

Cuarta edición

LAS VENTAS

Una profesión para
gente superior

ECO
EDICIONES

Jorge Eliécer Prieto Herrera

Jorge Eliécer Prieto Herrera

Escritor colombiano con estudios superiores en Administración de Empresas y posgrados en: marketing y punto de venta, proyectos de desarrollo, metodología docente universitaria, gerencia de recursos humanos, comunicación organizacional, gestión de negocios internacionales, innovación curricular, liderazgo personal y corporativo, gerencia de ventas, marketing político, gerencia de calidad, didáctica de la educación superior, merchandising y publicidad, currículo y didáctica, gerencia del servicio, marketing electrónico y Magíster en Docencia.

Capacitador y motivador profesional, conferencista nacional e internacional, docente universitario, asesor de empresas y consultor organizacional. Asimismo, colabora con periódicos y revistas en la elaboración de artículos relacionados con administración, docencia, gerencia, marketing, ventas, emprendimiento, merchandising y calidad en el servicio. Director y presentador de programas de televisión con énfasis en la academia, creación de empresas, proyectos de inversión y gestión comunitaria.

Autor de *Las ventas: una profesión para gente superior*; *Los proyectos: enfoque gerencial*; *Gerencia del Servicio*; *Merchandising: la seducción en el punto de venta*; *Investigación de Mercados y Gerencia de Ventas* (ECO Ediciones).

Cuarta edición

Las ventas: una profesión para gente superior

JORGE ELIÉCER PRIETO HERRERA

CONTENIDO

Presentación	IX
¿Es usted vendedor?..... (Autoevaluación inicial)	XI
Capítulo 1	
El vendedor profesional	1
1.1. ¿Quién es un vendedor?	1
1.2. La imagen del vendedor	4
1.3. Los tipos de vendedores	7
1.4. La misión del v.e.n.d.e.d.o.r.	9
1.5. Los cuarenta deberes del vendedor	10
1.6. ¿Cuánto debe ganar un vendedor?	12
1.7. Los diez mandamientos del vendedor a su jefe	15
1.8. Los supervendedores	17
1.9. Los entrenadores de vendedores	18
1.10. ¿Y usted cuánto vendió hoy?	20
Lectura para reflexionar	21
Capítulo 2	
La estructura de la venta	23
2.1. El mercado y el consumidor	23
El plan de mercadeo.....	23
La estructura del marketing.....	24
El mundo cambiante de los negocios.....	27
Comparación entre mercadeo y comercialización.....	31
¿Quién es el consumidor?.....	31

¿Manejan las empresas su fuerza de ventas con eficacia?	32
El ciclo del mercadeo	34
Servucción = Servicio + Producción.....	34
La mezcla de mercadotecnia	36
Actitudes del consumidor.....	36
2.2. Aspectos básicos de la venta	37
La venta: ciencia y arte.....	37
La sicología aplicada a las ventas	38
Las fuentes del mercado natural	42
Telemercadeo: la línea de oro	44
El ciclo técnico de la venta.....	49
Aprenda a vender con calidad.....	56
El mercadeo por amistad	57
El m.e.r.c.h.a.n.d.i.s.e.r.....	58
La preventa: se enciende el marketing.....	59
El p.r.e.v.e.n.t.i.s.t.a.....	64
2.3. El proceso de la venta.....	64
2.3.1. La presentación: clave del éxito.....	64
3.2.3. La demostración: espacio para actuar.....	73
2.3.3. El cierre de la venta. Todos ganamos	93
Lectura para reflexionar.....	115

Capítulo 3

El negocio: la venta repetitiva	117
Ahora sí comienza el negocio	117
¿Quién sabe más que mamá?	119
El cliente lo es todo	121
Oxigene sus ventas.....	124
Los momentos de verdad de los vendedores.....	126
Creencias en ventas que acaban con las empresas	127
La reingeniería en las ventas.....	129
Selección técnica de vendedores: un buen comienzo.....	131
El director de ventas: primer vendedor de la empresa.....	134
Yo soy un buen cliente... pero no volveré nunca	136
Lectura para reflexionar.....	138

