

ACCION PROMOCIONAL

CATEDRATICO:

LIC. ICEL BERNARDO LEPE ARRIGA

TRABAJO:

ENSAYO

TEMA:

**UNIDAD III GENERALIDADES DEL PROCESO DE
VENTAS**

PRESENTA EL ALUMNO:

OSMAR AGDIMAEL SOLIS CARBAJAL

GRADO, GRUPO y MODALIDAD:

6TO CUATRIMESTRE GRUPO "D"

DOMINGOS

FECHA: 19/07/2020

FRONTERA COMALAPA CHIAPAS, MEXICO

GENERALIDADES DEL PROCESO DE VENTAS

En el siguiente ensayo hablaremos un poco acerca del tema “Generalidades del proceso de ventas” que como bien sabemos es un tema del cual ya hemos hablado en otras actividades, dentro de este tema podremos incluir los siguientes subtemas como lo son, las habilidades en las ventas, habilidad personal de venta, habilidad de comunicación y la habilidad de conocimiento. Dentro de este proceso podremos analizar y darnos cuenta de muchos aspectos que serán de mucha importancia a lo largo de esta carrera que como sabes estaremos todo el tiempo involucrados dentro de ventas, al momento de llevar a cabo nuestra empresa, dentro de los siguientes subtemas iré definiendo a que se refiere cada una de las habilidades posteriores a las que hizo mención. Ya que son características muy firmes e importantes que debemos tomar en cuenta al momento de realizar una venta, no importa el producto que ofrezcamos estas siempre tiene que ver en todos los ámbitos. Estos ámbitos pueden ser diferentes al momento de realizar la venta ya que podemos dirigirnos a un consumidor final o a otras empresas, se va relacionando con el mercado al que nos vamos a referir. El proceso de ventas tiene el fin de elevar nuestras ventas de la mejor manera con el único objetivo que será el satisfacer la necesidad del cliente y que ambas partes queden satisfechas. Y bien las habilidades de venta implica que se vea reconocido el trabajo que tiene un empleado de mostrador o el que este encargado del área de ventas, en este caso podría llamarse el director de ventas. Este conlleva el desarrollo de una serie de actividades. En la mayoría de los casos, para la realización de estas actividades es necesario que tanto vendedor como director poseen de ciertas habilidades. Existen muchas habilidades que hacen a un vendedor que sea mas especialista en lo que realiza, los conocimientos técnicos, acerca del producto o servicio, son muy valorados entre los vendedores, para ello están son las habilidades importantes, la capacidad de escucha, esta es una de las habilidades más buscadas por parte de los sectores de comercialización ya que con ello se puede estar seguro de que se establecerá una relación duradera y de calidad dentro de la empresa. La comunicación eficaz, para un vendedor es fundamental que demuestre la habilidad comunicativa excelente, de transmitir los mensajes que el cliente necesita captar y de esta forma comprenda lo que el vendedor pretende comunicar. La empatía y confianza, es esencial que el vendedor logre una buena sintonía con el cliente y genere un clima de confianza, esto con una buena empatía y lograr los objetivos planteados entre otros. La habilidad personal de venta explica acerca de las características

que un vendedor debe tener y como debe realizar su labor que tiene asignada, ya que requiere que posea ciertas habilidades de comunicación, tales como la capacidad de relacionarse, el mantener un sano optimismo, tiene presencia por, sobre todo, le gusta lo que hace, conoce a los clientes y sabe entenderlo, es creativo en cada una de las circunstancias que se le presenten, nunca deja de aprender, usa su intuición, sabe manejar los problemas y aprovecha cada momento. Siguiendo con los temas que se presentan dentro de este tema hablaremos de la habilidad de comunicación, todo relacionado con el buen uso que se le debe dar cada característica que es importante para lo relacionado con las ventas y las habilidades. La comunicación facilita el establecimiento y el desarrollo de las relaciones sociales. En todos los procesos de ventas, el vendedor se comunica con los clientes tanto a través de signos verbales, como mediante un conjunto de símbolos no verbales, tales como las expresiones gestos, posturas, imagen personal, entre otras. El vendedor debe desarrollar su comunicación de forma adecuada, sirviéndose tanto de habilidades para la comunicación verbal como de signos no verbales. El vendedor debe conocer el estilo de comunicación del cliente, de la persona a la que se dirige, con el fin de evitar que se produzcan sesgos de comunicación. El estilo de comunicación de un individuo es aquel patrón de comportamiento que perciben las personas que se comunican con él. Por otra parte, el vendedor puede optar por identificarse con el estilo de comunicación del cliente y si trata de adaptarse, podrá evitar la aparición de tensiones, lo que redundará en el desarrollo de un proceso de venta más beneficioso para ambas partes. La parte contraria a la comunicación verbal es la no verbal, se compone de las actitudes y mensajes que no se expresan con palabras, 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. Estas son algunas de las características claves de este tipo de lenguaje: la postura, la expresión, la ubicación, el contacto, los gestos, los dedos en la boca pueden interpretarse como que se siente presionado, la mano en la barbilla denota que la persona está evaluando, intentando decidir, también es posible que cuando una persona se tape la boca con la mano, o algunos dedos, este meditando etc.

La habilidad de conocimiento, esta tiene que ver con la manera en la que quiera lograr más efectividad en el trabajo del vendedor ya que debe desarrollar habilidades de conocimiento, estas le habrán de permitir un mayor y mejor conocimiento de su empresa, del producto que comercializa, de su clientela y de la competencia. El conocimiento que tiene un vendedor sobre un producto debe ser suficiente como para que logre satisfacer y rebasar las expectativas del cliente, dentro de este implica el desarrollo y aplicación del producto y

el proceso de mejora de la calidad. El conocimiento de la empresa, ya que el vendedor es el punto de contacto más cercano de la empresa con el cliente. El conocimiento de la competencia es una tarea que también debe estar muy enfocada el vendedor, ya que debe conocer los productos que ofrece la competencia y los resultados que proporciona. El conocimiento del cliente debe permitirle al vendedor saber cuáles son los deseos y las necesidades que tienen los clientes. Son muchos los puntos importantes que enlazan a un vendedor y el director de ventas, pero cada uno tiene una importancia radical dentro de la organización y al momento de realizar una venta de cualquier producto, considero que lo más importante aquí es conocer cada una de ellas para poderlas impartir de la mejor manera al momento de lanzar un nuevo producto y que este tenga las necesidades que el mercado exige día con día.