

## HABILIDADES DEL EJECUTIVO COMERCIAL

Además, para conseguir éxito en la venta se debe contar con vendedores con buenas cualidades. Cada vez más, el enfoque de las ventas se centra en las relaciones personales. Las relaciones con los clientes son clave para el éxito en las ventas. Las principales habilidades personales relacionadas con el desempeño exitoso de las ventas son las siguientes (Johnston & Marshall, 2016):

- Habilidad de escucha: especialmente escucha activa fomentando la confianza y el respeto.
- Habilidad de seguimiento: esfuerzo dedicado al mantener relaciones continuadas con los clientes.
- Capacidad para adaptar el estilo de ventas: entender las necesidades de cada cliente y proporcionar soluciones adaptadas.
- Cumplimiento de las tareas: trabajar en los detalles de forma continua a lo largo de la relación con el cliente.
- Organización: las organizaciones son cada vez más complejas y se requiere que el vendedor tenga habilidad de trabajar de una forma organizada y eficaz.
- Comunicación verbal: los vendedores deben ser buenos comunicadores más allá de saber escuchar.
- Interacción con personas a todos los niveles: la venta conlleva la interacción con numerosas personas de la empresa.
- Capacidad de superación: superar problemas o preocupaciones para conseguir la satisfacción del cliente.
- Habilidades de negociación y cierre: generar negocios de éxito.
- Gestión del tiempo: planificación personal para la optimización del tiempo.
- Capacidad de evaluación: para determinar si un cliente potencial tendrá los recursos financieros e interés adecuado para realizar compras futuras.
- Visión estratégica: para confirmar las prioridades estratégicas de la empresa y el cliente.
- Valor añadido: capacidad para generar valor añadido al cliente.

### DIFERENCIAS ENTRE UN VENDEDOR Y UN EJECUTIVO COMERCIAL:

Vendedor describe desde dos puntos de vista. Por una parte, y en un sentido general, el vendedor es aquella persona que se dedica o está implicada en la venta de productos o servicios, por lo que su principal función consiste en ofrecerlos adecuadamente para poder traspasar su propiedad a los compradores a cambio de un precio establecido. Por otra parte, y en un sentido más específico, el vendedor es aquella persona que efectúa la acción de vender algo, ya sea detrás de un mostrador o yendo a obtener los pedidos mediante la búsqueda de prospectos, la comunicación de un determinado mensaje, la acción de brindar un determinado soporte y la obtención de información de los clientes, para de esa manera, lograr una situación de compra y venta en la que ambas partes, el comprador y el vendedor, se benefician mutuamente. Todo

esto, a cambio de una remuneración o pago por su trabajo y por los resultados que obtiene ejecutivo de ventas es el profesionalista que ejerce la ciencia y el arte de la venta con dedicación exclusiva y permanente, interpretando las exigencias de los prospectos, y aplicando su cultura general y sus conocimientos técnicos permanentemente renovados a satisfacer las necesidades de los consumidores, a través del correcto empleo de los satisfactores, con fines de bien común los ejecutivos de ventas participan en el desarrollo de la política comercial de la empresa para aumentar las ventas, los márgenes netos y la cuota de mercado, y optimizar los resultados de las diferentes redes de distribución, al tiempo que cumplen con la imagen y la marca.

#### **VENDEDOR:**

- Orientación al producto
- Puede Subestimar al cliente
- Trabaja en metas a corto plazo
- La comunicación es unidireccional
- Trabaja con improvisación
- Poca capacitación continua

#### **EJECUTIVO COMERCIAL:**

- Orientación al cliente
- Escucha activa
- Trabaja en metas a largo plazo
- Ejerce seguimiento en cada cliente (post-venta)
- Trabaja bajo planificación
- Capacitación continua y especializada

## FUNCIONES DEL EJECUTIVO COMERCIAL:

(1) Relaciones de venta	(2) Actividades promocionales	(3) Entretenimiento	(4) Prospección
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Generar confianza</li> <li>▶ Realizar preguntas</li> <li>▶ Escribir informes</li> <li>▶ Escuchar</li> <li>▶ Realizar consultas</li> <li>▶ Presentaciones</li> <li>▶ Vender</li> <li>▶ Alcanzar objetivos</li> <li>▶ Cerrar la venta</li> <li>▶ Trabajar con clientes clave</li> <li>▶ Interpretar el lenguaje corporal</li> <li>▶ Planificar actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Punto de venta</li> <li>▶ Colocación de expositores</li> <li>▶ Gestión de anuncios</li> <li>▶ Demostraciones de productos</li> <li>▶ Educar en el uso de los productos</li> <li>▶ Venta de productos accesorios</li> <li>▶ <i>Newsletters</i></li> <li>▶ Revisar inventario de clientes</li> <li>▶ Trabajar en ferias</li> <li>▶ Escribir pedidos</li> <li>▶ Gestión de pedidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ocio</li> <li>▶ Cenar con clientes</li> <li>▶ Tomar algo con clientes</li> <li>▶ Jugar al golf</li> <li>▶ Comer con clientes</li> <li>▶ Ir de fiesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Llamar a clientes potenciales</li> <li>▶ Buscar nuevos clientes</li> <li>▶ Realizar múltiples llamadas</li> </ul>
(5) Ordenador	(6) Viaje	(7) Formación	(8) Entrega
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Uso de internet</li> <li>▶ Búsqueda en webs</li> <li>▶ Correo electrónico</li> <li>▶ Conocer el software</li> <li>▶ Datos en ordenador</li> <li>▶ Recopilar bases de datos</li> <li>▶ Presentaciones en ordenador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Viajar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cursos de ventas</li> <li>▶ Formar a <i>juniors</i></li> <li>▶ Captar a vendedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Envío de muestras</li> <li>▶ Envío de pedidos</li> <li>▶ Inventario</li> </ul>

(9) Soporte de producto	(10) Actividades para educar	(11) Oficina	(12) Soporte de distribución
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Supervisar la instalación</li> <li>▶ Modificar el producto</li> <li>▶ Mantenimiento</li> <li>▶ Gestión de pedidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Asistir a reuniones de ventas</li> <li>▶ Sesiones de formación</li> <li>▶ Aprender sobre productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cumplimentar informes</li> <li>▶ Atender las llamadas de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Establecer relaciones con distribuidores</li> <li>▶ Atender a intermediarios</li> </ul>