

# CONTENIDO

<b>PREFACIO</b> . . . . .		XI
<b>CAPÍTULO 1</b>	<b>EL MERCADO</b> . . . . .	1
	1. Una breve historia del comercio . . . . .	2
	2. El mundo de hoy . . . . .	3
	3. El mercado . . . . .	4
	4. Tipos de mercado . . . . .	7
	5. Segmentación del mercado . . . . .	10
	6. La clientela . . . . .	13
	7. La competencia . . . . .	16
	8. Preguntas para revisión . . . . .	18
	9. Ejercicios . . . . .	21
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>LA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS</b> . . . . .	23
	1. Las empresas . . . . .	24
	2. Tipos de empresas . . . . .	24
	3. Las empresas y sus recursos . . . . .	27
	4. Concepto de marketing . . . . .	31

	5. Concepto de administración de ventas . . . . .	32
	6. La estructura organizacional de la administración de ventas (AV) . . . . .	34
	7. Preguntas para revisión . . . . .	42
	8. Ejercicios . . . . .	45
<b>CAPÍTULO 3</b>	<b>EL PRODUCTO/SERVICIO . . . . .</b>	<b>47</b>
	1. Clasificaciones de los productos/servicios . . . . .	48
	2. Componentes de los productos/servicios . . . . .	53
	3. Ciclo de vida de los productos/servicios . . . . .	58
	4. Preguntas para revisión . . . . .	62
	5. Ejercicios . . . . .	65
<b>CAPÍTULO 4</b>	<b>PREVISIÓN DE VENTAS . . . . .</b>	<b>67</b>
	1. Análisis del mercado . . . . .	68
	2. Investigación del mercado . . . . .	71
	3. Previsión de ventas . . . . .	79
	4. Determinación de las cuotas de ventas . . . . .	85
	5. Preguntas para revisión . . . . .	87
	6. Ejercicios . . . . .	91
<b>CAPÍTULO 5</b>	<b>DISTRIBUCIÓN . . . . .</b>	<b>93</b>
	1. Concepto de distribución . . . . .	94
	2. Los intermediarios . . . . .	95
	3. Utilidad de tiempo y de lugar . . . . .	98
	4. Sistemas de distribución . . . . .	99
	5. Criterios para determinar un sistema de distribución . . . . .	105
	6. Preguntas para revisión . . . . .	107
	7. Ejercicios . . . . .	111

<b>CAPÍTULO 6</b>	<b>PROPAGANDA Y PROMOCIÓN DE VENTAS</b>	113
	1. Comunicación	114
	2. Propaganda	114
	3. Promoción de ventas	117
	4. Relaciones públicas	122
	5. Preguntas para revisión	124
	6. Ejercicios	128
<b>CAPÍTULO 7</b>	<b>LA ORGANIZACIÓN DE VENTAS</b>	129
	1. Reclutamiento y selección de vendedores	131
	2. Capacitación de vendedores	134
	3. Supervisión de ventas	137
	4. Remuneración a los vendedores	143
	5. Evaluación del desempeño de los vendedores	148
	6. Preguntas para revisión	152
	7. Ejercicios	155
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		157