

Esto significa un ambiente que ofrezca apoyo y aliento. En esas circunstancias hay éxito de ventas.

6. TRABAJO DE CAMPO

6.1. RESULTADOS ENCONTRADOS

Después de haber hecho el sondeo mediante entrevistas y encuestas con las personas encargadas de la administración de ventas de 21 empresas y el haber consultado con algunos experimentados vendedores y promotores de ventas, se puede decir:

Si existe un interés por parte de la empresa hacia el vendedor, es cierto, sí hay muy buenas atenciones, se ofrecen todas las ventajas y se dan todas las facilidades para que el vendedor pueda desempeñar mejor su trabajo.

Pero, si me permiten la comparación, es como el enamoramiento que existe en las parejas, se juran amor eterno, se ofrecen el sol, la luna y las estrellas, mientras son novios, cuando se casan, ahora si salen las cosas malas, los malos hábitos, salen los sentimientos y se dan a conocer los verdaderos pensamientos y pues empiezan a surgir los conflictos, así sucede con los vendedores y las empresas, es que no me lo dijeron, es que no has cumplido con las cuotas de ventas, no sirves, etc.. Consecuencia el vendedor empieza a desmotivarse y empieza su carrera hacia abajo. Tiene que abandonar la empresa por voluntad propia o porque lo despiden.

Una condición para que el vendedor desarrolle mejor su trabajo es dotarle de todas las herramientas, las empresas mencionan que le dan todo lo necesario, sin embargo los vendedores y las respuestas encontradas nos dicen que no se dan realmente lo necesario, se da lo indispensable para que pueda salir a hacer su trabajo, por ejemplo, algunos negocios ofrecen cubículos con clima, café, teléfono, papelería con datos personales, a sus vendedores estrellas, llámese del club platino, oro, diamante, etc. y En cambio a los vendedores que apenas empiezan les dicen hágale como pueda pero traiga ventas, después hablamos,

Las encuestas nos dicen que las empresas y negocios contratan sólo a los mejores, que la selección que se practica es el día de hoy más completa pues se lleva a cabo desde la solicitud, exámenes, pruebas psicométricas, estudio socioeconómico, entrevistas personales, compromisos de venta, es decir, si alguien se va a dedicar a las ventas, está consiente de la labor que le tocara desempeñar y muy importante, hoy no es posible experimentar con las ventas, a ver cómo me va, o trabajar por mientras encuentro otra actividad, las empresas no quieren nombres no quieren llenarse de papeles, quieren sólo a los mejores.

Los resultados del trabajo nos indican que la capacitación y la inducción que se da en las empresas y los negocios es muy importante, ya que en ella se da a conocer la imagen de la empresa, así como la información de los productos para el buen desempeño por parte del vendedor.

En algunos ramos por ejemplo, los seguros es indispensable que el vendedor acuda a capacitación, porque el permiso o la cédula para trabajar está en función de dicha capacitación.

En el caso de copadoras es indispensable la capacitación que consiste en información técnica de las copadoras; muy necesaria para realizar la venta o renta del equipo.

En la capacitación se dan técnicas de ventas presentación del producto, manejo de objeciones, motivación para el vendedor mediante clínicas de ventas, pláticas, videos, es decir, la capacitación tiene que ser integral, para que ayude al vendedor a desempeñar mejor su trabajo y a desarrollarse como persona.

Es difícil llegar a establecer la mejor forma para remunerar al vendedor, sobre todo por la gran variedad de giros, ramos o productos que existen en el mercado.

Pero lo encontrado durante el trabajo de investigación nos dice cómo algunos productos requieren por ejemplo fijar un sueldo, sobre todo donde la relación con el cliente es apoyo y asesoría técnica con cierta frecuencia ejemplo, pinturas industriales residenciales.

Otros ejemplos donde la remuneración es sólo comisión tenemos en el ramo de seguros, la venta de previsión social (servicios funerales) despensa a domicilio.

Una parte donde se manejan tanto sueldo y comisión es el de las agencias: por ejemplo, venta de autos nuevos, donde me explicaron se trabaja en base a un pequeño salario, que se cobra cada 10 días y un porcentaje sobre la venta del automóvil nuevo, que resulta en buena combinación.

Los resultados encontrados también nos indican que no es bueno contratar a los vendedores solamente sobre la base de sueldo o salario, ya que esto invita a los vendedores a permanecer en la oficina, más tiempo, olvidándose de su principal actividad que son las "ventas", al fin y al cabo como quiera "me pagan".

