



## MAPA CONCEPTUAL

*Nombre del Alumno: Ana Karen Cancino Borraz*

*Nombre del Tema: Proceso de venta*

*Parcial: 3*

*Nombre de la Materia: Acción Promocional*

*Nombre del Profesor: Salomón Vázquez Guillen*

*Nombre de la Licenciatura: Medicina Veterinaria y Zootecnia*

*Cuatrimestre: Sexto*

# PROCESO DE VENTA

## HABILIDAD EN LA VENTA

Cuando

Llegados a este punto, se es consciente de las implicaciones que tiene el trabajo del vendedor y del director de ventas. Así, el concepto y el enfoque actual de ventas conllevan 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 posean ciertas habilidades.

## HABILIDAD PERSONAL DE VENTA

Para

Que el vendedor lleve a cabo las labores que tiene asignadas, se requiere que posea ciertas habilidades de comunicación y de conocimiento que se comentan a continuación.

## HABILIDAD DE COMUNICACIÓN

ES

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. El vendedor deberá desarrollar su comunicación de forma adecuada, sirviéndose tanto de habilidades para la comunicación verbal como de signos no verbales. No en vano se afirma que el 80% de la comunicación interpersonal es de naturaleza no verbal.

## HABILIDADES DE CONOCIMIENTO

ES

Para realizar de manera más efectiva su trabajo, el vendedor también 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.

SE DIVIDE EN

### CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO

ES

El conocimiento que el vendedor tenga del producto deberá satisfacer y rebasar las expectativas del cliente.

### CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

ES

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.

### CONOCIMIENTO DE LA COMPETENCIA

ES

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.

### CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES

ES

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.