

SENATI

FORMACION ABIERTA Y A DISTANCIA



VENTAS DE MOSTRADOR

La venta profesional y la personalidad
del vendedor

1

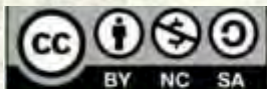
UNIDAD

SENA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

AAA CAMINA
ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES

658.87
5474Y
V.1
EJ 1



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

La venta Profesional y la Personalidad del Vendedor

Sector:	Comercio
Módulo Ocupacional:	Ventas de Mostrador
Módulo Instruccional:	La venta Profesional y la personalidad del Vendedor.
Código:	61911

“Impreso con tarifa postal reducida No. 196 de ADPOSTAL”

**Servicio Nacional de Aprendizaje
SENA.
Subdirección Técnico-Pedagógica.
Subdirección Política Social.
Regional Bogotá.**

Bogotá, Mayo 1983



La venta profesional y la personalidad del vendedor

Servicio Nacional de Aprendizaje
SENA.
LA VENTA PROFESIONAL Y LA PERSONALIDAD
DEL VENDEADOR.

Grupo de Trabajo:

Instructor: Guillermo Lozano - Reg. Bogotá

Profesionales: Saúl Acuña
Ligia Urbina de Gómez.

Bogotá, SENA, 1983

44 Páginas. 24x17 ctms.

Diagramación:

MONTOYA & ARAUJO LTDA.

(Gráficas Fepar)

Bogotá, D. E.



Derechos Reservados a favor de
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA.
Bogotá, Colombia, 1983

Ventas de Mostrador

MODULO INSTRUCCIONAL No. 1

UNIDAD INSTRUCCIONAL No. 1

**LA VENTA PROFESIONAL Y LA
PERSONALIDAD DEL VENDEDOR**

БЕВСОУДАГЛЫВ ДЕТ АБИВЕДО-
СА АБДЛУ БИ ДЕСИОНУГ
ДИИДУС ИГИТНОС ДИИ ДИИ
ИОДУС ИГИТНОС ДИИ ДИИ

АБДЛУ БИ ДЕСИОНУГ



¡Permítame felicitarlo!

Apreciado trabajador alumno:



Ha escogido una profesión llena de posibilidades de éxito.
¡Escúcheme!

¡LA VENTA ES UNA ACTIVIDAD CREATIVA! Nada rutinaria:
Los productos y los clientes exigen de usted iniciativa e imaginación.
Como vendedor, no tendrá tiempo para aburrirse. Siempre estará en acción.

¡LA LABOR DEL VENDEDOR ES DE BENEFICIO SOCIAL! No lo dude:
Vender es solucionarle un problema al cliente.

¡VENDER SIGNIFICA INDEPENDENCIA LABORAL!
Profesionalmente significa convertirse en su propio patrón. Así lo permitirán sus capacidades y su responsabilidad frente al trabajo.
¡CUIDADO! Nunca será un excelente profesional por suerte o azar.

¡LA VENTA PROFESIONAL ESTA BIEN REMUNERADA!
Conocimientos+Experiencia+Esfuerzos=Beneficios Económicos.

Lo invito a recorrer los caminos de la venta profesional.

En esta unidad: **Conceptos de la venta, las funciones y la personalidad del vendedor.**

Al terminar su estudio, usted estará en condiciones de identificar, sin margen de error:

1. El concepto y la importancia de la venta.
2. Las funciones del vendedor de mostrador.
3. Las características de su personalidad.



THE HISTORY OF THE

of the

The first part of the history of the...
The second part of the history of the...
The third part of the history of the...

The fourth part of the history of the...
The fifth part of the history of the...

The sixth part of the history of the...
The seventh part of the history of the...

The eighth part of the history of the...
The ninth part of the history of the...

The tenth part of the history of the...
The eleventh part of the history of the...

The twelfth part of the history of the...
The thirteenth part of the history of the...

The fourteenth part of the history of the...
The fifteenth part of the history of the...

Contenido

	Pág.
REVISION DE CONOCIMIENTOS	9
1. VENTA PROFESIONAL Y LA PERSONALIDAD DEL VENDEDOR	15
2. IMPORTANCIA DE LA VENTA	20
3. LA PERSONALIDAD DEL VENDEDOR	22
– Cualidades mentales	
– Cualidades morales	
– Cualidades físicas	
4. FUNCIONES DEL VENDEDOR DE MOSTRADOR .	29
RECAPITULACION	32
TRABAJO ESCRITO	37
BIBLIOGRAFIA	41



Revisión de conocimientos

Antes de entrar en materia, conviene saber qué nivel de conocimientos se tiene. Para ello, lea cuidadosamente estas preguntas y dé sus respuestas, siguiendo las instrucciones que corresponden a cada pregunta.

1. Una los círculos con la definición correspondiente.

Ofrece, demuestra y adapta el producto a las necesidades del cliente.

