



Nombre de la alumna: Arely Gerónimo Díaz

Nombre del profesor: Lic. Icel Bernardo Lepe
Arriaga

Nombre Del trabajo: Ensayo del tema
“Habilidades en la venta”

Materia: Acción promocional

Grado: 6to cuatrimestre

Grupo: Administración de empresas
semiescolarizado “D”

Frontera Comalapa, Chiapas a 17 de Julio de 2020.

INTRODUCCION

Este ensayo pretende dar a conocer las habilidades que necesitan reunir el personal de ventas para poder cerrar el proceso de ventas de manera exitosa y la importancia que dentro de la empresa. En el cambiante entorno de hoy, las empresas que se apoyen en el talento y las competencias de su personal de ventas tendrán el éxito asegurado, puesto que, los clientes cada vez quieren más por su dinero y para satisfacer sus expectativas, las empresas deben conocer sus necesidades y preferencias, contar con estrategias más complejas y con un equipo de ventas que posean con una serie de habilidades requeridas, pues sabemos bien que aumento de las ventas tiene relación directa con la capacidad de los vendedores, el conocimiento que tengan de los productos ofrecen y con el empleo de sus habilidades de comunicación en la creación de valor. En otras palabras, las competencias personales y las organizativas están íntimamente relacionadas, y el aumento de las ventas es una condición imprescindible para que un negocio se desarrolle. Entre más frecuentes sean las ventas, así más rápido será el crecimiento de la empresa.

Cuando cada vendedor se preocupa por realizar más y mejores ventas, el motor de las finanzas de un negocio se encuentra en pleno funcionamiento, y esto se traduce en seguridad económica.

Habilidades en la venta

Cuando hablamos de vender, no solamente nos referimos a ofrecer un producto o servicio, este concepto engloba mucho más que eso, vender se refiere a lograr acercamientos comerciales con inteligencia y estrategia, es cultivar las relaciones para luego apalancarse en ellas, es reunir y poner en práctica distintas habilidades para lograr un proceso de venta exitoso. Dentro de una empresa el puesto de vendedor y director de ventas conlleva al desarrollo de una serie de ciertas actividades e implica también reunir una serie de habilidades que se tienen que poner en práctica dentro del proceso de venta.

Habilidad personal de venta

Ahora bien, es importante mencionar que el vendedor de una empresa tiene actividades asignadas que debe llevar a cabo dentro del proceso de ventas. Para ser un vendedor sobresaliente es necesario que este posea habilidades de conocimiento y comunicación. Estas habilidades son parte de lo que es la persona, por tanto, es indispensable que el vendedor las posea al momento de ingresar a la empresa.

A continuación mencionare una por una:

Habilidad de comunicación

La habilidad de comunicación dentro del proceso de ventas es fundamental pues ayuda a los vendedores a establecer relaciones sociales, de igual manera es importante que dentro de todo el proceso el vendedor se comunique de forma adecuada con el comprador bien se con signos verbales o mediante símbolos no verbales, los signos no verbales hace referencia a las expresiones, los gestos, posturas, imagen personal etc. Es importante también mencionar que el vendedor debe de conocer el estilo de comunicación del cliente dado que si el vendedor identifica el estilo de comunicación del cliente, y trata de adaptarse a él, podrá evitar la aparición de tensiones, lo que redundará en el desarrollo de un proceso de venta exitoso y al mismo tiempo también más beneficioso para el vendedor que representa a la empresa y también para el comprador. Dentro de la habilidad de comunicación existen dos dimensiones con las que el vendedor puede establecer los diferentes estilos de comunicación que son adoptados por los clientes:

1) Continuum de predominio: en esta dimensión hace referencia a saber mandar, controlar o hacer prevalecer las opiniones individuales sobre las de otras personas. Así, las personas con un gran predominio tienden a dar consejos y son más activas en su trato con los demás.

2) Continuum de sociabilidad: Esto es, la cantidad de control que las personas ejercen sobre sus expresiones emocionales. Es por eso que las personas con mucha sociabilidad tienden a expresar sus sentimientos con libertad, mientras que las que muestran una baja sociabilidad tienden a controlar sus sentimientos.

Así mismo, hablando de comunicación, es importante recalcar que un lenguaje correcto es muy importante pero ante todo se debe observar que sea asertivo, respetuoso con nuestras necesidades y que intente convencer con seguridad y eliminar las barreras que el cliente ponga.

