

Generalidades del proceso de venta

ACCION PROMOCIONAL
ICEL BERNARDO LEPE ARRIAGA

PRESENTA EL ALUMNO:

José Alberto Herrera Vazquez

GRUPO, SEMESTRE y MODALIDAD:

6to. Cuatrimestre “D” Administración de empresas
Semiescolarizado

Frontera Comalapa, Chiapas

18 de Julio de 2020

Habilidades en La venta.

Las habilidades de una persona en las ventas son las que lo hace capaz de vender un producto de manera rápida a pesar de lo difícil que sea, es consciente de las implicaciones que tiene como vendedor y director de ventas. En la mayoría de los casos, para la realización de estas actividades es necesario que tanto vendedor como director posean ciertas habilidades las cuales son:

Habilidad Personal de venta.

El vendedor debe ser un experto en la comunicación y de conocimiento para que pueda llevar a cabo de forma exitosa sus labores que tiene asignadas.

Habilidad de Comunicación,

La comunicación es la que facilita el establecimiento y el desarrollo de las relaciones sociales, ya que en cualquier proceso de ventas el vendedor se comunica directamente con los clientes para darles a conocer de la mejor manera posible lo que les quiere vender con el fin de lograr una venta exitosa, el vendedor tiene que desarrollar una comunicación adecuada sirviéndose tanto de habilidades para la comunicación verbal como de signos no verbales, de igual manera 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 ya que no todas las personas tienen la misma forma de comunicación algunas pueden ser corta de palabra y otros con mucha libertad para hablar, si en caso de que el vendedor identifique de manera rápida la forma de comunicación del cliente podrá evitar que aparezcan las tensiones lo que redundará en el desarrollo del proceso de ventas que beneficie a ambas partes. Algunos de los diferentes estilos de comunicación que adoptan los clientes son

Continuum de predominio: esta muestra que cuando las personas tienen un gran predominio tienden a dar consejos y son las más activas en su trato con las demás personas, y las que tienen un escaso predominio tienden a prestar ayuda, y muestran poco asertividad.

Continuum de sociabilidad: este nos dice que las personas con mucha sociabilidad tienden a expresar sus sentimientos con libertad, y las que muestran una baja sociabilidad tienden a controlar sus sentimientos.

Comunicación no Verbal.

La comunicación no verbal es la que no se expresa con palabra, sino que se compone de actitudes y mensajes, que se pueden comprender a través de la forma en que hablamos, miráramos, con gestos, posturas, y nos dan idea del pensamiento o reacción de las personas.

La postura, es uno de los elementos que es más fácil de observar e interpretar.

La expresión, se refleja en la cara de las personas, donde se puede ver el ánimo de cada una de ellas, las expresiones que se muestran son inquietud, temor, confianza y alegría, hay dos elementos muy importantes uno es la mirada, se tiene que mirar a los ojos al momento de hablar y de escuchar y el otro es la sonrisa dice que a la hora de visitar un cliente siempre ahí que comenzar y terminar la visita con una sonrisa para que el cliente vea confianza en el vendedor.

La ubicación, esto no explica que cuando nos vamos a comunicar con dos personas a la vez es muy importante no posicionarse en el centro ya se nos hará difícil controlar a la hora de ver los gestos, lo mejor sería posicionarse frente a los dos para percibir bien los gestos de ambos y entre ellos.

El contacto, cuando un vendedor visita un cliente los debe saludar con un apretón de manos que debe ser firme, pero no agresivo para no transmitir afán de sometimiento, el contacto físico puede conseguir llamar la atención de la persona en un momento dado.

Los gestos, es uno de los elementos más característicos de cada persona ahí una variedad de gestos que se muestran en una persona los cuales son, cuando una persona se lleva los dedos a la boca puede ser que se sienta presionado, cuando pone su mano en la barbilla puede decir que la persona está decidiéndose por algo, cuando una persona se tapa la boca puede ser que este meditando.

Habilidad de Conocimiento.

El vendedor debe desarrollar habilidades de conocimiento, esto le permitirá conocer mejor su empresa, el producto que comercializa, su clientela y su competencia,

Conocimiento del producto

El vendedor deberá tener un conocimiento del producto con el que deberá satisfacer al cliente,

Conocimiento de la empresa

El vendedor debe tener el conocimiento total de su empresa ya es el punto de contacto más cercano para los clientes por estos llegan a tener alguna duda de la como trabaja la empresa o que distribuye.

Conocimiento de la competencia

El vendedor debe conocer todo sobre su competencia, como que productos ofrece y los resultados que proporciona, mientras más conocimiento tenga, en mejor situación se encontrará para diferenciar su oferta.

Conocimiento de los clientes

Conocer a los clientes le permitirá al vendedor conocer los deseos y necesidades que tienen y se le facilitara establecer los beneficios que tendrán al consumir los productos.