* en el año 2000. Bueno, le dije, ‘No, gracias,’ y colgué. Diez minutos después, me volvió a hablar y dijo, ‘Usted sabe, Señor Bratton, su tiempo en la tierra es un solo instante, pero el tiempo después de esto dura para siempre.’”

“Es una buena línea para vender. ¿Qué le dijiste?”

“¿Cómo te diré? Tú y yo pasaremos una eternidad con Elaine, ¡jubilados permanentemente en una colina en el Cementerio del Bosque!” se rió. “La experiencia me hizo pensar que todos dicen que quieren salir como un éxito. ¿Alguna vez has escuchado la expresión, ‘Yo quiero salir como un vencedor’?”

“Muchas veces. Hasta yo lo he dicho.”

“Yo también lo he dicho, pero me di cuenta que tan tonto es. Hablando de las estadísticas, si sigues poniéndote metas hasta el día de tu muerte, es probable que falles en la última cosa que intentas hacer. Imagínate...¡La última cosa que la gente más exitosa hará en la vida es fallar!

“Yo ya he logrado mucho, Eric,” continuó mi gemelo, “pero solamente tengo 38 años. Y pienso que a lo mejor me faltan otros 40 años, quizás más, en los cuales puedo hacer grandes cosas. Solamente Dios sabe los éxitos que están en mi futuro, en *nuestro futuro*, pero estoy completamente seguro que lo que sean, solamente podemos lograrlos por seguir corriendo riesgos y mostrando valor inigualado.”

\*\*\*

El guía regresó y le seguimos por unas escaleras a un lado del escenario mientras estaban presentando a Eric. Llegamos a la cima de las escaleras, mi doble y yo, y fue entonces que se inclinó hacia mi y me susurró en el oído. Hablaba tan suavemente que muy apenas lo oía por el ruido de la multitud que empezaba a darle la bienvenida.

“Yo no creo que llegaste aquí por error. Yo creo que se te ha sido dado un regalo - la oportunidad de ver como tu vida podría ser si lo quieres.”

“Pero no estoy seguro que soy tan bueno como tú,” le respondí.

“Ah, Eric, todavía no lo entiendes, ¿verdad? Yo no soy mejor que tú...Yo *soy tú*...el tú que deberías ser. Yo soy la visión de tu potencial, proveyendo (claro) que estás dispuesto hacer lo que se necesita. Sí, este ha sido un regalo para ti...*y yo necesito que lo aceptes!*

Él me abrazó y, cuando lo hizo, entendí lo que estaba diciendo. Él era el potencial mío, entonces *él* necesitaba que yo superara mis limitaciones personales o él nunca existiría.

Eric dejó el abrazo y se dirigió hasta el centro del escenario para hablar con la multitud que esperaba su mensaje...*un mensaje que podría cambiarles la vida si lo permitían...*y un mensaje que, yo sabía, podría cambiar a mi vida también.

En este momento, un hombre con audífonos puestos me tocó el hombro.

“Disculpe,” dijo, “pero el operador de la cámara dice que está saliendo en el video. Por favor, baje de las escaleras.”

“Claro,” respondí.

Pero cuando volteé, el talón de mi zapato se enganchó en la escalera y perdí el equilibrio. Mientras caía en cámara lenta hacia el

piso, lo único que se me vino a le mente fue...*¡otra vez!*

## *Capítulo Veintinueve*

### **De vuelta en casa**

La primera cosa que recuerdo es escuchar a Elaine decirle a alguien que *sí*, quería hablar otra vez con el doctor Weiss, y *sí*, recordaba que había reunido con él anoche, y *sí* sabía que era el domingo en la mañana. ¡Esta niña no aceptaba los *no* muy fácilmente!

La segunda cosa que recuerdo es sentir un dolor latiendo detrás de mi oreja derecha.

Abrí mis ojos y me encontré en una cama en el hospital, Elaine hablando seriamente con una enfermera y Carl sentado cerca leyendo la revista *People*.

“¿No deberías estar contando frijoles en algún lado?” le dije a Carl. “Todavía es temporada de impuestos, ¿no es así?”

Carl levantó la vista de su revista y Elaine se volteó, corriendo al lado de la cama con los ojos llenos de lágrimas.

“Yo estaba tan preocupada,” era todo lo que podía decir.

