

MEDICINA  
VETERINARIA Y  
ZOOTECNIA



UNIVERSIDAD  
DEL SURESTE

# ACCION PROMOCIONAL

---

**ODALYS BELTRÁN ZUARTH**

## **1º ¿DEFINICIÓN DE “VENTA DE RELACIONES”**

proceso multietapa que enfatiza la personalización y la empatía como ingredientes clave en la identificación de clientes potenciales, desarrollándolos como clientes reales, y manteniéndolos satisfechos".

## **2º ¿EN QUE SE CENTRA LA VENTA DE RELACIONES?**

en la creación de una confianza mutua entre comprador y vendedor a fin de ofrecer al primero beneficios anticipados, a largo plazo y de valor añadido.

## **3º ¿VENTAJAS DEL ENFOQUE RELACIONAL?**

- Se centra en las necesidades reales del posible comprador.
- Se basa en la confianza.
- Desarrolla las habilidades de escucha del vendedor.
- Dotado de credibilidad al vendedor ante el comprador.
  - Facilita la comunicación.
  - Crea una menor resistencia.
  - Favorece en última instancia la venta.

## **4º ¿POR QUE ES IMPORTANTE QUE EL VENDEDOR TENGA BUENAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN?**

La comunicación facilita el establecimiento y el desarrollo de las relaciones sociales. Es más, en todo proceso 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 expresiones, gestos, posturas, imagen personal, etc.

## **5º ¿QUE ES EL ESTILO DE COMUNICACIÓN?**

El estilo de comunicación de un individuo es aquel patrón de comportamiento que perciben las personas que se comunican con él.

Así, se puede producir un sesgo de estilo de comunicación cuando el vendedor entra en contacto con un cliente cuyo estilo de comunicación es muy distinto del suyo.

## **6º DIMENSIONES DE COMUNICACIÓN:**

1) Continuum de predominio, eso es, la tendencia a 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, mientras que quienes muestran escaso predominio tienden a la cooperación y a prestar ayuda, y muestran poca asertividad.

2) Continuum de sociabilidad, esto es, la cantidad de control que las personas ejercen sobre sus expresiones emocionales.

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.

## **7º ¿CUÁLES SON LAS HABILIDADES DE CONOCIMIENTO?**

- 1) Conocimiento del producto. El conocimiento que el vendedor tenga del producto deberá satisfacer y rebasar las expectativas del cliente.
- 2) Conocimiento de la empresa. El personal de ventas es, con frecuencia, el punto de contacto más cercano de la empresa con el cliente. Por ello, el vendedor debe estar bien informado sobre la empresa.
- 3) Conocimiento de la competencia. El vendedor debe conocer a sus competidores, los productos que ofrecen y los resultados que proporcionan. Cuanto más conocimiento tenga de los aspectos contemplados para la empresa en relación con la competencia, en mejor situación se encontrará para diferenciar su oferta.
- 4) Conocimiento de los clientes. El conocimiento de los clientes deberá permitir al vendedor detectar los deseos y las necesidades que tienen y establecer los beneficios que esperan obtener mediante el consumo de los productos.

# **8º DIMENSIONES EN LAS QUE SE EJERCE EL LIDERAZGO..**

.

Dimensión de estructura: demostrando capacidad de organización del trabajo de ventas, planificando y evaluando periódicamente el trabajo del vendedor, definiendo claramente políticas y procedimientos, y tomando decisiones firmes y rápidas.

Dimensión de consideración: contribuyendo a crear un buen clima de comunicación bidireccional, estableciendo una comunicación regular y eficiente, tratando al vendedor como individuo e incentivando su desarrollo profesional.

## **9º ¿QUE ES EL ESTILO DE COMUNICACIÓN?**

El estilo de comunicación de un individuo es aquel patrón de comportamiento que perciben las personas que se comunican con él.

Así, se puede producir un sesgo de estilo de comunicación cuando el vendedor entra en contacto con un cliente cuyo estilo de comunicación es muy distinto del suyo.

## **10º ¿CUÁLES SON LOS ESTILOS DE LA COMUNICACIÓN?**

estilo emocional, estilo director, estilo reflexivo y estilo apoyador.