Vender

Ceder la propiedad de algo.

Todas aquellas personas que por naturaleza son personas.

Personas Jurídicas

Transferir la propiedad de algo por un precio pactado.

Busca un producto que satisfaga su necesidad.

Venta Profesional

Actividad en que el vendedor persuade al cliente buscando su propio beneficio.

Persona con habilidad verbal para demostrar productos.

Vendedor

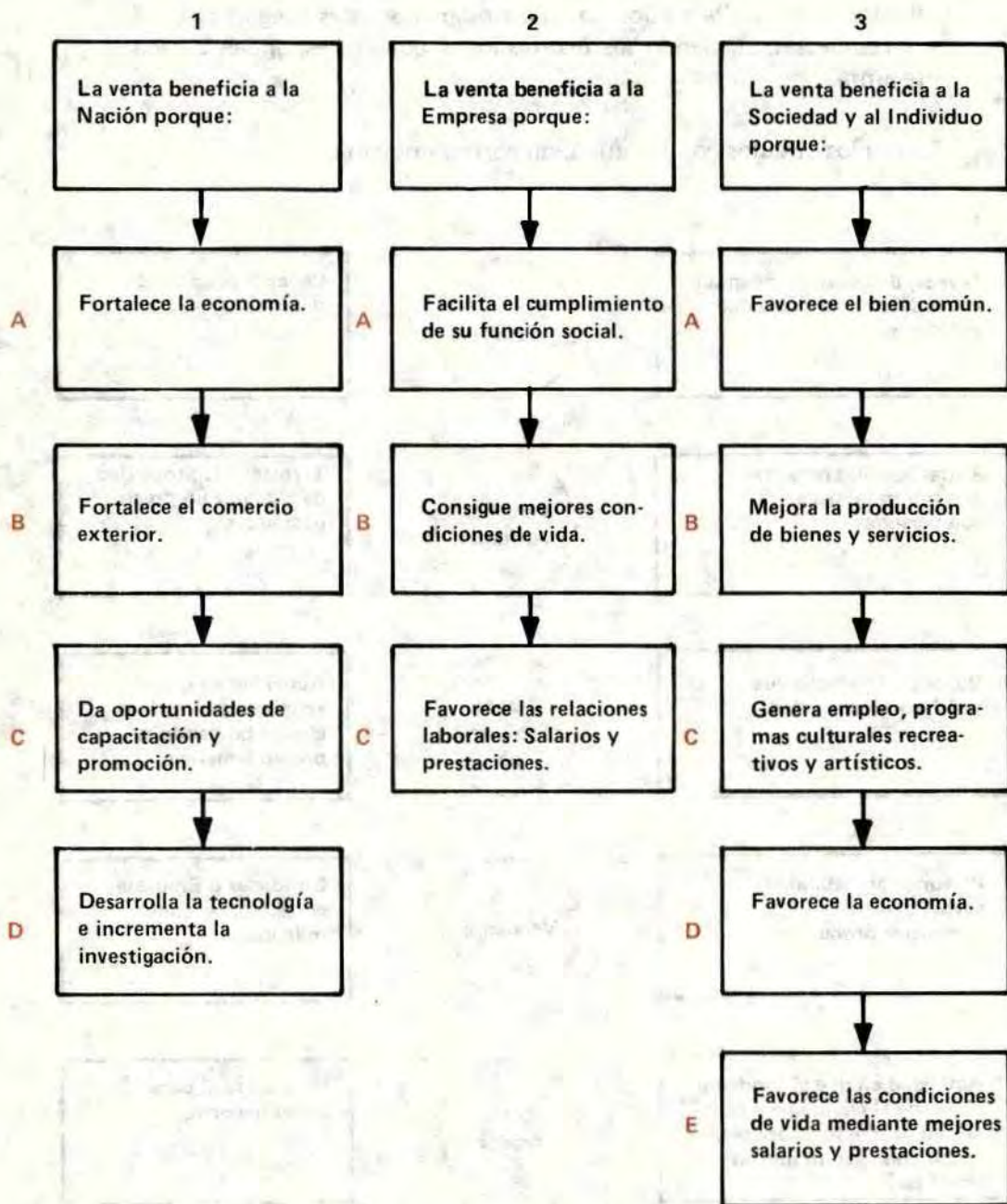
Entidades o Empresas consideradas como individuos.

Actividad en que el vendedor persuade al cliente para obtener un producto o servicio, obteniendo así un mutuo beneficio.

Comprador

Persona fácil para hacer negocios.

2. Tache en cada columna el rectángulo que considere errado:



3. Tomando en cada caso una palabra del rectángulo complete en forma correcta las siguientes afirmaciones:

- a. Para retener la información y recordar datos y detalles se requiere ejercitar la _____

Atención
Memoria
Imaginación

- b. La _____ es necesaria para innovar y solucionar problemas de ventas.

