

INDICE

Dedicatoria y Agradecimientos	3
Introducción	4
Globalización.	
Autocstima. Proyección Personal.	

PARTE I

1.- Toma Pedidos o Vendedor (Asesor) Profesional ?	8
2.- Qué es Vender?	9
3.- A quién le Vendemos y por qué ?	9
4.- El Vendedor Exitoso	16

PARTE II

5.- Quién es el Cliente ? Cuáles son sus Necesidades ?	19
- "El Cliente en la Venezuela de Hoy"	20
6.- Los 5 Sentidos en las Ventas	22
7.- Vendedores Profesionales Creativos, Antesala para el Mejor "Cierre de Ventas"	24
- Qué Importancia tiene la Creatividad en "Épocas de Crisis" ?	25
- El Poder de la Persuasión: Pensamiento Positivo	25
- El Despertador Mental	26

PARTE III

8.- Relación y Conocimientos, del Vendedor Profesional, con su Empresa, su Producto, y su Cliente	28
- A.* Conocimiento sobre la Empresa que Representa	28
- B.* Conocimiento del Producto que Vende	30
- C.* Conocimiento de su Cliente	32
- D.* Fases Pre-Venta (Acercamiento), Venta, y Post-Venta (Seguimiento)	33
- E.* Control del Rendimiento y la Productividad del Asesor, por parte del Supervisor (Gerente de Ventas):	36
- El Reporte de Ventas	37

PARTE IV

9.- El Idioma de las Gesticulaciones Su Importancia para el Vendedor Profesional Qué es el Idioma Gesticular ?	38
10.- El Cierre de la Venta La Presentación de la Venta	40
11.- Planificación o Preparación	41
- Metas Realizables	43
12.- Las Motivaciones, Por Qué son Importantes las Motivaciones: Qué es la Motivación?	44
- Motivaciones: Caso (Vida Real):La Vendedora Sin Motivación	45



PARTE V

13.- La Atención al Cliente (Caso Venezolano)	48
Qué es la Atención al Cliente ? Cómo se define? Cómo se implementa?	
El Entrenamiento	48
Cuál es la diferencia entre OIR y ESCUCHAR?	52
14.- La Importancia del "USTED"	52
15.- La Realidad de Nuestro Mercado Laboral: Profesional en Venezuela:	
Licenciado Vs. TSU; TSU: Novicios Vs. Expertos?;	
- Vendedoras de Mostrador / Sueldos, comisiones, flojera?	56
16.- Impacto del Entorno Nacional Diario en los Negocios:	59
Cómo afectan los acontecimientos (conflictos) locales e internacionales en el Mundo de las Ventas	
Cuál debe ser la actitud del Vendedor Profesional	
Caso EEUU Vs. Caso Venezuela	
Mi Caso Real	
17.- Internet, E-mail, y Reply, en los negocios	63

ANEXOS

18.- Vendiendo un Intangible: un Servicio	64
19.- Los Mejores Hábitos de los Vendedores Profesionales Efectivos	76
20.- Tips Interesantes	84