Los resultados me indican que una buena combinación de sueldo más comisión, más algunos incentivos nos ayudarán a mantener al vendedor en buenas condiciones, es decir, motivado y con ganas de vender para la compañía.

Estos incentivos nos mencionan los siguientes:

“Campañas” de ventas entre los premios viajes, cruceros, artículos desde una plancha, licuadora, aire, computadora hasta un auto.

Seminarios de venta, Rifas, Sorteos.

7. PROPUESTA.

Propuesta para convertirse primero en mejor persona y después en super-vendedor que es la intención de este trabajo de investigación que se llevo a cabo en la ciudad de Monterrey N.L., México.

Esta propuesta ofrece revisar 4 aspectos que tiene que ver con el quehacer diario que llevamos tanto individualmente como personas y como organizaciones, muy sencillas, pero parece que no están al alcance de todos, por que no veo mucha gente aplicándolas; son los siguientes pasos a considerar:

7.1 MOTIVESE

“El hombre pertenece al lugar donde desea ir”.

Werner von braun

Si nos diéramos cuenta de nuestro potencial y de las cosas que somos capaces de realizar, seria el descubrimiento y el éxito más grande del mundo. Si tan solo pudiéramos cambiar “El tener Que”. Por “El quèrer que” En todas nuestras situaciones de la vida.

Todos contamos con cualidades y habilidades muy particulares, tenemos la oportunidad de soñar y alcanzar nuestros ideales, pues contamos con la actitud, la dirección la constancia etc.

Pero no hacemos nada, y solo quedan sueños y fantasías, los seres humanos somos los únicos que si podemos transformarnos, porque la piedra seguirá siendo piedra; a menos que sea transformada por el hombre.

Usted si tiene el poder de, la capacidad y sobre todo la posibilidad de cambiar y superarse día a día.

William James, el gran psicólogo lo explicaba de esta forma:

“El gran descubrimiento de mi generación es que los seres humanos pueden alterar sus vidas al cambiar sus actitudes mentales ” y como podemos darnos cuenta, éste es un aspecto que si podemos controlar a voluntad.

Marilyn Ferguson lo menciona de esta manera “Si tu sigues creyendo en lo que siempre has creído, entonces pensaras como siempre has pensado;

Por lo tanto, siempre actuaras como siempre has actuado y por lo mismo, obtendrás lo que siempre has obtenido”.

7.2. PLANEE

“No hay viento favorable para aquel que no sabe a donde va “.

Seneca

El hombre sin un objetivo en la vida es fácil de reconocer. Es el hombre de las excusas, acciones volubles y resultados mediocres. Se puede afirmar que aunque se tengan todas las cualidades necesarias para el éxito, no servirán para usted si no se practica lo que constituye el corazón de cualquier empresa: Los objetivos y la planeación para lograrlos

Toda empresa que tiene feliz éxito se debe, en primer lugar, al conocimiento exacto que se tiene de lo que se quiere.

Cuando el objetivo esta bien definido, la planeación es sorprendentemente fácil, no importaran los obstáculos que se presenten, cualquier barrera por alta que sea ,la saltaremos ,pues llevamos el suficiente vuelo y la energía debida.

Recuerde : “Las águilas planean como atrapar a su presa, pero los pollos solo salen a ver que encuentran”.

7.3. CONOZCA LA DOMINANCIA CEREBRAL

“Conocerse es poder”.

Francis Bacon

En verdad pocos se atreverán a negar la certeza de esta afirmación cuando se trata de conocer nuestras aptitudes y descubrir nuestros talentos.

Solo adquiriendo este conocimiento podremos apreciar el alcance de nuestro potencial.

Todos esperamos encontrar un trabajo que se ajuste a nuestras aptitudes particulares; Sin embargo, pocas personas saben como evaluar bien tales aptitudes. En consecuencia, mucha gente se dedica a un trabajo para el que no ha nacido y termina frustrada, hastiada, o agotada. Desaprovecha su potencial intelectual, en vez de emplearlo apropiadamente para le aporte las mejores oportunidades de éxito y satisfacción.

