



Universidad
de los **Ventas**®

CURSO VENTAS DE ALTO IMPACTO. 24HRS.
www.uventas.com

Evaluación de Habilidades del Vendedor

Las ventas son la base del éxito en muchas áreas de la administración. Sus habilidades de ventas necesitan mantenerse pulidas, fuertes y actualizadas. Ello se logra aprendiendo y practicando. Este cuestionario le ayudará a evaluar la calidad de su desenvolvimiento actual como vendedor, y le mostrará dónde necesita mejorar. Para evaluar sus habilidades, sume su puntaje y luego refiérase a la parte de "Análisis" al final de este documento.

01. Hago un plan de ventas antes de contactar a un nuevo prospecto.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

02. Desarrollo estrategias de ventas y reviso las actividades contra un plan maestro.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

03. Aprendo sistemáticamente nuevas habilidades y técnicas de ventas.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

04. Uso la tecnología de la información para ayudarme a organizarme y facilitarme mi proceso de ventas.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

05. Mantengo datos de cómo utilizo mi tiempo de trabajo, para mejorar su uso.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

06. Identifico las necesidades de los clientes, y vario mi estrategia de ventas de acuerdo con ellas.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

07. Me preparo cuidadosamente antes de ir a una reunión de ventas o a una visita de mantenimiento a un cliente.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

08. Contacto a las empresas sabiendo ya quién es la persona correcta ante quien debo hacer la presentación.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

09. Investigo y recopilo información para estar al tanto de la industria dentro de la cual trabajo, y de su mercado consumidor en general.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

10. Las reuniones con mis clientes las mantengo amistosas, ágiles y enfocadas.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

11. Conozco y uso las mejores técnicas para conseguir ventas por medio del teléfono (telemercadeo).

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

12. Cuido mucho la redacción y ortografía de los mensajes y cartas que envío a mis clientes, e intento aprender sobre habilidades de comunicación escrita.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

13. Me pongo en los zapatos del cliente cuando me preparo para negociar.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

14. Finalizo mis presentaciones de ventas con una nota positiva, e invitando al cliente a tomar una acción definida.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

15. Solicito al cliente retroalimentación sobre mis presentaciones, de tal manera que pueda mejorar mi efectividad.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

16. Adapto mis estrategias de ventas de tal forma que éstas coincidan con el tipo de cliente ante quien hago la presentación y su situación particular.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

17. Digo la verdad, aunque la verdad no sea lo que yo quisiera que el cliente escuchara.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

18. Busco el punto clave de ventas que persuadirá al cliente a comprar.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

19. Intento siempre que mi cliente mencione sus objeciones desde el principio.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

20. Durante la negociación, enfatizo el aspecto de "valor", en lugar del precio por sí solo.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

21. Cuando completo una venta, ambas partes quedan satisfechas por el trato.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

22. Trato de anticipar cualquier objeción que el cliente podría plantearme.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

23. Respondo rápidamente a las preguntas o quejas de cualquier cliente.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

24. Solicito retroalimentación para asegurarme que mis clientes hayan quedado satisfechos con la compra.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

25. Intento pasar por lo menos un 75% de mi tiempo laboral frente a frente con el cliente.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

26. Cuando realizo una visita de ventas, intento ir por un cliente, no por una venta.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

27. Trato de que quienes menos saben de técnicas de ventas, aprendan de mí aquello en lo que me considero bueno o más experimentado.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

28. Si me hago acompañar por un vendedor principiante a una visita de ventas, le permito desarrollar su presentación ante el cliente.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

29. Reviso mis metas de ventas regularmente, para asegurarme de que las voy a cumplir.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

30. Cuando asisto a capacitaciones, intento poner el nuevo conocimiento en práctica de inmediato.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

31. Intento trabajar con mis compañeros vendedores y con mi jefe bajo la filosofía del trabajo en equipo.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

32. Hago todo lo posible porque la gente que nos asiste reciba reconocimiento y recompensa cuando hacen un buen trabajo.

| | | | | | | |
|-------|--|----------------|--|----------------|--|---------|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 |
| Nunca | | Ocasionalmente | | Frecuentemente | | Siempre |

ANÁLISIS:

Ahora que ha completado su auto-evaluación, sume su puntaje total y revise su desenvolvimiento con base en los siguientes comentarios.

32-63: Su falta de habilidades para la venta y de buenas prácticas probadas, debe estar afectando sus resultados como vendedor y, posiblemente, poniendo en riesgo su trabajo. Comience de inmediato a aprender y a practicar las técnicas de la venta, y aplíquelas en la oficina y ante los clientes.

64-95: Usted ha logrado progreso considerable, y seguro se está desenvolviendo bien, pero aún no ha elevado su visión de éxito lo suficiente. Haga renovados esfuerzos para mejorar en las áreas más débiles que revela su evaluación, y continúe haciéndolo hasta que su puntaje lo lleve al siguiente nivel.

96-128: Usted es un vendedor con habilidades y muy efectivo. Continúe trabajando para mejorar sus habilidades, para mantenerse siempre en la cima.

Material adaptado de: "Selling Successfully", de Robert Heller, DK Publishing, Inc.

Baje muchos materiales sobre técnicas de ventas, del website de La Universidad de las Ventas: www.uventas.com.

| |
|---|
| Dinámica en clase. Curso de 24 horas efectivas: "Ventas de Alto Impacto", impartido por La Universidad de las Ventas. San José, Costa Rica. |
|---|