



ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

Iniciación a la venta Directa





ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	1
El vendedor.....	14
Comunicación.....	19
El cliente.....	60
La oferta.....	67
La entrevista.....	73
Seguimiento.....	87
Logística comercial.....	94

LA EMPRESA, SU CULTURA Y EL VENDEDOR

ORIENTACIÓN HACIA LA PRODUCCIÓN

- ✓ Producir la mayor cantidad de bienes al menor precio.
- ✓ La demanda superior a la oferta.
- ✓ Dirección técnica.
- ✓ Función de compras más que de ventas.

ORIENTACIÓN HACIA LAS VENTAS

- ✓ CONVENCER a los consumidores para que compren los productos que se han fabricado.
- ✓ No se tienen en cuenta ni necesidades ni deseos del consumidor.
- ✓ VENDEDOR AGRESIVO.

ORIENTACIÓN HACIA EL MARKETING

- ✓ Satisfacer necesidades.
- ✓ Rentabilidad.
- ✓ Disponer de RR.HH. adecuados.
- ✓ VENDEDOR CONSULTIVO.

ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

- ✓ Buscar ventaja competitiva sostenible:
 - Diferenciación.
 - Liderazgo en costes.
 - Enfoque o alta segmentación.

GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL

- ✓ Calidad de Servicio.



LA VENTA

VENDER ES...

- ✓ Analizar necesidades y deseos, y descubrir cómo se pueden satisfacer éstos con la compra de un bien o servicio.
- ✓ Persuadir.
- ✓ Crear demanda.
- ✓ Resolver problemas y satisfacer necesidades.

VENTA CONSULTIVA

OBJETIVO

- ✓ Identificar el problema antes de que lo haga el cliente, y luego elevar el nivel de conocimiento del cliente y ayudarlo a solucionarlo.
- ✓ Elevar la satisfacción del cliente por encima de lo que éste hubiese logrado por sí mismo.

REJILLA DE VENTAS

El vendedor atiende a dos tipos de consideraciones:

- ✓ *Interés hacia la venta.*
- ✓ *Interés hacia el cliente.*

La forma en que resuelva estas consideraciones determina su estrategia de ventas.

VENDEDOR 9/1

- ✓ Gran interés hacia por hacer la venta.
- ✓ Mínimo interés por el cliente.
- ✓ Vendedor duro que puede alejar a los clientes.
- ✓ Cada pedido se convierte en una victoria sobre el cliente.
- ✓ Es excelente a la hora de cerrar la venta, pero los clientes le duran poco.

VENDEDOR 1/9

- ✓ Interés mínimo por hacer la venta.
- ✓ Interés máximo por el cliente.
- ✓ Casi no emplea técnicas de persuasión.
- ✓ El vendedor necesita la aprobación del cliente y su amistad.
- ✓ Prefiere perder la venta a perder un amigo.
- ✓ El temor al rechazo está presente en este tipo de vendedores.

VENDEDOR 1.1

- ✓ Interés mínimo hacia el cliente y la venta.
- ✓ Vendedor pasivo.
- ✓ Efectúa un mínimo de visitas.
- ✓ Logra pocos contratos.
- ✓ No se siente comprometido con su trabajo.

VENDEDOR 5/5

- ✓ Muestra un interés medio hacia la venta y el cliente.
- ✓ Evita la venta dura.
- ✓ Muestra su interés hacia el cliente siendo social y agradable.
- ✓ Se basa en técnicas de ventas tradicionales y probadas.
- ✓ Es mecánico y monótono.
- ✓ Siempre "hace" y "dice" lo mismo.

VENDEDOR 9/9

- ✓ Gran interés por hacer la venta.

- ✓ Gran interés hacia el cliente.

- ✓ Es el vendedor consultivo:
 - Capaz de resolver problemas.
 - De satisfacer necesidades.
 - Que enlaza la empresa con el mercado.
 - Trabaja en colaboración con el cliente.

EL VENDEDOR

CONÓCETE A TI MISMO

- ✓ Puntos fuertes y débiles.
- ✓ Posibilidades.
- ✓ Metas y objetivos.

CARACTERÍSTICAS Y APTITUDES

- ✓ Honestidad.
- ✓ Ética.
- ✓ Imagen.
- ✓ Motivación.
- ✓ Sociabilidad.
- ✓ Estabilidad emocional.
- ✓ Actitud positiva.
- ✓ Entusiasmo.
- ✓ Buenos hábitos de trabajo.
- ✓ Sinceridad.
- ✓ Deseos de aprender.
- ✓ Madurez-
autodisciplina.
- ✓ Altruismo.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Magnetismo personal.

HABILIDADES

CAPACIDAD DE COMUNICAR:

- ✓ Empatía.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Asertividad.
- ✓ Análisis transaccional.