Memoria
Persuasión
Iniciativa

- c. Para planear acciones, prever situaciones y adaptarse a condiciones del mercado se necesita _____

Atención
Imaginación
Memoria

4. Cada una de las siguientes afirmaciones corresponde a las cualidades morales del vendedor. Utilice los espacios de la derecha para escribir la cualidad a que se refiere:

<p>a. Es la aceptación de los quehaceres y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.</p>	
<p>b. Consiste en la honestidad consigo mismo y con los demás. Es un proceso recto.</p>	
<p>c. Consiste en decir siempre la verdad y demostrar lo que se afirma.</p>	
<p>d. Es el reconocimiento de toda perfección humana.</p>	

5. La buena presentación del vendedor es cuestión, no sólo externa sino también de actitudes y de expresión. Enuncie, para cada aspecto, las características que debe tener:

a. SU COMPORTAMIENTO

- 1.
- 2.
- 3.

b. SU EXPRESION ORAL

- 1.
- 2.
- 3.

c. SU VESTIDO

- 1.
- 2.

d. SU CUERPO

- 1.
- 2.

6. Para que el vendedor de mostrador sea eficaz debe cumplir unas funciones que bien pueden recogerse en tres grupos:

- La preventa
- La venta
- La postventa.

¿Cuáles corresponden a cada grupo?

Escríbalas en el cuadro correspondiente.

- Preventa = Actividades antes de la venta
- Venta = Proceso de venta
- Postventa = Actividades después de la venta

PREVENTA	VENTA	POSTVENTA
1.	1.	1.
•	•	•
•	•	•
•	•	•
2.	2.	2.
•	•	•
•	•	•
•	•	•
3.	3.	3.
•	•	•
•	•	•

Si cree que su resultado es óptimo y juzga que puede avanzar, envíe sus respuestas al instructor, solicitando al mismo tiempo, la siguiente unidad. De lo contrario, inicie su estudio en la página siguiente.

Comencemos ubicándonos en el terreno que nos interesa:

1. LA VENTA PROFESIONAL Y LA PERSONALIDAD DEL VENDEDOR.

Primero que todo precisemos un concepto de La Venta Profesional:

En la antigüedad se le conoció con el nombre de CANJE O TRUEQUE.



Con el proceso de transformación y modernización, la venta se convirtió en una ACTIVIDAD TECNICA.

Algunos la llaman CIENCIA, para todos es un ARTE y hay quienes reconocemos que es un OFICIO técnicamente realizado para obtener buenos resultados.

Considerada como actividad y oficio, preguntémonos con más exactitud.

¿Qué es vender?

Entendámoslo así:

VENDER ES "TRANSFERIR" LA PROPIEDAD DE ALGO POR UN PRECIO PACTADO. Es un intercambio de productos por dinero.

¿QUIENES REALIZAN EL INTERCAMBIO?



El Vendedor, quien:

- Ofrece
- Demuestra y
- Adapta el producto a las necesidades del cliente.

El Cliente, quien:

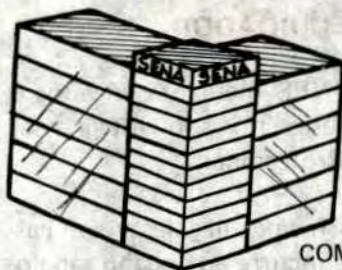
- Busca un producto que le satisfaga su necesidad.

Ahora bien:

¿Quiénes pueden ser vendedores y/o compradores o clientes?

Estos papeles pueden ser realizados por:

- **Las personas naturales tales como** Usted, sus familiares, sus amigos, quienes por **naturaleza** son personas.
- **Las personas jurídicas siendo ellas:** Entidades o empresas que, consideradas como individuos, pueden comprar y/o vender.
Ejemplo:



COMPRA máquinas de escribir.



VENDE máquinas de escribir y equipos de oficina.

EL SENA como Entidad es el
COMPRADOR

Un funcionario firma el Contrato garantizando la compra.

Como Empresa es el
VENDEDOR

Un representante firma el Contrato comprometiendo la entrega del producto.

¿Qué se busca con el intercambio?

La venta como intercambio busca:

- Satisfacer necesidades del cliente.
- Obtener utilidades para fabricante y comerciante.
- Permitir que el vendedor se autorrealice.

Esto es lo que se denomina **MUTUO BENEFICIO**

¿Cuándo podemos decir que se lleva a cabo la VENTA?

La venta se lleva a cabo cuando el cliente **ACEPTA** comprar el producto que le ofrece el vendedor.

La **aceptación** del cliente depende de la **comprensión** de las ventajas del producto.

TENGA SIEMPRE PRESENTE:

Una buena demostración del producto acompañada de frases convincentes hacen parte del **PODER** de **PERSUASION** del **VENDEDOR** en uso de la **VERDAD**, la **HONESTIDAD** y la **RESPONSABILIDAD**.