“¿Qué día es hoy?” le pregunté.

“El domingo. No sé como, pero te caíste de la cama y te pegaste en la cabeza el jueves en la mañana.”

“¡Tengo cuatro días inconsciente!” exclamé, incrédulo.

“Sí. El doctor piensa que pegaste primero a la mesilla y después

al piso. El impacto doble te dio una concusión severa. Hemos estado muy preocupados," dijo Carl con una sonrisa de alivio.

La enfermera regresó y revisó mi pulso y otras señales vitales, nos dijo que todo parecía estar normal y pronto vendría el doctor. Por mientras, dijo, yo debería descansar.

Por los próximos 20 minutos, yo conté toda la historia de despertar diez años en el futuro y de conocerme a mi mismo, acerca de lo que había aprendido y lo que había realizado acerca de mi carrera y mi vida. Hasta que le dije a Carl del juego de golf que jugué en Playa Piedrita. Él dijo que se oía maravilloso y que deberíamos hacer planes de jugar allí pronto - después de la temporada de impuestos, claro.

Mientras esperamos al doctor, de repente recordé de la hoja que había arrancado del libro, pero la búsqueda por mi evidencia no produjo nada.

Todo parecía tan real. Era casi imposible creer que era un sueño.

Pero esto es todo lo que había sido...un sueño.

## *Epílogo*

### **Seis meses después**

Muchas veces, septiembre es el mes más caloroso en el sur de California, y este año no era ninguna excepción.

Salí del Cutlass, miré al reloj, agarré mi portafolio y me dirigí rápidamente hacia la oficina central de Golf Callaway. Mis notas me decían que había llamado a esta compañía gigantesca cuatro veces y había juntado 17 *no* de parte de tres personas diferentes.

Desde que regresé al trabajo después de mi concusión, había obtenido el lugar del mejor vendedor por los últimos cinco meses, y estaba compitiendo por vendedor del año. Más importante, y de lo que estaba más orgulloso, era la cantidad de veces había *fallado* de rentar una copiadora. Yo sabía en mi corazón que mientras yo era el mejor en esta categoría, nada podía detenerme.

La recepcionista me guió hacia la oficina del vicepresidente, un hombre llamado Robert Merrill. Me saludó, me ofreció café y un asiento. Esta era mi primera reunión con Merrill.

“No me gusta empezar con un tono negativo, joven,” empezó Merrill, “pero usted está perdiendo su tiempo en venir aquí. Estamos contentos con nuestro proveedor actual, y tenemos un contrato de tres años. Pero parece que está determinado, entonces deme su mejor discurso en 15 minutos,” dijo, quitando su reloj y poniéndolo sobre el escritorio para decirme que estaba tomando el tiempo.

Cuando terminó mi tiempo alocado, Merrill me dijo *no* dos, tres y

cuatro veces. Pero dijo que le gustaba algo de lo que dije y sugirió que me pusiera de acuerdo con su secretaria para otra cita, agregando que no estaban tan comprometidos como me había dicho.

Habían sido cinco reuniones con cuatro personas, más 21 *no* y subiendo, pero al fin yo vi abrir la ventana de oportunidad, como sabía que la iba a ver.

Me puse de pie para irme, y vi algo que me hizo detener. Había una foto del séptimo hoyo del Resorte La Costa.

“¿Usted juega al golf?” me preguntó.

“No tanto como me gustaría, pero juego unas cuantas veces al mes,” le dije, todavía viendo a la foto.

“Este es el séptimo hoyo en La Costa,” me dijo. “Soy un miembro allí; deberíamos jugar.”

“Me imagino que esta foto fue tomada del balcón de su casa, al final del pasillo de la recámara,” yo dije, confidente.

“De hecho, ¡así es! ¿Cómo podrías saber esto?”

*Porque yo estuve allí, yo quería decir.*

“Solamente adiviné,” respondí.

“Es una casa maravillosa. La voy a extrañar.”

“¿Va a cambiarse de casa?”

“Oh, no por unos años todavía,” respondió Merrill. “Todavía tengo mucho que hacer aquí, pero a mi esposa siempre le ha gustado Scottsdale. Allí iremos cuando me jubile.”

