

CONTENIDO

	PAG.
PRÓLOGO	VII
 LA VENTA Y SU IMPORTANCIA	
<i>Introducción: Importancia de la Venta.</i>	
<i>El vendedor profesional</i>	14
<i>Vendedor profesional</i>	16
<i>Principios de profesionalismo</i>	17
<i>Vender significa</i>	19
 SECCIÓN I	
1. IMPORTANCIA DE LA PERSONALIDAD EN LA VENTA	
1.1 <i>¿Qué es la personalidad?</i>	22
1.2 <i>Una personalidad eficiente es</i>	22
1.3 <i>Los distintos aspectos de la personalidad</i>	23
1.4 <i>La personalidad puede mejorarse</i>	24
1.5 <i>La personalidad y las relaciones humanas</i>	24
1.6 <i>La actitud positiva en ventas</i>	24
1.7 <i>Es cuestión de actitud</i>	24
1.8 <i>Actitud positiva en ventas</i>	24
1.9 <i>¿Cuál es el valor de su personalidad como vendedor?</i>	25
1.10 <i>Por qué la actitud es definitiva en la profesión de ventas</i>	29
<i>Actitud significa:</i>	30
1.11 <i>Actitudes positivas en ventas</i>	31
1.12 <i>Puntos para recordar, absolver y aplicar</i>	32
 SECCIÓN II	
2. LA COMUNICACIÓN VENDEDORA	
2.1 <i>La comunicación es</i>	36
2.2 <i>La comunicación eficaz es posible cuando</i>	36
2.3 <i>En cada mensaje que emitimos están presentes cuatro mensajes</i>	36
2.4 <i>Barreras para la comunicación eficaz en ventas</i>	37
2.5 <i>Siete maneras de mejorar la comunicación</i>	38
2.6 <i>El arte de escuchar en la venta</i>	39
2.7 <i>La comunicación vendedora (cuestionario)</i>	40
2.8 <i>¿Cómo escuchar eficazmente?</i>	42
2.9 <i>¿Cómo venderse usted mismo hoy?</i>	43
2.10 <i>Todos somos vendedores</i>	44
2.11 <i>¿Cómo venderse usted mismo hoy?</i>	45
<i>La venta se clasifica en dos partes</i>	46
2.12 <i>Normas básicas de relaciones humanas</i>	47
<i>Taller: La comunicación vendedora</i>	50

SECCIÓN III**3. LA AUTOMOTIVACIÓN**

3.1	¿Cómo se define la motivación?	52
3.2	¿Cómo se motivan las personas?	53
3.3	¿Qué otros tipos de personas hay?	53
3.4	¿Qué motiva a la gente?	53
3.5	¿Qué sugerencias haría a los gerentes, supervisores o líderes de ventas?	54
3.6	¿Cuál es la medida del éxito?	55
3.7	Taller: "El hábito de vencer"	55
	PARA SUPERAR EL ÉXITO SE REQUIERE	56
3.8	¿Cómo obtener una personalidad de vendedor?	59
	INDAGACIÓN MOTIVACIONAL	61

SECCIÓN IV**4. TÉCNICAS BÁSICAS DE VENTAS**

4.1	Técnicas de ventas	64
4.2	APPCOM, técnica de los seis pasos	69

SECCIÓN V**5. CONOZCA LAS NECESIDADES DEL CLIENTE**

5.1 "La Estrategia SPIN"

	ETAPA 1: Preguntas de situación	76
	ETAPA 2: Preguntas de problemas	77
	ETAPA 3: Preguntas de implicación	79
	ETAPA 4: Preguntas de ganancia	80
	Secuencia SPIN	83
	Cómo reconocer las necesidades SPIN	84

SECCIÓN VI**6. MANEJO DE OBJECIONES**

6.1.	Objeciones	86
6.2.	Objeciones que nos permite la venta	89
6.3.	Consejos para el manejo de objeciones	89
6.4.	Taller: Manejo de objeciones	90
	Objeción significa	91

SECCIÓN VII**7. EL CIERRE DE LA VENTA**

7.1.	Técnicas de cierre	94
7.2.	Observaciones para el cierre	94
7.3.	Taller: El cierre de la venta	96
	Para el cierre hay que	97

SECCIÓN VIII

8. MANEJO DE DIFERENTES CATEGORÍAS DE CLIENTES

Clases de clientes y cómo manejarlos 101
Ojo a los detalles..... 104
Los clientes merecen 105
Taller: Cómo vender a clientes diferentes..... 106

SECCIÓN IX

9. CÓMO VENDER EN FERIAS Y EXPOSICIONES

9.1 Taller 108
 9.2 Atención y servicio al cliente en una feria 109
 9.2.1 Etapa previa a la feria 109
 9.2.2 Etapa en la feria 111
 9.2.3 Posterior a la feria 112
 9.3 En la feria demuestre 114

SECCIÓN X

10. ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE

10.1 Servicio al cliente 116
 10.2 Concepto de servicio 116
 10.3 Servicio integral excelente 117
 10.4 Condiciones para la prestación de un excelente servicio 119
 10.5 Servicio integral excelente es 119
 10.6 Qué satisface a un cliente 120
 10.7 Estrategias de servicio 123
 10.8 El servicio debe ser un vicio 126

SECCIÓN XI

11. IMPORTANCIA DEL TELEMERCADEO EN LA VENTA

11.1 APPCOM en ventas por teléfono 128

SECCIÓN XII

12. FACTORES DEL ÉXITO EN VENTAS

12.1 Taller 134
 12.1.1 Éxito antes de la venta 136
 12.1.2 La visita éxito de ventas 139
 12.1.3 Éxito después de la venta 142

SECCIÓN XIII

13. EL ASESOR INTEGRAL Y PROFESIONAL

13.1	Qué significa entonces asesor.....	144
	Asesor es la persona que.....	145
	Integral.....	147
	Información.....	148
	Mercadeo.....	148
	Ganas.....	150
	Líder.....	151
	Profesional.....	152

SECCIÓN XIV

14. CUALIDADES DE LOS VENDEDORES ESTRELLA

14.1	Cualidades del vendedor estrella.....	166
14.2	Por qué se distinguen los vendedores estrella.....	167
14.3	Observaciones para vendedores estrella.....	168
14.4	Lo que dicen y hacen los vendedores estrella.....	169
14.5	Las “Diez” afirmaciones más importantes en ventas.....	170
14.6	Todos los secretos de la excelencia en ventas.....	171
	Vender.....	174
14.7	Todos a vender.....	175
	Hoy es el día de.....	176

MAVIN LTDA.

NUESTRA MISIÓN

I.	Selección de personal.....	178
II.	Capacitación y desarrollo de personal.....	179
III.	Seminarios abiertos.....	179
IV.	Seminarios internos para empresas.....	179
	Seminarios.....	180
	La voz de nuestros clientes.....	183