CUIDADO!!

Las PRESIONES mediante engaños o falsas promesas no son integrantes de la Venta Profesional.

Constituyen formas ilegales y son castigadas. Si se incurre en engaño sanciona el Código de Policía y si es estafa, sanciona el Código Penal.

Recuerde! La venta profesional es aquella actividad en que el vendedor persuade al cliente para comprar un producto o servicio adecuado, obteniendo con su acción un mutuo beneficio.

Hemos dado el primer paso: Nos hemos ubicado en el campo de Las Ventas. Antes de avanzar, revisemos mediante el ejercicio de la página siguiente la comprensión y el aprendizaje logrados.

Ejercicio N.1

Determine si las afirmaciones siguientes son verdaderas o falsas colocando una X en la columna respectiva.

	V	F
1. El beneficio de la venta se refiere de manera especial a las ganancias obtenidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Las personas jurídicas están facultadas para vender y comprar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La persuasión requiere del empleo de frases convincentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El beneficio en la venta debe ser mutuo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La venta profesional es un oficio técnico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Verifique sus respuestas con las que aparecen en la página 33.

Refuerce su aprendizaje y continuemos.

Como buenos vendedores nos interesa tener elementos para resaltar:

2. LA IMPORTANCIA DE LA VENTA

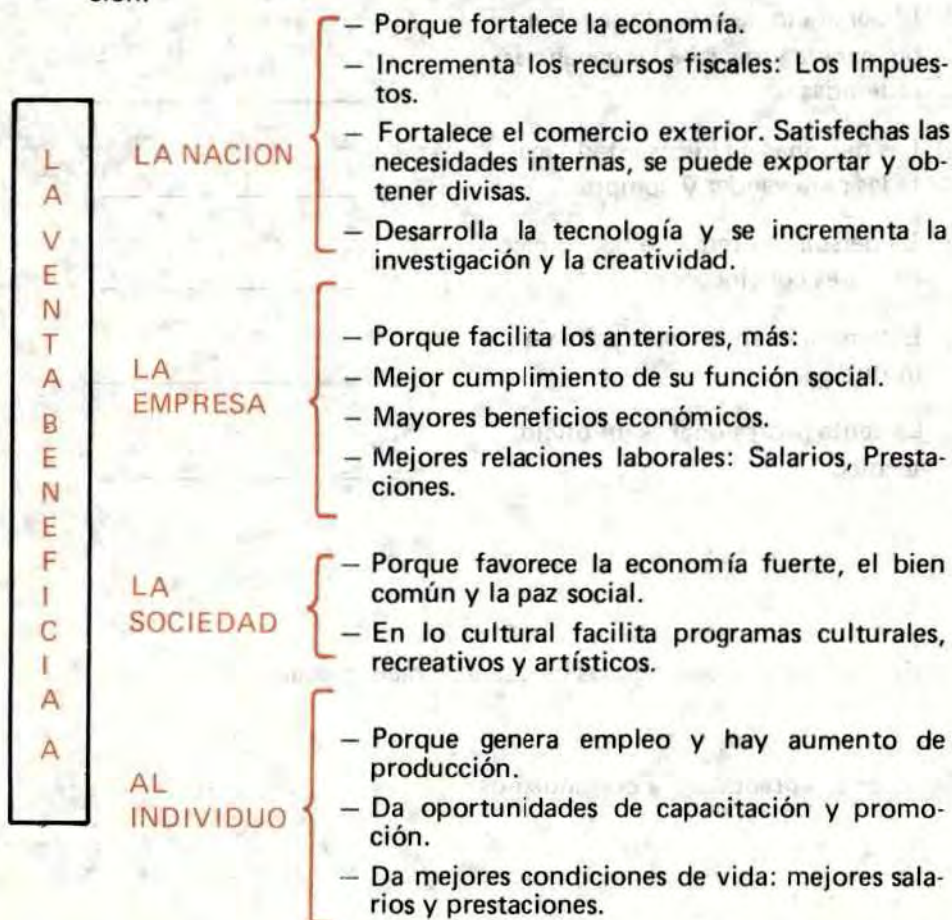
Veamos algunas razones:

En el mundo económico es aventurado decir cuál actividad es más importante.

El lugar de la venta es especial, de ahí la afirmación:

“Nada ocurre en el mundo de los negocios si no se producen Ventas”.

Los siguientes aspectos nos ubicarán en el punto justo de apreciación.



El conocimiento y dominio de estas razones favorece el buen desempeño. Para afirmar su aprendizaje realicemos el ejercicio siguiente:

Ejercicio N.2

Usted encuentra cinco preguntas y para cada una, cinco respuestas. Determine la respuesta correcta y señálela con una X.

