

1. ¿Qué surge para explicar los desajustes en los estilos de comunicación?

Lo que Manning y Reece, denominan teoría del sesgo conductual o estilo de comunicación.

2. ¿Cuáles son las dos dimensiones con las que se establecen los diferentes estilos de comunicación que son adoptados por los clientes?

- Continuum de predominio
- Continuum de sociabilidad

3. ¿Cuántos principios básicos tiene la teoría del sesgo conductual?

4 principios.

4. ¿Qué habilidades debe tener el vendedor para llevar a cabo sus labores asignadas?

Habilidades de comunicación y Habilidades de conocimiento.

5. ¿Cómo se define a la relación de ventas de una manera más específica?

Un 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.

6. ¿De qué trata la dimensión de consideración?

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

7. ¿Cuáles son las habilidades de conocimiento que debe desarrollar el vendedor?

- Conocimiento del producto.
- Conocimiento de la empresa.

- Conocimiento de la competencia.
- Conocimiento de los clientes.

8. ¿Cuáles son las dimensiones por las que se debe ejercitar el liderazgo?

Dimensión de estructura y Dimensión de consideración

9. Menciona las habilidades que debe tener el director de ventas:

Habilidades directivas, Habilidades de marketing y Habilidades para vender

10. ¿De qué trata la dimensión estructural?

Demuestra la 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.