Bibliografía	141
---------------------------	------------

Listado de diapositivas

Diapositiva 1:	Las dos caras del vendedor.....	3
Diapositiva 2:	Lo bueno, lo malo y lo feo del vendedor	7
Diapositiva 3:	Actitud y aptitud en las ventas.....	8
Diapositiva 4:	Tipos de vendedores	9
Diapositiva 5:	Comparativo cultural de los vendedores.....	9
Diapositiva 6:	Cuánto debe ganar un vendedor	14
Diapositiva 7:	La estructura del marketing	25
Diapositiva 8:	Las 7 "P" del marketing	27
Diapositiva 9:	La venta reactiva y la venta proactiva.....	30
Diapositiva 10:	Comparativo entre mercadeo y comercialización...	31
Diapositiva 11:	Características del consumidor	31
Diapositiva 12:	El ciclo de mercadeo	34
Diapositiva 13:	Triángulo del servicio P.E.T.	35
Diapositiva 14:	Actitudes del consumidor.....	36
Diapositiva 15:	Las 3 "P" del telemercadeo	45
Diapositiva 16:	Proceso básico de comunicación	46
Diapositiva 18:	Tipos de clientes	67
Diapositiva 19:	Cinco frases prohibidas del vendedor.....	73
Diapositiva 20:	La técnica G.A.N.A.N.D.O.....	76
Diapositiva 21:	Ciclo necesidad - beneficios.....	81
Diapositiva 22:	Concepto A.I.D.A.	82
Diapositiva 23:	Las 4 "C" de la demostración	92
Diapositiva 24:	El caos de la demostración	93
Diapositiva 25:	Estrategias efectivas para cerrar la venta	100
Diapositiva 26:	Causas y armas mortales de la objeción	101

PRESENTACIÓN

Las ventas: una profesión para gente superior es un gran reconocimiento a la mejor labor que existe en el mundo, la más apasionante, la de mayor exigencia, la que nos obliga a saber de todas las demás profesiones, la de reír cuando hay que reír y llorar cuando nos toca llorar, la de recorrer un día todo el territorio asignado sin vender un solo peso y arrancar al día siguiente como si nada hubiera pasado, mejor dicho: la de gente única, exclusiva, especial, vale la pena decir, *la de gente superior*; me refiero a *los vendedores*.

Las ventas: una profesión para gente superior no es un documento de carácter científico de corte investigativo profundo, ni mucho menos un tratado epistemológico con implicaciones hermenéuticas, ni una ponencia que trata de romper la frontera del conocimiento, porque entonces no sería para el personal de ventas, quienes por comprender el valor real de su tiempo no lo leerían ni lo aplicarían a su trabajo diario.

Pero sí les aseguro, a mis amigos vendedores, que este libro es una buena oportunidad para enriquecer la profesión mágica que ustedes han escogido. Es una forma de actualización fácil, sencilla, dinámica, amena, de digestión agradable y sobre todo muy práctica y muy nuestra.

Las ventas: una profesión para gente superior trae algunas cosas que usted, estimado lector, es probable que conozca; lo importante es que a través de la lectura seria y responsable pueda darles forma y sentido para avanzar en su carrera como vendedor profesional. El diseño del contenido es apasionante, fascinante y motivador porque cada vez sentirá más y más ganas de continuar con el estudio de los temas propuestos y lograr su meta, ingresar al club de la *gente superior*.

Sería interminable registrar a todas las personas que me impulsaron a convertir una serie de escritos, grabaciones de conferencias, ensayos, ponencias nacionales e internacionales, artículos de periódicos y revistas, guías de clases, material de seminarios, experiencia docente y labores de asesoría y consultoría en el área de mercadeo, ventas y servicio en este documento de trabajo indispensable para todas las empresas del mundo, *especialmente en su área comercial* (aunque es necesario divulgarlo en toda la organización) y que ya llega con mucha fuerza a su cuarta edición revisada y ampliada para beneficio de los vendedores y de las organizaciones exitosas.

Si usted tiene un amigo vendedor, *aunque todos somos vendedores*, no dude en recomendarle este material de mejoramiento continuo. Incluso puede hacerlo con su jefe; él se lo agradecerá toda la vida, y usted habrá hecho un valioso aporte al fortalecimiento de la profesión de la *gente superior: las ventas*.

El autor

“Si logramos algo valioso es porque estamos subidos sobre los hombros de los gigantes que nos han precedido”.

Isaac Newton

Otros títulos de su interés

Gerencia del servicio
Jorge Eliécer Prieto Herrera

Investigación de mercados
Jorge Eliécer Prieto Herrera

Merchandising: la seducción en
el punto de venta
Jorge Eliécer Prieto Herrera

Neuromarketing y
neuroeconomía.
Código emocional del
consumidor
Andrés Cisneros Enríquez

Fundamentos de marketing
Mario Mesa Holguín

Administración de compras
Alberto Montoya Palacios

Las ventas

Una profesión para gente superior



En esta edición, de manera práctica, sencilla, dinámica y amena, encontrará una serie de ayudas para descubrir y fortalecer la profesión a la cual solo se dedica el cinco por ciento de la población mundial, la profesión de Las Ventas.

La facilidad del contenido y los ejemplos de la vida real, hacen de este trabajo un excelente aporte al mejoramiento de la calidad de vida de los seres superiores: Los vendedores.

Por eso aproveche su energía positiva y comience a disfrutar del placer de ser un vendedor profesional, no solo del producto o servicio de su compañía sino del mejor producto del universo: Usted.

Tenga siempre a mano este material de consulta porque será su gran aliado en todo momento en la conquista de nuevos clientes y amigos.

Colección: Ciencias empresariales

Área: Mercadeo y ventas

ECOE
EDICIONES



9 789587 711868

e-ISBN 978-958-771-187-5