Increíblemente las actividades en ventas requieren de la utilización de las 4 partes cerebrales que cada uno como individuo tiene, esto nos permitirá

comunicarnos en el idioma mental de los prospectos que tenemos frente a una presentación, logrando un entendimiento de sus gustos, preferencias y procesos mentales. Hay mucho por aprender desde la inteligencia emocional, administración del conocimiento, la programación neurolinguista y muchas de las nuevas corrientes que empiezan a circular hoy en día.

7.4. Servicio en las ventas.

“El servicio enriquece a quien lo recibe, pero engrandece a quien lo da”

Anónimo.

La venta es relativamente fácil y muchas personas pueden lograrlo, pero lo que diferencia a una persona extraordinaria de las demás, son los valores agregados que proporcionan a sus clientes. Existe un valor agregado que en estos tiempos marca una importante diferencia entre una persona exitosa de otra regular, de una empresa de excelencia de otra mediocre, etc., y es lo que se conoce como servicio. El servicio como tal, es la ventaja insuperable en esta época en que todos ofrecen el mismo precio y calidad, siendo la única herramienta de éxito el servicio de excelencia. Recuerde: “Quien mas sirve, mas vende y por lo mismo, mas gana”.

8. CONCLUSIONES

8. CONCLUSIONES

Después de haber desarrollado un tema como el de la Administración de Ventas me doy cuenta que existen muchos factores que deben ser tomados en cuenta cada vez que alguien trate de inmiscuirse en este campo tan apasionante y a la vez tan frío, pues quien haya trabajado como vendedor sabrá lo que se siente que le digan no has cumplido tus metas y tus cuotas de ventas, queremos otro tipo de vendedores.

Cuando uno es el gerente de la oficina, y le digan no has alcanzado los números que necesitamos para que la oficina sea rentable, vamos a traer a otro gerente.

Son situaciones típicas y tal ves normales en el campo de los negocios debido a la gran rotación de personal que existe en este campo, para mi aquí es donde empieza uno a preguntarse por que fulanito si es tan bueno se tiene que ir, no es lo que deberíamos de ver realmente, mas bien vamos a ver que es lo que el gerente o vendedor dejo de hacer.

Porque los números nos indican realmente cual es la actuación de cada quien, si realizo o no la planeación, si se organizo, si conoció su producto , a su compañía ,sabe quien es su cliente , como compra su cliente , sabe de la competencia , quien es su competencia ,que hace la competencia ,que productos vende su competencia , todo esto esta resumido en la administración estratégica ,como todos sabemos son algunos de sus elementos , me falta considerar a los accionistas , al medio ambiente en el que se desenvuelven , la responsabilidad social que se tiene con la comunidad , pero estos son otra historia ,basta con saber como hacer nuestro trabajo y responder a cada situación que se nos presente de la mejor manera .

Me di cuenta que la capacitación es importante en nuestra actividad ya sea al vender o al dar a conocer a otras personas nuestros productos como vendedores o inclusive como gerente de ventas al invitarlos a formar parte de nuestra fuerza de ventas, pues quien no se preocupa por conocer sus productos, su compañía ¿ De que puede hablar a otros? También la Capacitación nos ayuda a desarrollar nuestras capacidades y habilitarnos para desempeñarnos de una mejor manera

Para Mí la Motivación es importantisima, siempre he pensado que si alguien esta bien anímicamente, tiene salud, esta económicamente bien tiene a su familia en buenas condiciones, sale a vender con muchas ganas, sin la presión de que tiene que vender para llevar a su familia algo que comer, creo que si alguien esta bien, puede llevar a cabo todo naturalmente es decir, no vive angustiado, presionado, acelerado, enfermo

etc. seria larga la lista de calificativos de los vendedores que ha lo largo de los años he visto y por que no decirlo también he vivido.

Por eso creo en la motivación como el motor que nos mueve y nos lleva a lograr cosas, que si estas bien, todo lo puedes hacer, nada se te dificulta ,por muy escabroso que este el terreno, por mas pasada que este la situación ,estando motivado cargas con todo como un toro , como un rinoceronte siempre a la carga ,no hay obstáculo que te detenga.

Como vendedor lea toda la literatura que llegue a sus manos, hay muy buenos libros motivacionales en el mercado, algo bueno podemos tomar de cada autor, pero importante sea usted mismo no imite, no hay nada mejor que ser uno mismo.

Como gerente de ventas no se cierre a su persona abra la ventana, abra la puerta y mire a su alrededor hay mucho por conocer sobre su campo que son las ventas, La Administración de Ventas, las nuevas corrientes: La Dominancia Cerebral, La Inteligencia Emocional, La administración del Conocimiento, sobre todo los nuevo modelos de administración de ventas.

