



Nombre del maestro: Sissy Alexandra Yañez pinto

Nombre de la alumna: Gladis Esthepanie Lobato Garcia

Grado y grupo: 6to A

Licenciatura: Medicina Veterinaria y Zootecnia

# Generalidades del proceso de venta

## Venta personal

La venta personal es un proceso de comunicación directa entre un vendedor y un cliente potencial

## Objetivo

Tiene como objetivo persuadir al cliente para que realice una compra o genere acción deseada

## Característica

cara a cara o virtualmente  
resuelve dudas al momento  
genera confianza

## COMUNICACIÓN EN LA VENTA PERSONAL

La venta personal es una forma de comunicación persuasiva: el vendedor necesita transmitir su mensaje de forma clara, emocional y convincente.

## El papel del buen vendedor

El vendedor es el puente entre el producto/servicio y el cliente. Su papel no es solo vender, sino también asesorar, escuchar y generar confianza.

## Funciones clave del vendedor

- ✓ Identificar necesidades del cliente
- ✓ Proporcionar información clara y honesta
- ✓ Proponer soluciones adecuadas
- ✓ Superar objeciones con argumentos
- ✓ Cerrar la venta con confianza
- ✓ Dar seguimiento post-venta

## Tipos de vendedores

**ASESOR TÉCNICO** Escucha, propone soluciones, se enfoca en el cliente  
Conoce el producto a fondo, resuelve dudas específicas  
**DE MOSTRADOR REPRESENTANTE DE VENTAS** Atiende de forma rápida, en punto de venta físico Sale a buscar clientes, trabaja por comisión o zona

## ¿Qué son las habilidades en la venta?

Son capacidades personales, sociales y técnicas que permiten llevar a cabo una venta de forma efectiva, empática y estratégica. Incluyen: Personales De comunicación De conocimiento

## La venta relacionada

La venta relacional se refiere a la técnica de ventas que se centra en la interacción entre el comprador y el vendedor en lugar del precio o los detalles del producto.

## Las siguientes son las cinco etapas del proceso de venta relacional:

1. Con los recursos disponibles, descubra todo lo posible sobre su posible cliente.
2. Comprenda la competencia y sus ofertas. Conviértase en una fuente de información para sus productos y servicios y comuníquelo a sus posibles clientes. Esto ayudará a guiarlos en su proceso de toma de decisiones.
3. Descubra las prioridades de compra del cliente potencial.
4. Comuníquese con un lenguaje sensible al cliente que se centre más en el cliente y sus necesidades y menos en el producto o servicio.
5. Escuche, escuche y escuche. El cliente normalmente le ofrecerá más información de la que podría pedir.

## Etapas que aplica

Este proceso implica varias etapas, donde la empatía, la comunicación asertiva y la creación de confianza son fundamentales para establecer relaciones rentables y duraderas con los clientes

## Habilidades en el proceso de venta

Son las capacidades que permiten transmitir ideas de forma clara, empática y persuasiva durante el proceso de venta. \*Un vendedor no solo habla: también escucha, interpreta y conecta con el cliente.

## Tips para una comunicación efectiva en ventas y relaciones interpersonales

1. Escucha activa
2. Cuida tu lenguaje corporal
3. Adapta tu tono de voz
4. Sé claro y conciso
5. Haz preguntas abiertas
6. Empatiza con el cliente
7. Evita muletillas o frases negativas
8. Domina la información que vas a comunicar
9. Sé auténtico

## Claves para una buena comunicación con el cliente

- ✓ Escuchar más que hablar
- ✓ Usar un lenguaje claro y respetuoso
- ✓ Mostrar seguridad sin sonar agresivo
- ✓ Hacer preguntas abiertas
- ✓ Leer el lenguaje corporal del cliente
- ✓ Adaptar el mensaje según el tipo de cliente