1. La venta es importante para la economía de un país, porque

- A. incrementa recursos fiscales
- B. integra la sociedad
- C. controla la inflación
- D. estimula el ahorro
- E. controla la producción

2. La venta es importante para la Empresa porque:

- A. desestimula la competencia
- B. supone mejora en los salarios
- C. economiza horas de trabajo
- D. reporta beneficios económicos
- E. desarrolla el comercio exterior

3. La venta beneficia a los trabajadores porque ella genera:

- A. riqueza
- B. producción
- C. empleo
- D. necesidades
- E. negocios

4. La venta es una actividad:

- A. artística
- B. económica
- C. científica
- D. cultural
- E. social

5. La venta contribuye a la satisfacción de necesidades:

- A. primarias
- B. secundarias
- C. humanas



- D. sociales
- E. materiales

Verifique sus respuestas en la pág. 33. Refuerce su aprendizaje en lo que fuere necesario y... ¡adelante!

Ya definida la profesión y su importancia, situémonos frente a ella para conocer:

3. LA PERSONALIDAD DEL VENDEDOR

¡¡IMPORTANTE!

ENFOCAMOS AQUI LA RELACION VENDEDOR CLIENTE

¿Qué cualidades requiere el Vendedor para desempeñarse con éxito?

Muchas... Resaltamos:

1. Cualidades Mentales:

- * Iniciativa
- * Imaginación
- * Memoria
- * Conocimiento
- * Atención
- * Persuasión



2. Cualidades Morales:

- * Veracidad
- * Honradez
- * Responsabilidad
- * Dignidad

3. Cualidades Físicas:

- * Salud
- * Presentación
- * Naturalidad
- * Simpatía

La importancia de la venta exige del vendedor condiciones especiales tanto HUMANAS como TECNICAS. Estudiémoslas en detalle:

Cualidades Mentales

Un buen vendedor requiere:

- 1** **Iniciativa para**
 - Crear situaciones nuevas
 - Solucionar problemas
 - Aplicar su propio criterio
 - Crear oportunidades de venta
- 2** **Imaginación para**
 - Planear acciones
 - Prever situaciones
 - Adaptarse a condiciones del mercado
- 3** **Poder de Persuasión** o capacidad de convencer con
 - La palabra y
 - La acción
- 4** **Conocimiento sobre**
 - Cultura general
 - Empresa
 - Cliente
 - La competencia
 - Las técnicas de venta
- 5** **Memoria para**
 - Retener la información
 - Recordar datos y detalles

La Memoria se fortalece:

 - Ejercitándola
 - Evitando fatiga mental y física
 - Desechando información inútil
 - Concentrándose
- 6** **Atención o concentración en:**
 - El trabajo
 - Los clientes
 - Los productos
 - Los equipos y herramientas.

Sin duda, usted las posee. Para reforzar su práctica es necesario un concepto claro. Revise sus conceptos. El ejercicio le ayudará:


Ejercicio N.º3

Complete las siguientes expresiones:

1. Podemos convencer con la _____ y la _____
2. Si aplicamos nuestra iniciativa podemos _____ oportunidades de venta.
3. La imaginación nos sirve para _____ la acción de _____
4. La atención nos permite _____ en nuestro trabajo.
5. Por medio de la _____ recordamos datos y detalles.

Verifique sus respuestas en la pág. 33. Conseguido el acierto, continúe.

Además de las cualidades mentales, la personalidad del vendedor se caracteriza por:



**Cualidades
Morales**

1. **Honradez** se manifiesta con:
 - Honestidad consigo mismo y con los demás
 - Proceder recto.
2. **Veracidad**
 - Decir siempre la verdad
 - Demostrar lo que se afirma
3. **Responsabilidad**
 - Aceptación de los quehaceres
 - Cumplimiento de compromisos adquiridos

4. Dignidad

- Es el reconocimiento de toda perfección humana.
- Somos dignos por naturaleza
- De nosotros depende disminuirla, perderla o aumentarla.

Dignidad del trabajo

- El trabajo es honesto y digno
- La dignidad del ser humano aumenta la dignidad del trabajo.

UN COMPORTAMIENTO ETICO es garantía tanto para LA EMPRESA como para EL CLIENTE.

ICUANTO MAS CORRECTO ES EL PROFESIONAL, MAS CORRECTA Y DIGNA ES SU PROFESION!

Confronte ahora su comprensión con el cuestionario que viene:

Ejercicio N.º 4

COMPLETE:

1. Un proceder recto es manifestación de _____
2. El ser humano es _____ por naturaleza.
3. Cumpliendo los compromisos se demuestra la _____
4. La _____ es el reconocimiento de _____ humana.
5. La _____ se logra demostrando lo que se afirma.

Verificados sus aciertos en la pág. 33 estudiemos ahora las cualidades físicas del vendedor. Luego, lea con cuidado lo que aparece en el llamado RECUERDE, para de nuevo, reforzar su comprensión mediante la reflexión propuesta en la pág. 29.