Como Persona no se cierre, usted no es un dios, no es dueño de nada si lo compara con el universo se dará cuenta que apenas es dueño de un pedacito, que no es nada, yo admiro y la gente también a las personas que son grandes , pero que tienen una virtud de ser humildes .

9. BIBLIOGRAFIA

Anderson Ralph E., *Administración de Ventas*, Edit. McGraw Hill.

Betrand R. Canfield, *Administración de Ventas - Principios y Problemas*, Edit. Diana.

Kotler Philip, Armstrong Gary, *Fundamentos de Mercadotecnia* Edit. Prentice Hall, México 1991.

F. Hartley Trobert, *Administración de Ventas*, Edit. CECSA, México, 1990.

Fred R., David, *Conceptos de Administración Estratégica*, Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, México 1997.

Russell, Frederick A., *Ventas Manuel Práctico*.

Harper Boyd y Westfall R., *Pesquisa Mercadológica*, Fundacao Getúlio Vargas, Río de Janeiro 1968.

Chiavenato, *Iniciación a la Administración General*, Edit. McGraw Hill, San Pablo 1989.

Figueiredo, Orlando y otros, *Administración de Ventas*, Edit. Fundacao Getúlio Vargas, Río de Janeiro 1970.

Harly Robert F., *Administración de Ventas*, Edit. CECSA.

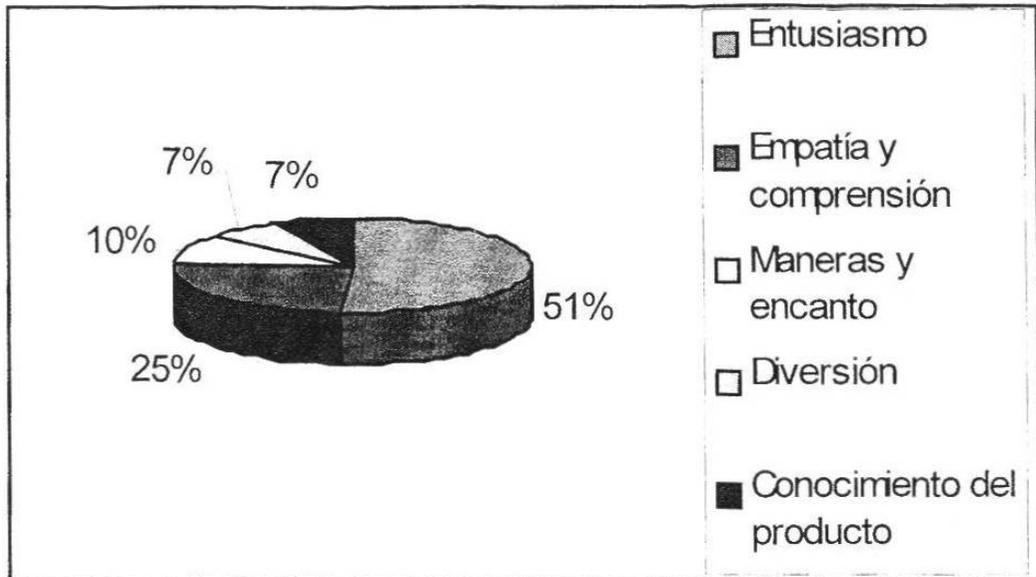
Manning Gerald L y Reece Barry L., *Las Ventas en el Mundo Actual*, Edit. Prentice Hall.

Reyes Ponce, Agustín, *Administración de Empresas*, Edit. Limusa - Noriega Editores.

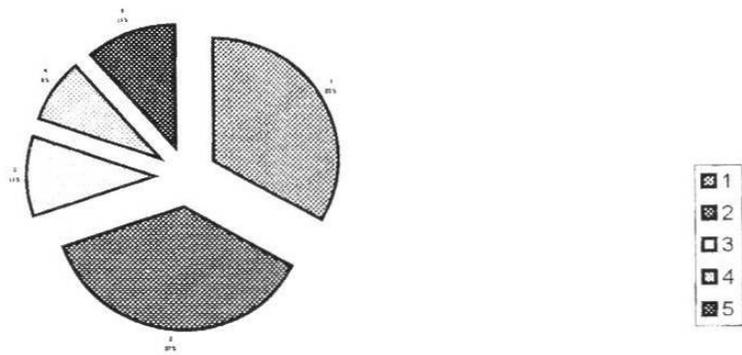
<http://clubs.infosel.com/dinamicaejecutiva/+6>

