

# CONTENIDO

<b>PREFACIO</b> . . . . .	<b>XI</b>
<b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>EL MERCADO</b> . . . . .	<b>1</b>
1. Una breve historia del comercio . . . . .	2
2. El mundo de hoy . . . . .	3
3. El mercado . . . . .	4
4. Tipos de mercado . . . . .	7
5. Segmentación del mercado . . . . .	10
6. La clientela . . . . .	13
7. La competencia . . . . .	16
8. Preguntas para revisión . . . . .	18
9. Ejercicios . . . . .	21
<b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>LA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS</b> . . . . .	<b>23</b>
1. Las empresas . . . . .	24
2. Tipos de empresas . . . . .	24
3. Las empresas y sus recursos . . . . .	27
4. Concepto de marketing . . . . .	31

## VIII *Introducción a la administración de ventas*

5. Concepto de administración de ventas . . .	32
6. La estructura organizacional de la administración de ventas (AV) . . . . .	34
7. Preguntas para revisión . . . . .	42
8. Ejercicios . . . . .	45

### **CAPÍTULO 3**

<b>EL PRODUCTO/SERVICIO</b> . . . . .	47
---------------------------------------	----

1. Clasificaciones de los productos/servicios . . . . .	48
2. Componentes de los productos/servicios . . . . .	53
3. Ciclo de vida de los productos/servicios . . . . .	58
4. Preguntas para revisión . . . . .	62
5. Ejercicios . . . . .	65

### **CAPÍTULO 4**

<b>PREVISIÓN DE VENTAS</b> . . . . .	67
--------------------------------------	----

1. Análisis del mercado . . . . .	68
2. Investigación del mercado . . . . .	71
3. Previsión de ventas . . . . .	79
4. Determinación de las cuotas de ventas . . . . .	85
5. Preguntas para revisión . . . . .	87
6. Ejercicios . . . . .	91

### **CAPÍTULO 5**

<b>DISTRIBUCIÓN</b> . . . . .	93
-------------------------------	----

1. Concepto de distribución . . . . .	94
2. Los intermediarios . . . . .	95
3. Utilidad de tiempo y de lugar . . . . .	98
4. Sistemas de distribución . . . . .	99
5. Criterios para determinar un sistema de distribución . . . . .	105
6. Preguntas para revisión . . . . .	107
7. Ejercicios . . . . .	111

**CAPÍTULO 6****PROPAGANDA Y PROMOCIÓN  
DE VENTAS**

1. Comunicación . . . . .	113
2. Propaganda . . . . .	114
3. Promoción de ventas . . . . .	117
4. Relaciones públicas . . . . .	122
5. Preguntas para revisión . . . . .	124
6. Ejercicios . . . . .	128

**CAPÍTULO 7****LA ORGANIZACIÓN DE VENTAS**

1. Reclutamiento y selección de vendedores . . . . .	131
2. Capacitación de vendedores . . . . .	134
3. Supervisión de ventas . . . . .	137
4. Remuneración a los vendedores . . . . .	143
5. Evaluación del desempeño de los vendedores . . . . .	148
6. Preguntas para revisión . . . . .	152
7. Ejercicios . . . . .	155

**BIBLIOGRAFÍA**

. . . . .	157
-----------	-----