CUALIDADES FISICAS

- 1. SALUD:** La venta no exige esfuerzo físico excesivo.

Algunas recomendaciones serían:

- * Practicar ejercicios físicos
- * Tomar alimentos balanceados
- * Descanso adecuado
- * Practicar reglas de higiene necesarias
- * Tener sanas diversiones
- * Usar prendas de vestir apropiadas

- 2. BUENA PRESENTACION**

Usted se representa a sí mismo ...
a su empresa ...
a su profesión.

¡CUIDE SU ASPECTO PERSONAL!

LA PRIMERA IMPRESION QUE USTED CAUSE LE PUEDE HACER GANAR O PERDER.

PARA EVITAR PERDER tenga en cuenta:

SU COMPORTAMIENTO

- * Modales correctos
- * Cortesía
- * Actitud mental de triunfo

SU EXPRESION ORAL

- * Clara
- * Sencilla
- * Breve

SU VESTIDO

- * Limpio
- * Adecuado

SU CUERPO

- * Aseado y su
- * Actitud corporal de ¡ALERTA!

3. NATURALIDAD

- * No finja!
- * No exagere!
- * No adopte actitudes falsas!

4. SIMPATIA

"El hombre cuya cara no SONRIE, no debe ABRIR UNA TIENDA".

PROCURE:

Agradar a los demás...

Ganarse su voluntad...

¿Cómo?

- Interésese sinceramente por los demás
 - Sonría expresivamente!
- Recuerde el nombre del cliente
 - Escuche atentamente.
- Hable de lo que al cliente le interesa.
 - No discuta.



— Respete la opinión de los demás

— Toleré!

— Sea paciente! Sea Humilde!

Mantenga **EL BUEN SENTIDO**

DEL HUMOR

¡Y RECUERDE!

- ** No existen fórmulas universalmente válidas para conquistar al cliente.
- ** Vender no es un arte, sino una técnica.
- ** El vendedor no nace, se hace.
- ** El vendedor es el asesor del cliente
- ** Reduzca al mínimo la improvisación y controle al máximo su propia actividad.
- ** Cada venta es un caso particular que ha de afrontarse según normas generales.
- ** La variedad de productos y sus cambios, las posibilidades de uso, los diversos modos de presentación y venta, requieren cada vez más al **VENDEDOR ESPECIALIZADO** conocedor a fondo de su oficio.

Ejercicio N.5

Complete las siguientes expresiones:

1. Usted se representa a sí mismo, a _____ y a _____.
2. Su expresión oral debe ser _____ sencilla y _____.
3. Los ejercicios físicos moderados nos permiten conservar una buena _____.
4. El vendedor es el _____ del cliente.
5. El vendedor debe adoptar una _____ corporal de _____.

Aquí terminamos el análisis de la personalidad del vendedor. Si cree necesario repase sus contenidos antes de cambiar de tema.

Una vez seguro de su aprendizaje, avancemos.

Ya sabemos qué es vender y qué caracteriza al vendedor. Ahora ordenemos las funciones propias de su trabajo.

4. FUNCIONES DEL VENDEDOR DE MOSTRADOR

Cuando estudió las cualidades del vendedor, usted, tal vez, se sintió mejor ubicado en su trabajo.

Conociendo, ahora, cuáles son sus funciones, tendrá un instrumento más para decidirse dentro de un campo específico: Vendedor de mostrador.

Sus funciones son:

1. Organización y preparación del puesto de trabajo
 - Organizar mostrador, estantes y vitrinas
 - Alistar material de trabajo
 - **Organizar mercancías**
 - Retirar mercancías averiadas
 - Colocar etiquetas y cartones de referencia y precios.

2. Aprovisionamiento de mercancías

- Constatar existencias
- Determinar necesidades
- Tramitar pedidos de mercancías
- Recibir mercancías de bodega y/o proveedores
- Confrontar mercancías con pedidos
- Inspeccionar mercancías recibidas
- Tramitar devoluciones
- Hacer conteos para inventarios

3. Exhibición de mercancías

- Clasificar mercancías para exhibición
- **Disponer mercancías en forma llamativa**
- Hacer cambios de mercancías en exhibición

4. Recepción de clientes

- Saludar al cliente
- Identificar la necesidad del cliente
- Asesorar al cliente en su elección
- Ofrecer productos

5. Ejecución de la venta

- Hacer demostraciones del producto
- Destacar características y usos de las mercancías
- Superar objeciones
- Cerrar la venta
- Calcular el importe
- Empacar mercancías
- Entregar mercancía vendida
- Tramitar entrega de mercancía a domicilio
- Ofrecer servicios adicionales y complementarios
- Agradecer la compra
- Despedir al cliente

6. Atención de reclamos

- Escuchar reclamos de los clientes
- Identificar motivos de reclamos
- Tramitar reclamos de clientes

- Solucionar reclamos
- Constatar satisfacción del cliente

7. Promoción de ventas

- Aplicar técnicas de promoción
- Utilizar materiales suministrados para promociones
- Informar al público sobre promociones

8. Tareas complementarias

- Comunicar iniciativas
- Colaborar con la vigilancia del establecimiento
- Colaborar en la atención al público.