10. APENDICES

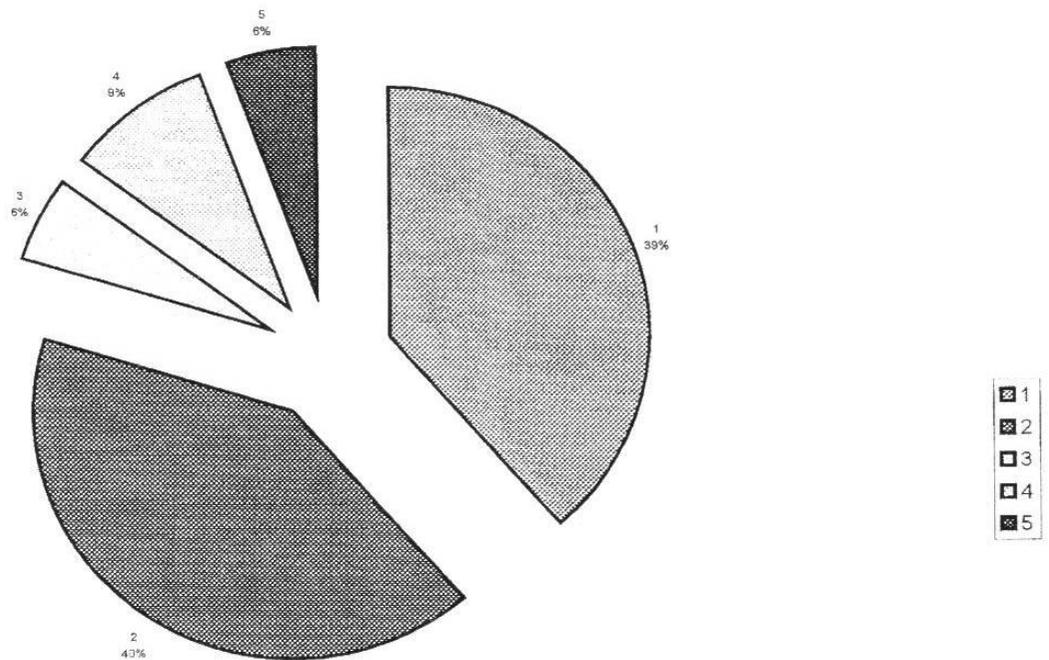
Anexo 1 Características del Vendedor Exitoso.



