

Indice de Materias

Lista de Casos 12

Prefacio 15

PARTE UNO INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE VENTAS 19

1

La Administración de Ventas: Carreras y Oportunidades 21

Importancia de la Función de Ventas 21

Esencia de la Administración de Ventas 23

Oportunidad de Carreras en las Ventas y en la Administración de Ventas 28

Requisitos para el Exito en la Administración de Ventas 34

Las Mujeres en la Administración de Ventas 37

Preguntas para Discusión 38

Ejercicio de Representación de Papeles 38

Casos 39

2

Fundamentos de la Venta 41

Tipos de Trabajos y Ventas 41

El Proceso de Venta 46

Desarrollo y Mantenimiento de Buenas Relaciones con el Cliente 52

Tendencias en las Ventas 54

Transición de la Venta a la Administración 56

Preguntas para Discusión	58
Ejercicio de Representación de Papeles	58
Casos	58

3

Relaciones del Departamento de Ventas 61

Relaciones del Departamento de Ventas con otras Actividades de la Mercadotecnia	61
Relaciones con otros Departamentos	65
Relaciones con el Gobierno	66
Relaciones con los Clientes	69
Preguntas para Discusión	76
Ejercicio de Representación de Papeles	76
Casos	77

PARTE DOS PLANEACION DE LOS ESFUERZOS DE VENTAS 81

4

Naturaleza de la Planeación de las Ventas 83

Perspectiva de la Planeación	85
El Proceso de la Planeación	86
Función de la Información del Mercado en la Planeación	97
Preguntas para Discusión	100
Ejercicio de Representación de Papeles	101
Casos	101

5

Análisis del Mercado: Evaluación del Potencial 105

Necesidad de Determinar el Potencial del Mercado	105
Relación del Potencial del Mercado con otros Factores de la Planeación	106
Medición del Potencial de Ventas y del Mercado	107
Usos de las Medidas del Potencial del Mercado	121
Limitaciones del Potencial Realizable	129
Preguntas para Discusión	129
Ejercicio de Representación de Papeles	130
Casos	130

Pronóstico de las Ventas 135

Importancia del Pronóstico	135
Factores que Afectan al Volumen de Ventas	137
Procedimientos para Pronosticar	138
Técnicas para Pronosticar	139
Evaluación de las Técnicas para Pronosticar	151
Criterios para un Pronóstico Efectivo	155
Preguntas para Discusión	157
Ejercicio de Representación de Papeles	157
Casos	158

7

Presupuesto de los Esfuerzos de Ventas 161

Razones para los Presupuestos	161
Tipos de Presupuesto	163
Procedimientos para Presupuestar	165
Requisitos para un Presupuesto con Exito	171
Precauciones en la Formulación de Presupuestos	174
Preguntas para Discusión	176
Ejercicio de Representación de Papeles	176
Casos	176

PARTE TRES ORGANIZACION Y DOTACION DE PERSONAL 181

8

Organización de los Esfuerzos de Venta 183

Transición de las Organizaciones	184
Pasos al Organizar las Ventas	187
Variaciones en la Estructura Organizacional	195
El Individuo en la Organización	203
Preguntas para Discusión	205
Ejercicio de Representación de Papeles	205
Casos	206

Dotación de Personal: Reclutamiento y Selección 213

Responsabilidad por la Dotación de Personal	213
Determinación de los Requisitos Específicos	214
Fuente de Vendedores	223
Selección de la Fuerza de Ventas	228
Preguntas para Discusión	241
Ejercicio de Representación de Papeles	242
Casos	243

10

Despliegue del Personal Mediante Asignaciones de Tiempo y Territoriales 247

Razones para Establecer Territorios de Venta	247
Orientaciones para las Decisiones Territoriales	250
Procedimientos para Dividir los Territorios	253
Revisión de los Territorios de Ventas	265
Precauciones en la Administración de Territorios	268
Administración del Tiempo-Rutas y Programas	269
Preguntas para Discusión	272
Ejercicio de Representación de Papeles	272
Casos	273