El listado es muy amplio y de pronto no dé mucha claridad.

No se desanime. Las unidades que conforman el curso, le explicarán cómo desempeñar cada una de estas funciones.

Por ahora, resumamos esta unidad. Después conteste la prueba que hay al comienzo en la pág. 9 y verifique las respuestas con las que le ofrecemos más adelante.

Luego verifique sus aciertos, elabore el trabajo propuesto en la pág. 35 y envíelo a su tutor.

Continúe el proceso que él le indique.

Recapitulación

Entendamos por recapitulación un resumen global del contenido de la unidad. Usted puede hacer el propio, según su técnica de estudio.

La PROFESION DE VENTAS y su IMPORTANCIA, EL VENDEDOR, SU PERSONALIDAD Y SUS FUNCIONES; fueron las ideas objeto de tratamiento en esta Unidad.

- La **Venta** como actividad comercial, influye en la Economía humana, empresarial y del estado.
- El **Vendedor**, profesional capacitado, transforma con su acción, los productos, en satisfacción de NECESIDADES y la VENTA en beneficio SOCIAL.
- Las características especiales de su personalidad más el conocimiento de sus funciones, hacen que el VENDEDOR responda satisfactoriamente a las actividades propias de su oficio.

"SU APROVECHAMIENTO Y LOS RESULTADOS SERAN NUESTRO MEJOR TESTIMONIO".

RESPUESTAS AL EJERCICIO No. 1

1. F
2. V
3. V
4. V
5. V

RESPUESTAS AL EJERCICIO No. 2

1. a
2. d
3. c
4. b
5. c

RESPUESTAS AL EJERCICIO No. 3

1. Palabra — acción
2. Crear
3. Planear — La venta
4. Concentrarnos
5. Memoria

RESPUESTAS AL EJERCICIO No. 4

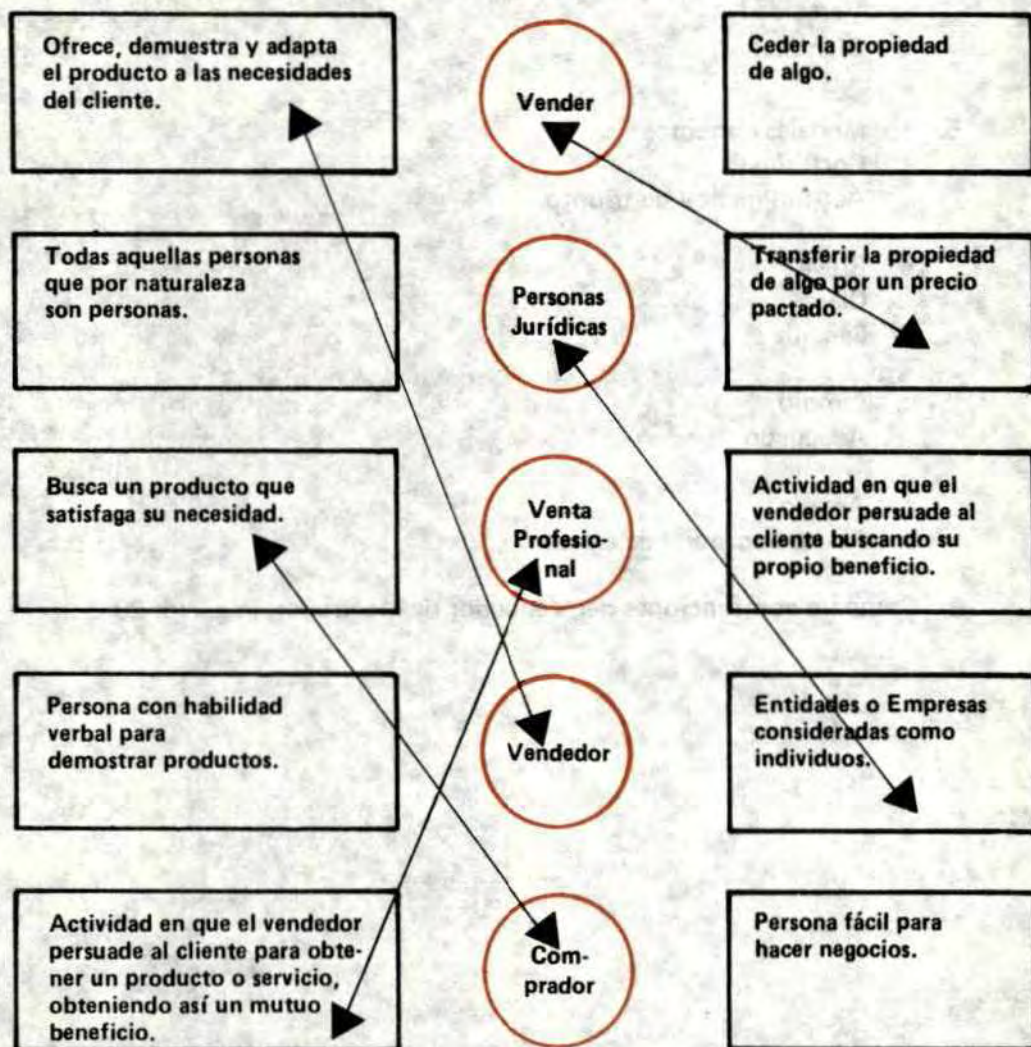
1. Honradéz
2. Digno
3. Responsabilidad
4. Dignidad — Perfección
5. Veracidad

