



Mi Universidad

Nombre del Alumno: Erika Alexandra Pérez Méndez.

Unidad: 3

Nombre del Profesor: Ssisy Alexandra Yáñez Pinto.

Nombre de la Materia: Acción Promocional.

Nombre de la Licenciatura: Medicina Veterinaria y Zootecnia.

Cuatrimestre: 6

GENERALIDADES DEL PROCESO DE VENTA



Venta personal



Proceso de comunicación directa con el cliente

Características

- . Resuelve dudas al momento.
- . Se adapta al cliente.
- . Genera confianza.

Comunicación

- . Lenguaje no verbal.
- . Lenguaje verbal.
- . Escucha activa.



Ejemplos

- . El vendedor guía al cliente a elegir la mejor prenda.
- . El asesor presenta autos y financiamiento.
- . El vendedor adapta las joyas al gusto del cliente.

Papel del vendedor



Promocionar y vender productos o servicios

Tipos

- Asesor { Escucha, propone soluciones.
- Técnico { Conoce el producto a fondo.
- Representante de ventas { Atiende de forma rápida.
- De mostrador { Sale a buscar clientes.



Características

- . Comunicación efectiva.
- . Negociación.
- . Persistencia y resiliencia.
- . Actitud positiva.

Venta relacional



Enfocada en crear y mantener relaciones a largo plazo

Características

- . Enfoque en el cliente.
- . Satisfacción y lealtad del cliente.
- . Más valor que solo precio.

Etapas

- . Identificación de clientes potenciales.
- . Desarrollo de la relación.
- . Satisfacción del cliente.
- . Fidelización.



Ejemplos

- . Te envían consejos de cuidado según la raza de tu perro.
- . Te ofrecen descuentos por ser cliente frecuente.
- . Te avisan cuando hay nuevas vacunas.

Habilidades en el proceso de venta



Herramientas personales y comunicativas

Tipos

- Comunicativas { Explicar de forma clara.
- Cognitivas { Entender al cliente y su situación.
- Interpersonales { Empatía, amabilidad y paciencia.
- Estratégicas { Persuasión, manejo de objeciones y cierre de ventas.

Ejemplos

- Empatía { Ponerse en el lugar del cliente.
- Autoconfianza { Seguridad al hablar.
- Conocimiento del producto { El vendedor domina el producto.
- Cierre de ventas { Con oportunidad y respeto.