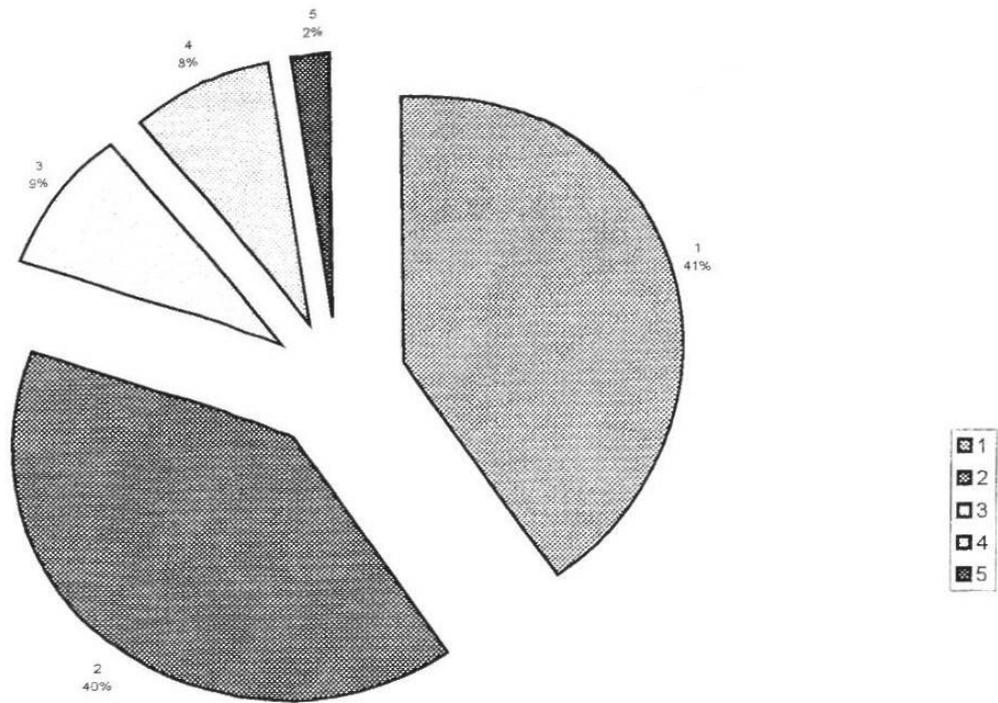
C.I. REC SEL



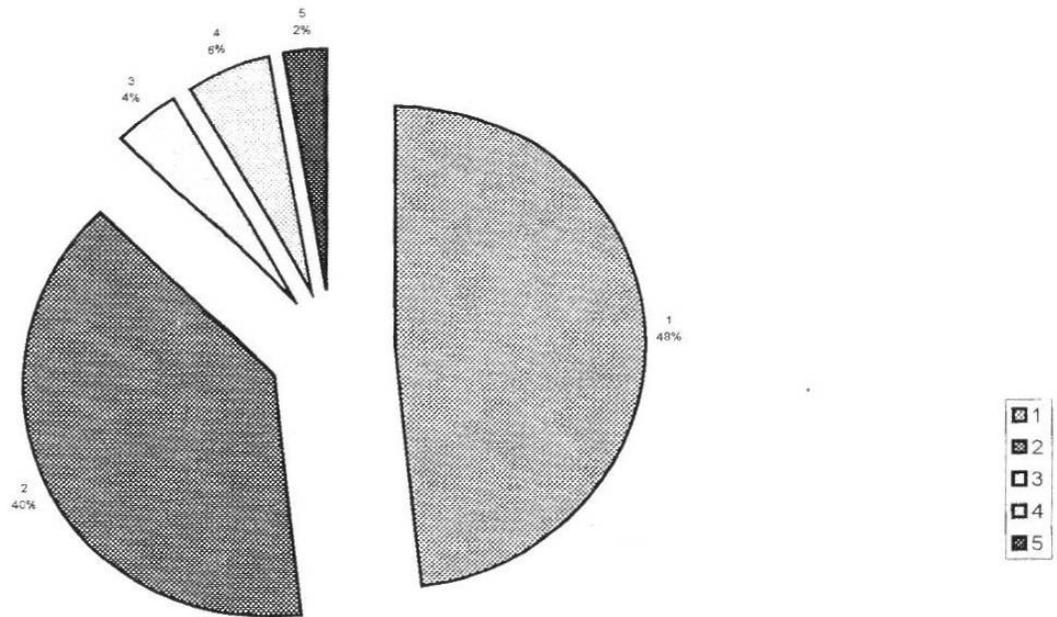
La grafica nos muestra que las empresas solo reclutan y contratan a los mejores vendedores para obtener los mejores resultados.



Esta claro que un vendedor motivado es mas productivo y mas rentable a la organizacion y la mejor motivacion que pueda tener un vendedor depende de la confianza que se le de , que los productos cumplan con las expectativas de el y del cliente



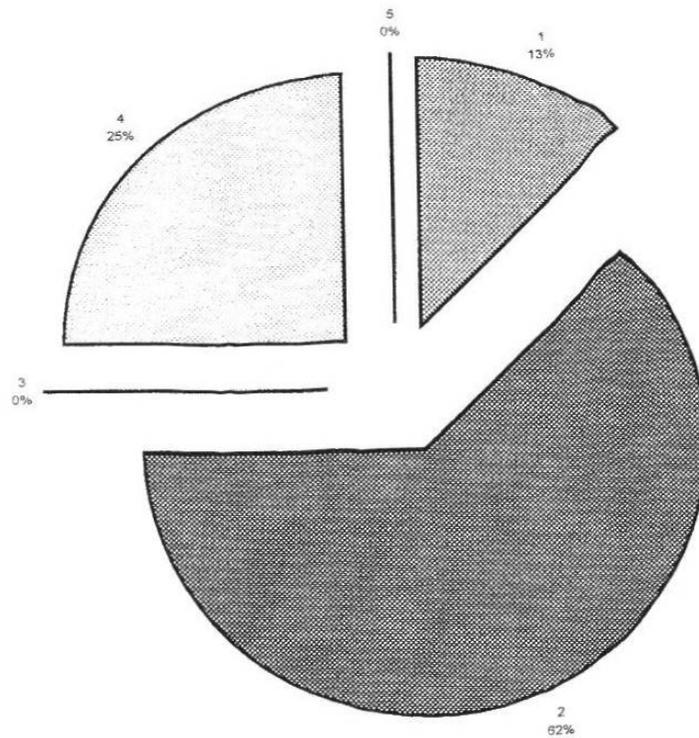
Esta grafica nos muestra la importancia que tiene la capacitacion dentro de las compañías . Los encuestados estan de acuerdo en que la capacitacion le ayuda a los vendedores a conocer mejor a la compañía, sus objetivos, los productos ,la capacitacion integral incluye seminarios , clinicas de ventas ,para ayudarle al vendedor a ser mejor como persona y como trabajador.



