



## GESTIÓN DE VENTAS Y CALIDAD EN EL SERVICIO

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

### MISION DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

- ❖ Vender Productos o Servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- ❖ Atención en cualquier lugar donde estos se encuentren.
- ❖ Proporcionándoles un excelente servicio.
- ❖ Obteniendo las ventas más altas posibles.
- ❖ Todo esto con un costo adecuado.



### OBJETIVO DEL VENDEDOR

Obtener las ventas más altas posibles al menor costo y proporcionar el producto o servicio que satisfaga las necesidades de sus clientes.

- Asegurando el cumplimiento de las normas de calidad del producto o servicio.
- proyectando la mejor imagen de la marca de su empresa en el mercado.



### Descripción General del Trabajo del Vendedor

El trabajo del vendedor, consiste en:

- Ayudar al cliente a identificar sus necesidades, deseos, expectativas y problemas.
- Relacionar las necesidades del cliente con las características del producto o servicio.

Traducir las características del producto o servicio a beneficios específicos que satisfagan las necesidades del cliente.



## PROCESO DE VENTA

1. Prospectar y Planificar.
2. Investigar. (Pre acercamiento)
3. Acercamiento.
4. Entrevistar y Argumentar.
5. Presentación del Producto o Servicio.
6. Manejo de Objeciones
7. Cerrar la Venta.

### 1. PROSPECTAR Y PLANIFICAR

#### Definiciones

##### 1.1 Prospección

Es el proceso destinado a detectar, precisar y determinar individuos “cuyas necesidades pueden ser satisfechas con el producto o servicio que usted venda” y pueden ser calificados como mercado objetivo por su empresa y usted.

El objetivo del marketing y de la prospección es identificar grupos e “individuos calificados” a los que les pueda vender sus productos o servicios. Calificados significa que necesitan sus productos y servicios y tienen posibilidades de pagarlos.

El proceso de ventas empieza con marketing y prospección. Entendemos así que marketing y prospección es un proceso continuo y permanente, toma tiempo, requiere de disciplina y nunca termina.

##### 1.2 Mercado

Es un grupo de personas o negocios con características comunes, con necesidades comunes a las que sus productos y servicios pueden responder, y que “tienen la característica de estar comunicados entre si”. El hecho que se comuniquen entre si es importante porque le ayudará a moverse dentro del mercado y permitirá que sus productos o servicios y reputación vaya delante suyo, de persona en persona.

##### 1.3 Venta

Es el proceso personal de identificar las necesidades de un individuo y convencerlo para...

