

### **1.3 ACTIVIDADES Y FUNCIONES PROPIAS DEL VENDEDOR Y EL INTERLOCUTOR.**

El desarrollo personal de un vendedor puede orientarse a la estructura de la organización o bien al incremento de sus ventas, y por ende al de sus ingresos por comisión; aunque regularmente la obtención de buenos volúmenes de ventas conlleva al logro de mejores puestos, en muchas ocasiones los vendedores renuncian a aceptarlos con tal de no perder a sus clientes e ingresos, que pueden ser muy elevados.

Existen algunos factores esenciales que hay que considerar en el desarrollo personal de un vendedor y son:

- Deseos de progresar.
- Efectiva administración de su tiempo.
- Una correcta exploración de sus cualidades y habilidades.
- Preocupación personal por incrementar día con día sus conocimientos.
- Experiencia.
- Carácter, firmeza y voluntad.

Todo vendedor profesional que toma en serio su trabajo siempre debe procurar una continúa preparación. Ha de ser un analista de las cosas que pasan a su alrededor por lo que deberá conceder parte de su tiempo y, por lo general en sus horas libres, a informarse y estudiar los aspectos económicos, sociales, psicológicos, técnicos y culturales del medio en que se desenvuelve.

#### **LA FUNCION DEL VENDEDOR**

La función del vendedor o tarea que le corresponde realizar, no consiste únicamente en vender y brindarle un buen servicio al cliente, sino en realizar un conjunto de actividades que le permiten lograr determinados objetivos como:

1. Retener a los clientes actuales.
2. Captar nuevos clientes.
3. Lograr determinados volúmenes de venta
4. Mantener y mejorar la participación en el mercado
5. Establecer un nexo entre el cliente y la empresa.
6. Contribuir activamente a la solución de problemas.
7. Administrar su territorio de venta.
8. Integrarse a las actividades de mercadotecnia de la empresa.

#### **ACTIVIDADES DEL VENDEDOR.**

1. Comunicar al cliente de nuevos productos y/o servicio que la empresa ofrece.
2. Asesorar al cliente acerca de los productos o servicios que la empresa ofrece.
3. Retroalimentar a la empresa con las inquietudes de los clientes.

## **PERFIL DEL VENDEDOR**

El ser buen vendedor implica al máximo toda una serie de requisitos y cualidades personales entre las que se encuentran:

**Seguridad.-** Ser una persona que confíe en si misma y en sus habilidades; un buen vendedor debe de estar convencido de la calidad de su trabajo y sobre todo de que cuenta con los instrumentos materiales y psicológicos necesarios para tener éxito.

**Simpatía.-** Tener la habilidad de agradar a los demás.

**Capacidad de observación.-** Poder juzgar a las personas con quienes trata para saber de qué forma debe de actuar con ellas.

**Empatía.-** Facilidad de sentir una situación ajena como suya.

**Determinación.-** Mostrarse firme con los objetivos e ideales.

**Facilidad de palabra.-** Que sepa cómo decir las cosas.

**Poder de persuasión.-** Saber distinguirse a los demás para convencer a los clientes.

**Coraje.-** Contar con un espíritu combatido que no minimice ante los desaires.

**Iniciativa.-** Ser una persona emprendedora y capaz de salir adelante.

**Creatividad.-** Facilidad para realizar buenas ideas en los momentos precisos.

**Serenidad.-** No perder la paciencia ante cualquier situación difícil.

**Sinceridad.-** El vendedor debe de mostrarse siempre sincero y honesto en sus relaciones de trabajo.

**Responsabilidad.-** El ser cumplido en todos los sentidos fundamental en todo tipo de trabajo.

**Tacto.-** El vendedor deberá saber como manejar su destreza para decir o hacer sin ofender ni dejar que abusen de él.

**Cortesía.-** Observar siempre buenos modales.

Imaginación.- Ser capaz de prever las cosas que probablemente podrán ocurrir.