RESPUESTAS AL EJERCICIO No. 5

1. Empresa – Profesión
2. Clara – Breve
3. Salud
4. Asesor
5. Actitud – Alerta

RESPUESTAS AUTOPRUEBA DE AVANCE Y AUTOEVALUACION FINAL

La venta Profesional y la Personalidad del Vendedor



- 2. Columna 1 Rectángulo C
- Columna 2 Rectángulo B
- Columna 3 Rectángulo D

- 3. a. Memoria
- b. Iniciativa
- c. Imaginación

- 4. a. Responsabilidad
- b. Honradez
- c. Veracidad
- d. Dignidad

- 5. a. Modales correctos
- Cortesía
- Actitud mental de triunfo

- b. Breve
- Clara
- Sencilla

- c. Limpio
- Adecuado

- d. Aseado
- Actitud corporal de alerta

- 6. Compare con **Funciones del Vendedor de Mostrador, Pág. No. 29**

Trabajo escrito

Ya terminó el estudio de la primera Unidad del curso de Vendedor de Mostrador.

El cuadro que presentamos en la página siguiente le sirve de autoevaluación frente a la profesión de Vendedor.

Contéstelo sinceramente, analice sus respuestas y haga su autocrítica.

Desprenda la hoja y envíela a su instructor-tutor.

Nos permitirá identificarlo y asesorarlo mejor en el transcurso de su formación.

UNIT 15

The first part of the unit is a reading passage about the history of the world. It is divided into four sections. The first section is about the beginning of the world. The second section is about the development of the world. The third section is about the present world. The fourth section is about the future world.

The second part of the unit is a listening exercise. It consists of a short audio recording of a speaker talking about the same topic. The speaker discusses the different stages of the world's history and how they have shaped the world we live in today.

The third part of the unit is a writing exercise. It asks the student to write a short paragraph about their own view of the world's future. The student should use the information from the reading and listening exercises to help them think about the future.

**AUTOEVALUACION DE LAS CUALIDADES
DEL VENDEDOR PROFESIONAL**

CUALIDADES		NECESITA MEJORAR	BUENA	
CONDICIONES PROFESIONALES	–Conocimiento Técnico del Producto			
	–Dominio de las Técnicas de Venta			
	–Atención de clientes			
	–Conocimiento de la Empresa			
CARACTERISTICAS HUMANAS	FISICAS	–Presentación personal		
		–Salud		
		–Simpatía		
		–Naturalidad		
	INTE- LECTUALES	–Iniciativa		
		–Imaginación		
		–Persuasión		
		–Memoria		
		–Atención		
		–Conocimientos		
	ETICAS O MORALES	–Veracidad		
		–Honradez		
		–Dignidad		
		–Responsabilidad		
	SOCIALES	–Cortesía		
		–Tolerancia		
		–Empatía		
		–Comportamiento Humano		
		–Don de gentes		
		–Liderazgo		
		–Buen Humor		
	EMOCIONALES	–Autocontrol		
		–Confianza en sí mismo		
–Entusiasmo				
–Persistencia				
–Decisión				

Bibliografía

Son estos los libros que pueden ayudarlo para reforzar y ampliar sus conocimientos. Todo depende de su interés por su profesión.

BARRIO NUEVO Leopoldo, **Cómo vender Profesionalmente**. Medellín, ed. Interprint – 1976.

BISCAYART M. y Ridsaw. **Compendio de Ventas**. Ed. Paraninfo, Madrid, 1970.

BUTAZZI R. y Ubaldi. **Manual del Vendedor Moderno**. Ed. Deusto, Bilbao, 1976.

IVEY, Paul. **La ciencia y el arte de Vender**. Ed. Jackson, Buenos Aires.

MORALES, Pedro. **Comercio y Venta**.
Revista Argos Impresores, Bogotá, 1975.

SENA, Curso, Vendedor de Almacén.
SENA, Bogotá, 1976.