Saqué una de mis tarjetas del bolsillo. Atrás escribí el número

telefónico de mi casa y le di a Merrill.

“Cuando está listo para vender, no se moleste en hablar a un agente de bienes raíces. Yo soy el que va a comprar su casa.”

“Parece estar seguro,” Merrill respondió.

“No solamente seguro,” le dije, “es mi destino.”

Después, cuando me dirigí hacia la puerta, Merrill me llamó. “¡Espere! Algo se le cayó.”

Miré hacia abajo. Allí, debajo de la silla donde yo me había sentado, estaba una hoja doblada. Antes de levantarla, yo sabía que era. Era la hoja que había arrancado del libro de Eric...de *mi libro...el libro que apenas iba a escribir*.

**Siga a Richard y Andrea en:**

[Facebook.com/Goforno](https://www.facebook.com/Goforno)

[Twitter.com/Goforno](https://twitter.com/Goforno)

[YouTube.com/Courageous1s](https://www.youtube.com/Courageous1s)

[Linkenin.com/In/Godforno](https://www.linkedin.com/in/Godforno)

**¿Le gustó el libro? Solamente espere la nueva película de  
*¡Busque el No!***

*Donde aparecen...*

Tony Alessandra

Richard Brooke

Bob Burg

Jack Canfield

Jim Cathcart

John Milton Fogg

Randy Gage

Lisa Jimenez

Art Jonak

Pam Lontos

W Mitchell

Nido Qubein

Wayne Allyn Root

“Rudy” Ruettiger

Chris Widener

Larry Winget

*¡y más que 40 otros!*

Creado por los autores de *¡Busque el No!*, Richard Fenton y Andrea Waltz, este documental del desarrollo personal es increíble y permite que usted esté a su lado mientras manejan unas 12,000 millas cruzando la nación y entrevistan a los mejores para aprender sus secretos por lograr el éxito increíble. También incluye un enlace a más que ¡20 horas de entrevistas en audio!

*“Todos deberían tener este DVD – especialmente ahora con la economía en malas condiciones. Le cambiará la percepción acerca lo que es posible. ¡Estoy emocionada!”*

-Laura Gross, Presidenta

*No, no, no, YES! Inc.*

Disponible en: [www.GoForNo.com](http://www.GoForNo.com)

## Citas de la película *¡Busque el No!...*

“Si usted realmente quiere estar confidente cuando se enfrenta a alguien que podría decirle *no*, pida muchas cosas para que le rechacen suficiente para saber que puede aguantarlo, y no se murió.” – Jack Canfield

“Si yo me hubiera rendido, si hubiera creído que un *no* era el fin de todo, creo que hubiera escogido un curso completamente diferente para mi vida.” – Nido Qubein

“El talento se puede aprender, pero la determinación, la perseverancia, allí es donde la mayoría se caen.” – Randy Gage

“Yo desayuno el *no*. *No* es como empieza una conversación. Eso es todo lo que es el *no*.” - Wayne Allyn Root

“Cuando alguien dice, ‘No, no me interesa,’ su respuesta debería ser, ‘¡Ya estoy más cerca!’” – Richard Brooke

“A mi me criaron con la filosofía de que no recibes si no pides. Y si no recibes ¡vuelve a pedir! Quizás malentendieron la pregunta.” –

Tony Alessandra

“El único *no* que importa es el que usted se dice a si mismo.” – W Mitchell

“Los *no* realmente le enseñan algo. No estoy seguro que los *sí* hacen lo mismo. Los *sí* le hace sentir bien, consiguió el resultado, pero yo creo que probablemente aprendemos más de los *no*.” – John Milton Fogg

“Yo escucho mucho al *no*, y a lo mejor empezaré a preocuparme el día que no los escuche, porque sabré que en este día dejé de progresar.” – Bob Burg

“Todo se trata de transformar nuestra relación con la palabra *no* y transformar nuestra relación con el rechazo.” – Lisa Jimenez

“No existe tal cosa como el rechazo.” – Margie Aliprandi

“Yo le digo a nuestro equipo que ‘fallen a algo cada día.’” – Art Jonak

“Si usted no está logrando el éxito que quiere, a lo mejor no está

logrando el fracaso necesario, y no puede haber el uno sin el otro.” – Joe Malarkey® (George Campbell)

“Como la mitad de lo que hago es incorrecto. Quiero decir que así es en la vida. Así es como funciona para todos.” – Larry Winget

Compre su copia de la película *¡Busque el No!* Hoy

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

**¡Disponibile ahora! El programa completo de dominar *¡Busque el No!* en tres CDs de audio**

El programa completo de capacitación en audio con una guía imprimible de “Implementación Personal” de 36 páginas (con un valor de \$29)

*Dominando ¡Busque el No!*

20 conceptos que cambian la vida por revolucionar su negocio y hacer que su ingreso ¡EXPLOTE!