El vendedor esta mas consciente de su trabajo hoy en dia pues sabe hacia donde va . Esta grafica nos muestra que el vendedor conoce muy bien su trabajo , sabe que en su negocio se ganan muy buenas comisiones y que tienen los mejores equipos para competir.

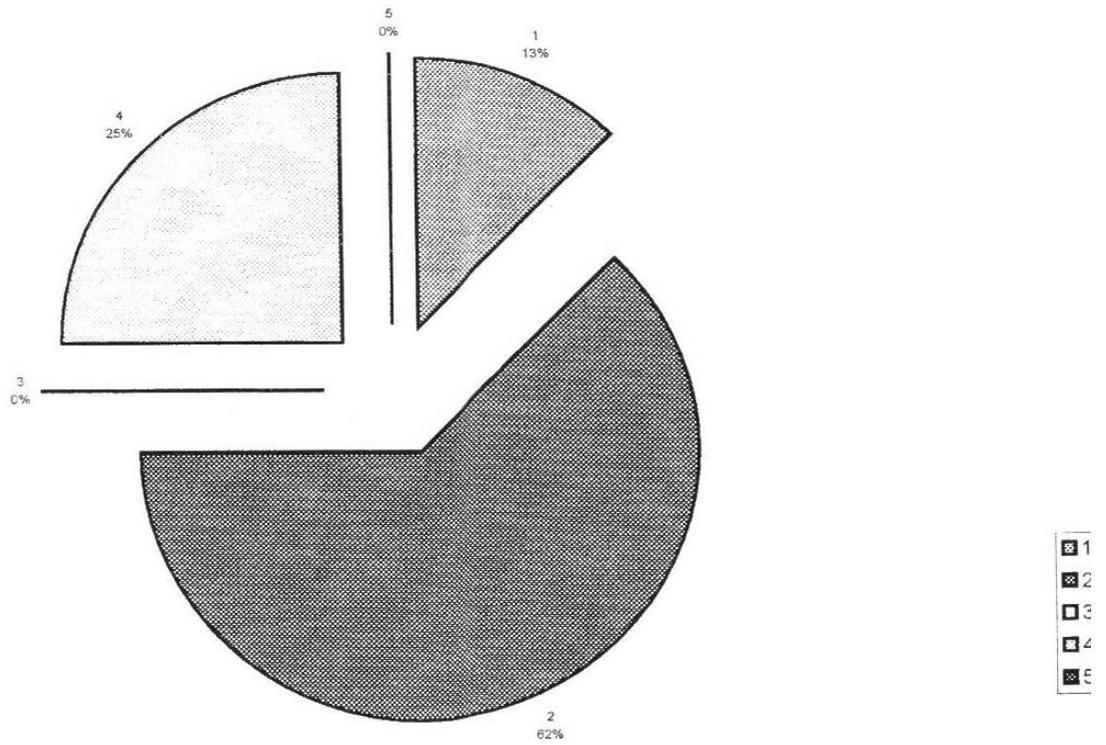
Es importante la planeacion las encuestas asi nos lo indican pues se llevan a cabo semanal , mensual , anual lo cual contribuye al desarrollo y a una vida mas plena.

