

Sumario

Ventas (II)

Unidad 61: El vendedor (responsabilidades, orientación al servicio), 1441

El perfil del vendedor, 1443 • Deberes del vendedor, 1449 • Vendedores y tipos de ventas, 1453 • La orientación al servicio del vendedor, 1460.

Unidad 62: La búsqueda de clientes, 1465

La prospección de mercado, 1467 • Métodos de prospección, 1472 • Planificación de la prospección, 1473 • Concertación de la entrevista, 1475 • Modelos de relación comercial, 1477 • Los grandes clientes, 1480 • Tipos de relaciones comerciales, 1483 • Etapas de las relaciones comerciales, 1485.

Unidad 63: Planificación de ventas, 1489

Qué es la planificación de ventas, 1491 • La planificación del producto, 1492 • La planificación del mercado, 1497 • La previsión de ventas, 1501.

Unidad 64: El proceso de venta: presentación y dramatización, 1513

El proceso de venta, 1515 • La dramatización de las ventas, 1520 • Utilidad de la dramatización, 1525 • Medios y técnicas de dramatización, 1527.

Unidad 65: Argumentación y contraargumentación, 1537

Argumentación y contraargumentación, 1539 • Preparación para rebatir objeciones, 1543 • El precio, objeción más frecuente, 1549 • Técnicas para rebatir objeciones, 1552 • Conocer al cliente potencial, 1554 • Ejemplo de argumentación, 1557.

Unidad 66: El cierre de ventas, 1561

El cierre de la venta, 1563 • Técnicas de cierre, 1570 • Seguimiento del consumidor, 1578 • El cierre como comunicación, 1581.

Unidad 67: Control de las ventas, 1585

El control en marketing, 1587 • El control de ventas, 1592 • Elementos del sistema, 1594 • Elaboración de un sistema de control, 1596 • Procedimientos de control de gastos, 1598 • Los informes de control de ventas, 1601 • Características de un buen informe, 1607.

Unidad 68: Selección y contratación de vendedores, 1610

Selección del personal de ventas, 1611 • La entrevista, 1619 • La contratación, 1626.

Unidad 69: Formación de vendedores, 1633

La formación de vendedores, 1635 • Selección de instructores, 1638 • Programas de reciclaje, 1641 • Métodos utilizados en la formación, 1643 • Un ejemplo de programa de formación, 1649.

Unidad 70: Motivación de vendedores, 1657

La motivación: concepto e importancia, 1659 • Motivación del personal de ventas, 1663 • Motivación individual y grupal, 1668.