

**EJERCICIOS TEMA 1:
ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA**

0- INTRODUCCIÓN

- 1) ¿Qué te viene a la cabeza cuando escuchas la palabra “marketing”?
- 2) Busca en internet la definición de marketing
- 3) ¿Qué son las cuatro pes?

1- FASES DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PREPARACIÓN DE PEDIDOS

- 4) ¿Qué se entiende por proceso de atención al cliente?
- 5) ¿Por qué crees que actualmente las empresas tienen más consideración a la atención al cliente?
- 6) Ordena las fases que incluye el proceso de atención al cliente
- 7) Di tres métodos que pueden utilizar las empresas para captar la atención de los posibles consumidores. ¿A qué fase del proceso de atención al cliente corresponderían estas acciones?
- 8) “El vendedor le pregunta al cliente qué ordenador tiene actualmente”
 - a) ¿En qué etapa del proceso de atención al cliente incluirías esta acción?
 - b) Imagínate que tú eres ese vendedor. Escribe tres preguntas que le harías a tu cliente para poder obtener la mayor cantidad de información posible y ofrecerle el ordenador que mejor se adapte a sus necesidades.
- 9) ¿Alguna vez has comprado algo en una tienda por internet? En caso afirmativo, ¿te han ido informando sobre la situación del pedido?
- 10) Quieres comprarte un coche, y en el concesionario te plantean dos opciones. ¿Cuál de ellas elegirías? ¿Por qué?
 - a) El coche tiene todos los extras que quieres y el color blanco metalizado que te gusta, pero tardará cinco meses en llegar al concesionario
 - b) El coche no tiene climatizador y es de color blanco sin metalizar, pero te lo puedes llevar ya.
- 11) Es habitual que tras la conversación con un operador de una compañía de teléfonos móviles te hagan una encuesta.
 - a) Di tres preguntas que suelen hacer en esas encuestas
 - b) ¿Por qué crees que la compañía de telefonía realiza esa encuesta?

2- PERIODOS DE GARANTÍA

- 12) ¿Cuál es el principal objetivo de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios?
- 13) ¿Qué es la garantía?
- 14) ¿El vendedor y el fabricante es siempre la misma persona o empresa? Explica las diferencias entre uno y otro
- 15) En el caso que un producto está defectuoso, ¿a quién puede reclamar el comprador?
- 16) ¿En qué ocasiones es posible realizar una reclamación al fabricante en vez de realizarla al vendedor?
- 17) ¿Cuáles son los dos tipos de garantías que existen?
- 18) ¿Qué es la garantía legal?
- 19) Enumera los cuatro derechos que tienen los consumidores durante el periodo de garantía según la garantía legal
- 20) ¿Cuánto dura el periodo de garantía legal en los productos nuevos? ¿y en los productos de segunda mano?
- 21) ¿Qué ocurre con la garantía transcurridos los seis primeros meses de la adquisición del producto?
- 22) ¿Cuándo empieza a contar el periodo de garantía?
- 23) ¿Qué es la garantía comercial?
- 24) ¿Crees que la garantía cubre absolutamente todo lo que le pase a un artículo?
- 25) Indica a qué tipo de garantía se está refiriendo cada caso:
- a) El concesionario Renault ofrece revisiones gratuitas en los dos años siguientes a la compra
 - b) Almacenes Alcor tiene estipulado el periodo de devolución por defectos en un producto nuevo en dos años
 - c) Zara responde en las devoluciones de un producto sin objetar la razón con la devolución del dinero
 - d) Fructosa tiene estipulado realizar las reparaciones técnicas necesarias en los electrodomésticos nuevos que vende durante los dos años posteriores a la venta
 - e) Fructosa tiene estipulado realizar las reparaciones técnicas necesarias en los electrodomésticos de segunda mano que vende, durante los dos años posteriores a la venta