Ética profesional.- Deberá cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones profesionales las que muchas veces no existen de una manera formal dentro de la organización.

Ambición.- Esta condición resulta importante en un vendedor ya que el ser ambicioso lo obliga a luchar por sus ideales.

### **INTERLOCUTOR.**

Base del acto educativo siempre se debe partir de el cada una de las personas que toman parte en un dialogo, interlocutor pude estar dentro o fuera de la organización o de el dialogo. Cada una de las personas que toman parte en un diálogo."

En las comunicaciones hay dos tipos de interlocutor: el emisor y el receptor. El emisor es el que emite el mensaje y el receptor es quien lo recibe. Cuando entablamos un diálogo todo el mundo es un emisor en algún momento y un receptor en otros; esto es, las comunicaciones son dinámicas y el rol de los interlocutores cambia constantemente.

### **CARACTERISTICAS DEL INTERLOCUTOR.**

1. Debe ser amable
2. Buen planteamiento de preguntas
3. Tener conocimiento de los productos que vende
4. Facilidad de palabra
5. Vocabulario culto y extenso
6. Atento
7. Respetuoso
8. Inteligente
9. tolerante

**Funciones:**

1° Establecer un nexo con el cliente y la empresa.- eso significa que el vendedor se debe colocar en el eslabón que une al cliente con la empresa que representa, comunicar adecuadamente a los clientes la información acerca de los productos y servicios.

- Asesorar a los clientes
- Retroalimentar la empresa
- Comunicar adecuadamente

2° Contribuir activamente a la solución de problemas.- El vendedor necesita conocer por una parte los problemas que tiene el mercado y los clientes.

3° Administrar su territorio de ventas o grupo de clientes que se le ha asignado Distintos interlocutores requieren la utilización de los lenguajes distintos .En función de un tipo de producto que se comercializa los gestores comerciales deben ser capaces de interacción con los distintos interlocutores.

**TIPOS DE INTERLOCUTORES.**

1. Proscriptor
2. Influenciador
3. Usuario
4. Técnico
5. Econumérico
6. Decisor
7. Dominante
8. Sociable
9. Analítico
10. Expresivo

### **Perfil del interlocutor.**

1. COMPROMISO: capacidad de sentir que tiene la necesidad de los objetivos propuestos por la empresa de generar buenas relaciones con los clientes
2. DETERMINACION: esta relacionada con el valor o la audacia que es preciso para lograr los objetivos propuestos.
3. ENTUSIASMO: manifestar fervor o pasión por las actividades que se realizan
4. PACIENCIA: mantener la calma o demostrar tolerancia aun en las situaciones mas difíciles y complicadas.
5. DINAMISMO: ser por naturaleza una persona activa.
6. SINCERIDAD: implica ser veraz y con un accionar sin engaños .

### **ACTIVIDADES DEL INTERLOCUTOR.**

1. Tratar de convencer al cliente de comprar el producto o contratar el servicio que vende
2. Tratar amablemente al cliente para que vuelva a adquirir sus productos o servicios
3. Debe poder mantener el control en cualquiera de las situaciones con el cliente.

### **TIPOS DE LLAMADAS EN UNA EMPRESA.**

#### **Llamadas de conflicto.**

Normalmente se reciben llamadas para reportar algún equipo, ya sea por que tiene alguna falla o algo por el estilo, cuando es eso se recibe la llamada y se hacen preguntas como:

1. Numero del cliente
2. Nombre de quien saco el equipo
3. Obre donde se encuentra
4. Qué equipo es del departamento
5. Qué es lo que sucede
6. Que es lo que hace o no hace

Antes de esto se instruye el área de atención a clientes para que conozcan las fallas más comunes.

Si el servicio fue malo el cliente solo comunica sus quejas y en que departamento recibió el mal trato y así poder regalar cortesía para compensar el maltrato.

### **Llamadas normales.**

Cuando se recibe una llamada, la persona de atención al cliente debe saber los previos departamentos del restaurante para poder orientar al cliente.