Comunicación no verbal

Cuando hablamos de comunicación no verbal nos referimos a ese tipo de comunicación que no se ejerce con palabras, es decir, aquel lenguaje que surge de nuestro cuerpo y que no depende de las palabras que decimos. Pero que pueden entenderse a través de la forma de hablar, mirar, gestos, posturas, y nos dan idea del pensamiento o reacción de las personas. En el proceso de ventas considero que es muy importante que los vendedores tengan en cuenta que la comunicación no verbal es fundamental, pues sucede que algunos vendedores se esfuerzan solamente en memorizar las palabras que quieren decir, hasta la última coma y, sin embargo, no consiguen la venta porque la con la comunicación verbal y la no verbal no son congruentes el uno con el otro, es decir, que no están en sintonía, cuando hay señales corporales que no coinciden con lo que dice, los clientes no pueden fiarse aunque el vendedor diga todas las palabras perfectas. Por eso es muy importante que los vendedores aprendan a dominar el lenguaje no verbal.

De igual forma es importante recordar que la clave, es que los dos lenguajes que hablamos en todo momento, el verbal y el no verbal, deben ser congruentes, encajar el uno en el otro.

✚ **Habilidad de conocimiento**

Ahora bien, otra de las habilidades fundamentales que un buen vendedor debe poseer es la habilidad de conocimiento, esto engloba tener conocimiento de empresa a la que representa, del producto que comercializa, de sus clientes y de la competencia.

- ✓ **Conocimiento de la empresa:** en este apartado nos explica lo importante que los vendedores tengan conocimiento de la empresa, puesto que, son ellos quienes están en constante comunicación con los clientes. Si los clientes tienen alguna respecto a la empresa las expresaran con el vendedor, es por eso que los vendedores deben de estar bien informados sobre la empresa a la que representan.
- ✓ **Conocimiento del producto:** este engloba conocer el producto con total profundidad y estudiar hasta el más mínimo detalle, hasta el punto de que los conocimientos que el vendedor tenga sobre el producto satisfaga y rebase las expectativas del consumidor potencial. Lo que un buen vendedor debería saber sobre lo que vende es:
 - Desarrollo y aplicaciones del producto
 - Procesos de mejora de la calidad
 - Selección del producto más acorde a las necesidades del cliente
 - Datos y especificaciones para su uso
 - Mantenimiento y cuidado
 - Precio y entrega
- ✓ **Conocimiento de la competencia:** El vendedor deberá conocer muy bien a su competencia, los productos que ofrecen y los resultados que proporcionan. Este conocimiento es importante porque cuando el vendedor muestra los atributos y beneficios de lo que vende tendrá mayores oportunidades de acercarse al comprador.
- ✓ **Conocimiento de los clientes:** considero que conocer a los clientes es fundamental para poder vender un producto o servicio, es decir que es importante tener conocimiento de lo que realmente necesita, lo que desea y así poder establecer los beneficios que esperan obtener mediante el consumo de los productos.

CONCLUSIONES

Para concluir puedo decir que el concepto actual de vender no solamente hace referencia a que los vendedores ofrezcan un bien o servicio, sino que, constituye un ejercicio de relacionamiento social, y que la venta, en la forma de cualquiera de las cosas que se transe, se perfecciona cuando se tiene un personal de ventas bien preparado, debido a que el vendedor representa a la empresa en la práctica directa de la negociación comercial, por tanto, la imagen corporativa, así como la productividad de la empresa, se verán afectadas si su personal de ventas no se encuentra debidamente cualificado y no cuenta con las habilidades necesarias para desempeñar las funciones correspondientes que la empresa le asigna. En el mercado actual existe mucha competencia es por eso que para cualquier empresa o negocio cualquiera que sea su naturaleza es de gran importancia contar con vendedores capacitados, esforzados en su superación y el cultivo de sus habilidades profesionales ya que a través de su desempeño se obtienen los resultados planeados y esperados por la organización.

Tener un personal de ventas que reúna todas las habilidades que anteriormente mencione es un aspecto clave para aumentar las ventas en cualquier empresa. De igual forma puedo decir que el personal de ventas puede considerarse como uno de los más valiosos activos de una organización; su creatividad, sus habilidades, capacidad de resolver problemas y sentido de trabajo en equipo pueden constituir las mayores fortalezas para impulsar el crecimiento de un negocio.

FUENTES CONSULTADAS

<https://www.nexocomercial.com/cualidades-de-un-buen-vendedor/>

<https://riteilu.com/personal-de-ventas/>

www.promonegocios.net

Antología acción promocional UDS