3- DOCUMENTOS RELACIONADOS CON OPERACIONES DE COBRO Y DEVOLUCIÓN

- 26) ¿Cuáles son los dos principales documentos relacionados con el cobro?
- 27) ¿En qué casos es obligatorio entregar una factura?
- 28) ¿Cuáles son los datos que debe contener como mínimo una factura?
- 29) ¿Qué es el tique de compra?
- 30) ¿Cuáles son los datos que debe contener como mínimo un tique de compra?
- 31) ¿Por qué es importante guardar los documentos que justifican la realización de una compra?
- 32) ¿Qué diferencia hay entre un cambio y una devolución?
- 33) ¿Están obligados los vendedores a devolver o cambiar el producto en todos los casos?
- 34) ¿Cuál es el número mínimos de días durante los cuales se puede devolver un producto?
- 35) ¿Tienen los vendedores la obligación de devolver el dinero en caso de devolución?
- 36) En el caso que el vendedor devuelva el dinero al cliente en caso de devolución, lo hará en efectivo o mediante la tarjeta de crédito?
- 37) ¿Qué es un vale de compra?
- 38) ¿Cuáles son los datos que debe contener como mínimo un vale de compra?

4- TÉCNICAS DE VENTA

- 39) ¿Cuáles son las 6 fases que se dan en el proceso de venta?
- 40) Explica con tus palabras en qué consiste el preacercamiento
- 41) Explica con tus palabras en qué consiste el acercamiento
- 42) Explica con tus palabras en qué consiste la argumentación
- 43) Explica con tus palabras en qué consiste el manejo de objeciones

44) Explica con tus palabras en qué consiste el cierre de la venta

45) Explica con tus palabras en qué consiste el seguimiento

4.1- TÉCNICAS BÁSICAS DE VENTA

46) ¿En qué fase del proceso de venta se utilizan las técnicas básicas de venta?

47) ¿Qué son las técnicas básicas de venta?

48) ¿En qué consiste la técnica de venta personal?

49) ¿Cuál es la principal ventaja de la venta personal? ¿y el principal inconveniente?

50) ¿En qué consiste la técnica de la pregunta?

51) ¿En qué consiste la técnica del obsequio?

52) ¿En qué consiste la técnica de la encuesta?

53) ¿En qué consiste la técnica de la demostración?

4.2- OBJECIONES

54) ¿Qué son las objeciones del cliente?

55) ¿Crees que son malas las objeciones de los clientes? ¿Cómo deben considerarse dichas objeciones?

56) Enumera los tres tipos de objeciones que suelen darse en los consumidores

57) ¿Qué tipo de objeciones revela que el consumidor no está interesado en efectuar la compra en ese momento?

58) Si un cliente nos dice “no me interesa el servicio que me está usted ofreciendo, porque ya lo tengo contratado con otra compañía”, ¿qué tipo de objeción está utilizando?

59) ¿Qué actitud debe tomar el vendedor cuando el cliente presenta una excusa?

60) ¿Qué objeciones se presentan cuando el cliente muestra antipatía contra el propio producto o servicio o bien contra la empresa?

- 61) Si durante el proceso de venta un cliente potencial nos dice “siempre que he adquirido los productos de su compañía he tenido algún problema”, ¿qué tipo de objeción está utilizando?
- 62) ¿Qué debe hacer el vendedor cuando el cliente presenta un prejuicio?
- 63) ¿Qué tipo de objeciones aparecen cuando el cliente no está convencido del todo de los beneficios del producto o no posee toda la información necesaria para tomar una decisión?
- 64) Si durante el proceso de venta un cliente nos pregunta “¿por qué existe tanta diferencia de precio entre estos dos productos si parecen iguales?”, ¿qué tipo de objeción está utilizando?
- 65) ¿Qué actitud debe adoptar el vendedor cuando el cliente presenta una objeción real?
- 66) Luis García trabaja como comercial en Seguros Loeches, empresa dedicada a la venta de seguros para vehículos, del hogar y de vida. El día 2 de noviembre, realiza una visita a su clienta Jimena Cano, para ofrecerle un nuevo seguro del hogar. Jimena ya es clienta de la empresa, al tener contratado el seguro de coche.
- Jimena ya tiene un seguro del hogar contratado con otra empresa, por lo que su primera respuesta es que “no necesita el servicio”
- a) ¿Qué técnica básica de venta está utilizando Luis García al ir a casa de Jimena?
- b) ¿Qué otras técnicas básicas de venta crees que debería utilizar el vendedor en esa situación?
- c) ¿Qué tipo de objeción plantea Jimena?
- 67) Es habitual que las compañías telefónicas y las de internet te llamen a casa para ofrecerte sus productos
- a) ¿Alguna vez te han llamado?
- b) ¿Qué te suelen preguntar?
- c) ¿Qué tipo de objeciones pones?
- d) ¿Alguna vez has llegado a contratar algún servicio gracias a una de esas llamadas?

5- LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 68) ¿En qué se centra la actividad mercantil?
- 69) ¿Qué debemos conocer además de las necesidades de los clientes para poder satisfacer sus necesidades?
- 69) ¿Qué es la solvencia de un cliente?
- 70) ¿Qué es una ficha de cliente? ¿Qué datos debe contener dicha ficha?
- 71) ¿Qué departamento debe encargarse de recabar la información de los clientes?

5.1- FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

- 72) ¿Cuál es el objetivo de la fidelización del cliente?
- 73) ¿En qué consisten las estrategias positivas de fidelización? Pon un ejemplo
- 74) ¿Qué son las barreras de salida? Pon un ejemplo
- 75) ¿Para qué sirven los programas o planes de fidelización?
- 76) Di qué programa de fidelización se está utilizando en cada caso:
- a) En las gasolineras BP, por cada litro de gasolina te dan un punto para canjear por regalos
 - b) En Carrefour, acumula el 8% del importe que repostas en gasolina para comprar en cualquier establecimiento de la compañía
 - c) En Refill 24, por cada 5 recargas de cartuchos de tinta te regalan una
 - d) En Amazone, si realizas una compra superior a 150€ el transporte es gratuito
 - e) Si mandas tres etiquetas de Fanta puedes participar en el sorteo de un viaje

5.2- LA ATENCIÓN AL CLIENTE POTENCIAL. TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 77) ¿Qué es un cliente potencial?
- 78) ¿Qué diferencia hay entre los clientes habituales y los ocasionales?
- 79) ¿Qué prestaciones debe incluir un buen servicio posventa?

6- REGLAS PARA HABLAR POR TELÉFONO

80) ¿Con qué dos actividades está especialmente relacionado el uso del teléfono en las empresas?

81) ¿Qué reflejamos al atender el teléfono de la empresa?

82) Imagina que se recibe una llamada en la conserjería de tu instituto. ¿Cómo responderías a esa llamada?

83) ¿Qué debes hacer si recibes una llamada y en ese momento no puedes atender bien al interlocutor porque estás ocupado?

84) ¿Por qué no se debe tapan el auricular del teléfono con la mano?

85) ¿Para qué sirve la tecla de “intercomunicación” de los teléfonos? ¿Qué es lo que no debes hacer al pasar una llamada a otra persona?

86) ¿Cómo puedes demostrar al interlocutor que le estás prestando atención?

87) Normalmente, cuando pasas una llamada a un compañero de la empresa, éste te pregunta por el nombre de la persona a la que le vas a pasar. ¿Cómo debes preguntar al interlocutor el nombre si no lo recuerdas del principio de la conversación?

88) ¿Qué debes evitar en las conversaciones telefónicas?

89) ¿Qué le dirías a una persona que te está dando datos equivocados por teléfono?

90) ¿Cómo debes despedirte del interlocutor?

91) Un recepcionista de Seguros el Sol mantiene la siguiente conversación por teléfono:

- Recepcionista: Dígame

- Cliente: ¡Buenos días! Quería hablar con Sandra, la directora de ventas

- Recepcionista: No está. Adiós (cuelga el teléfono)

a) ¿Qué errores ha cometido el recepcionista?

b) ¿Cómo debería haber sido esa conversación?

92) Completa el cuadro

EN VEZ DE...	DECIMOS...
Tiene un grave problema	
	¿De parte de quién?
¿Qué quiere?	
Llame otro día, que aquí no hay nadie	
	Disculpe, no me he debido explicar adecuadamente
No me cuelgue	
El jefe no se puede poner ahora al teléfono	
	Le sugiero que llame usted mañana
¿Eres el mismo de antes?	
Eso es imposible	
	Disculpe un momento, enseguida lo atiendo, gracias
Yo no tengo nada que ver, eso es culpa del departamento de ventas	