

CONTENIDO

PREFACIO	XI
CAPÍTULO 1	
EL MERCADO	1
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
CAPÍTULO 2	
LA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS	23
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

EL PRODUCTO/SERVICIO	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

PREVISIÓN DE VENTAS	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

DISTRIBUCIÓN	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
-----------	-----