

Contenido

Prefacio	9
Introducción	11
Capítulo 1: Claves para alcanzar un nivel de ventas de clase mundial	15
Capítulo 2: Aseguramiento de la calidad para ventas	25
Capítulo 3: Desarrollo de una norma de desempeño para ventas	33
Capítulo 4: Lineamientos de aseguramiento de la calidad en ventas ..	37
Capítulo 5: Realizar la auditoría de calidad en ventas	65
Capítulo 6: Uso de los resultados de la auditoría	87
Referencias	105
Índice analítico	107