

## INDICE

<b>Prefacio</b>	9
<b>Introducción</b>	11
Capitulo 1: claves para alcanzar un nivel de vetas de clase mundial	15
Capitulo 2: aseguramiento de la calidad para ventas	25
Capitulo 3: desarrollo de una norma de desempeño para ventas	33
Capitulo 4: lineamientos de aseguramiento de la calidad en ventas	37
Capitulo 5: realizar la auditoria de calidad en ventas	65
Capitulo 6: uso de los resultados de la auditoria	87
Referencias	105
Índice analítico	107