



**NOMBRE DEL ALUMNO: CHRISTIAN ALEXIS SANTIAGO GONZALEZ.**

**NOMBRE DEL TEMA: "GENERALIDADES DEL PROCESO DE VENTA"**

**PARCIAL: 3**

**NOMBRE DE LA MATERIA: ACCION PROMOCIONAL**

**NOMBRE DEL PROFESOR: LIC SISSY ALEJANDRA YAÑES PINTO.**

**NOMBRE DE LA LICENCIATURA: MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**CUATRIMESTRE: SEXTO.**

**GRUPO "B"**

# "Generalidades del proceso de venta"

## Venta personal

Proceso interactivo donde un vendedor identifica y satisface las necesidades del cliente mediante comunicación directa.

- Características:**
- Enfoque individualizado.
  - Relación cara a cara (física o virtual).
  - Uso de técnicas de persuasión y negociación.

- Objetivos:**
- Cierre de ventas.
  - Fidelización del cliente.
  - Diferenciación competitiva.

## El papel del vendedor

Ya que no solo se encarga de la venta de productos o servicios, sino que también representa a la empresa ante los clientes

- Funciones clave:**
- Investigador: Identifica necesidades del cliente.
  - Asesor: Ofrece soluciones personalizadas.
  - Negociador: Gestiona objeciones y cierra acuerdos.

- Competencias requeridas:**
- Conocimiento del producto y mercado.
  - Inteligencia emocional.
  - Adaptabilidad y resiliencia.

## La venta relacional

Estrategia centrada en construir relaciones a largo plazo con clientes.

- Principios:**
- Confianza y transparencia.
  - Enfoque en necesidades, no solo en el producto.
  - Seguimiento postventa.

- Beneficios:**
- Mayor retención de clientes.
  - Ventas recurrentes (upselling/cross-selling).
  - Reducción de costos de captación.

## Habilidades en el proceso de venta

Son un conjunto de competencias que permiten a un vendedor interactuar con clientes potenciales

- Habilidades clave:**
1. Comunicación: Escucha activa y claridad.
  2. Persuasión: Argumentación basada en beneficios.
  3. Empatía: Entender emociones del cliente.

- Fases del proceso:**
- Prospección
  - Presentación
  - Negociación
  - Cierre
  - Postventa.