11

Despliegue del Personal por Cuotas 277

Usos de las Cuotas	277
Tipos de Cuotas	279
Elaboración de una Buena Cuota	281
Desarrollo de la Cuota	283
Administración de la Cuota	288
Preguntas para Discusión	291
Ejercicio de Representación de Papeles	291
Casos	292

12

Entrenamiento para Efectividad en las Ventas	297
Beneficios del Entrenamiento	298
Ambito del Entrenamiento	301
Contenido del Programa de Entrenamiento	304
Métodos y Procedimientos	309
Administración del Programa de Entrenamiento	312
Precauciones al Planear y Ejecutar los Programas de Entrenamiento	320
Preguntas para Discusión	321
Ejercicio de Representación de Papeles	322
Casos	322

13

Dirección y Motivación Mediante la Compensación	329
La Moral y la Motivación	329
Características de un Buen Plan de Compensación	332
Variables de Decisión en el Diseño de un Plan de Compensación	334
Tipos de Planes de Compensación	337
Prestaciones Adicionales	344
Problemas de Compensación	344
Gastos de Venta	347
Preguntas para Discusión	353
Ejercicio de Representación de Papeles	354
Casos	354

14

Dirección y Motivación Mediante la Supervisión	359
Ingrediente de la Supervisión	359
Grado de Supervisión	367
Métodos de Supervisión	368
Problemas en la Supervisión	371
Uso de Incentivos	375
Preguntas para Discusión	381
Ejercicio de Representación de Papeles	382
Casos	382

15

Control por el Análisis del Desempeño General de las Ventas

Naturaleza del Control	389	
Medidas del Desempeño General de las Ventas		391
Análisis de las Ventas	392	
Análisis de la Participación en el Mercado		400
Preguntas para Discusión	405	
Ejercicio de Representación de Papeles		406
Casos	406	

16

Control Mediante el Análisis de los Costos de Mercadotecnia 411

Naturaleza de un Análisis del Costo de la Mercadotecnia		411
Tipos de Costos	413	
Procedimiento para Analizar los Costos de Mercadotecnia		414
Problemas Involucrados en el Análisis de los Costos de Mercadotecnia		420
Áreas para la Acción Correctiva	423	
Preguntas para Discusión	430	
Ejercicio de Representación de Papeles		431
Casos	431	

17

Control Mediante la Evaluación del Desempeño de Ventas Individual 435

Necesidad de la Evaluación Individual del Desempeño		435
Consideraciones en la Evaluación del Desempeño		438
Bases para la Evaluación	441	
Fuentes de Información sobre el Desempeño		447
Factores de Juicio en la Evaluación Final		451
Acción Correctiva	453	
Preguntas para Discusión	459	
Ejercicio de Representación de Papeles		460
Casos	460	

PARTE SEIS OTRAS CONSIDERACIONES DE LA ADMINISTRACION DE VENTAS 465

18

Contribución de las Computadoras a la Administración de Ventas 467

 Naturaleza de los Sistemas de Computadora 467

 Contribuciones de la Computadora a la Administración de Ventas 470

 Precauciones 478

 Preguntas para Discusión 480

 Ejercicio de Representación de Papeles 481

 Casos 481

19

Servicio a los Clientes 483

 Perspectiva de la Firma del Servicio a los Clientes 483

 Tipo de Servicio al Cliente 485

 Medición de la Satisfacción del Cliente 492

 Abuso del Servicio 494

 Preguntas para Discusión 495

 Ejercicio de Representación de Papeles 496

 Casos 497

20

Problemas Legales y de Etica que Enfrentan los Gerentes de Ventas 501

 Tipos de Leyes y Reglamentos Gubernamentales 502

 Consideraciones de Etica 507

 Incentivos para las Prácticas Dudosas 509

 Problemas Eticos del Gerente de Ventas 511

 Código de Conducta del Gerente de Ventas 515

 Preguntas para Discusión 516

 Ejercicio de Representación de Papeles 516

 Casos 517

 Indice Alfabético 643