**Este no es solamente el libro en CD**

Después de tres años de trabajo, este es el programa completo de Richard y Andrea para volver los efectos negativos y cansados del fracaso y el rechazo en un ¡positivo poderoso para su negocio y su vida! Aplicar los 20 conceptos comprobados que se enseñan en este

programa de capacitación en audio innovador:

- Aumentará sus ventas y su búsqueda de posibilidades
- Quitará los sentimientos negativos en escuchar el *no*
- Eliminará la caída temporal de negocios
- Hará EXPLOTAR a su ingreso

Contiene una guía imprimible de "Implementación Personal de 36 páginas.

Disponible en: [www.GoForNo.com](http://www.GoForNo.com)

## **Cambiar su programación, ¡cambiar su vida!**

Volver a programar como piensa del *no*

Richard Fenton y Andrea Waltz

Autores y creadores de *¡Busque el No!*

\$35 USD

Pistas

- 1) Mensaje de bienvenida
- 2) La manera de pensar *¡Busque el No!*
- 3) Actitudes acerca del fracaso
- 4) Responder al *no*
- 5) Fuera de la zona de comodidad
- 6) Construir su valor
- 7) Persistencia y tenacidad
- 8) Superar al rechazo
- 9) Actitudes acerca de las ventas
- 10) ¡Ponerse en acción!
- 11) Mensaje final

CourageCrafters

Derechos 2008 por Courage Crafters, Inc.

Todos los derechos reservados. No se permite la duplicación.

Para más programas que cambian las vidas, visítenos en:

[www.GoForNo.com](http://www.GoForNo.com) (800)290-5028

Han dicho que la palabra *no* ha destruido más sueños que cualquier otra fuerza del planeta. Pero ¿no tiene que ser así!

Presentando más que 100 'declaraciones de programación' de alto impacto, puestos con nueve diferentes pistas de música (parecido a las afirmaciones pero más poderoso), este CD le ayuda literalmente volver a programar su manera de pensar acerca de los temas del fracaso y el rechazo.

Porque no basta solamente relajarse y *esperar* que sus actitudes negativas acerca del fracaso y el rechazo cambiarán a pensamientos más poderosos de un día para otro. Por eso los autores de *¡Busque el No!*, Richard Fenton y Andrea Waltz, crearon este CD asombroso.

Disponible en: [www.GoForNo.com](http://www.GoForNo.com)

## **Andrea Waltz y Richard Fenton...**

### **¡Los oradores ideales por su siguiente reunión o conferencia!**

Por una década, Richard Fenton y Andrea Waltz han estado compartiendo su mensaje animador de *¡Busque el No!* a cientos de organizaciones, incluyendo American Express, Discovery Channel, Primerica, Kodak, Samsonite, Abronne International, JCPenney, y muchas más.

Basado en los conceptos del libro, la gente aprenderá

- Como conseguir una definición más animadora del fracaso
- La fuerza principal en la vida que refrena a la gente
- Porque su Cociente del No es más importante que su CI
- Porque tienen que tener metas de *no* para alcanzar a su potencial
- Lo que se requiere para ser más exitoso que 92% de la gente del mundo
- Como dejar de vender “desde sus propias carteras”
- ¡y mucho más!

Disponible como una presentación principal de 45-90 minutos o como una capacitación de medio día para suplir sus necesidades específicas, su equipo saldrá con una perspectiva más otorgada de poder ¡para lograr el rendimiento excelente!

Para más información acerca de invitar a Richard y a Andrea que hablen en su evento, visite: [www.GoForNoKeynote.com](http://www.GoForNoKeynote.com)

O llame: 800-290-5028

O correo electrónico: [info@GoForNo.com](mailto:info@GoForNo.com)