C.R. REC Y SEL

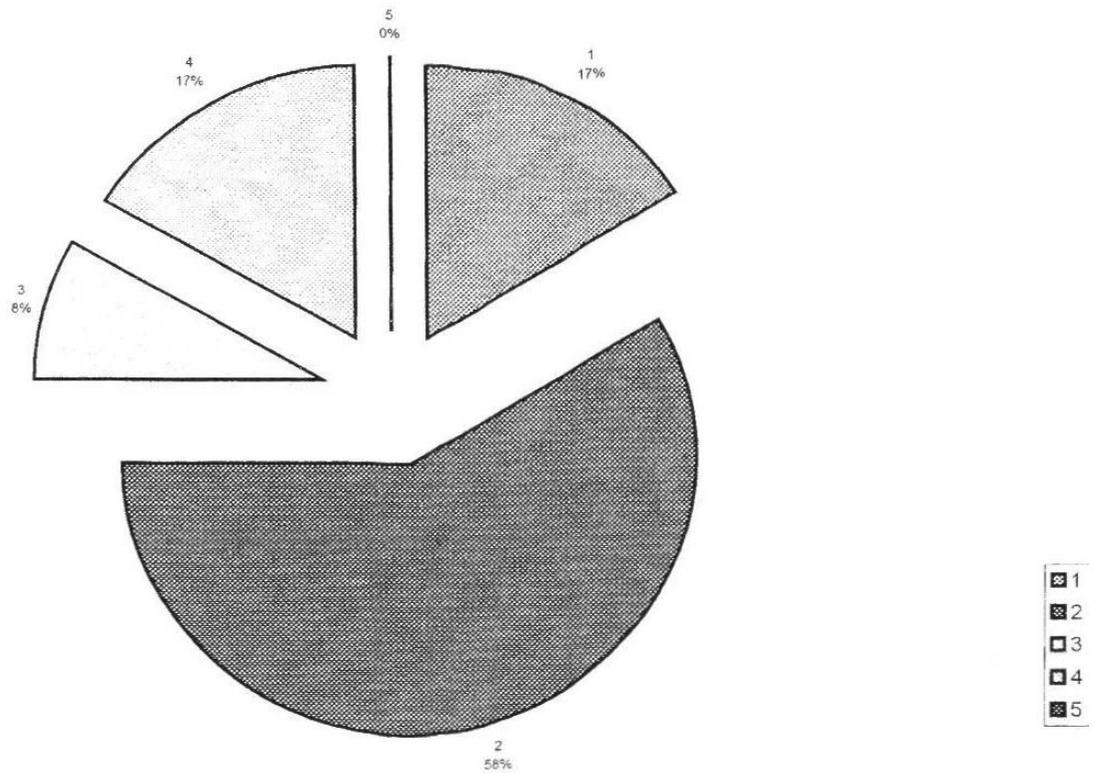


En estas graficas nos muestra que el reclutamiento de los mejores sigue siendo importante .

C.R. REC Y SEL

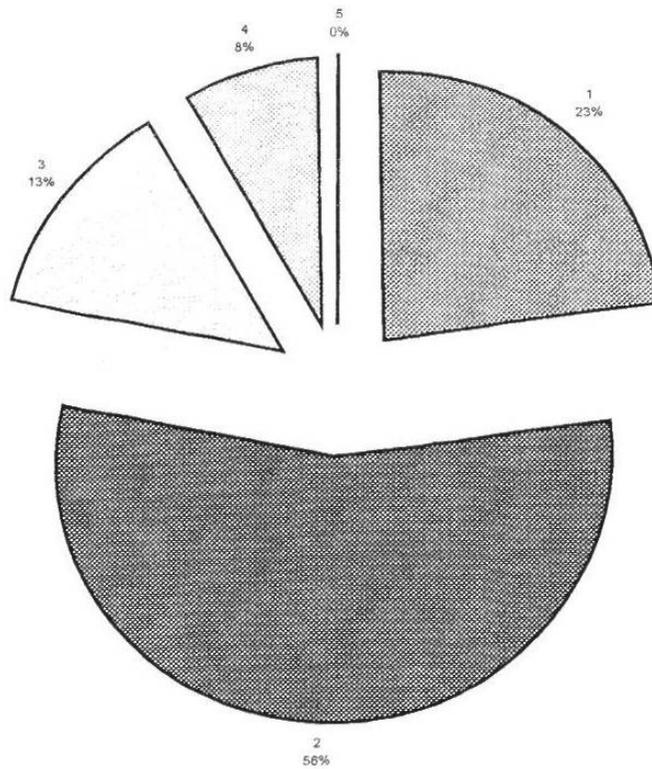


En estas graficas nos muestra que el reclutamiento de los mejores sigue siendo importante .

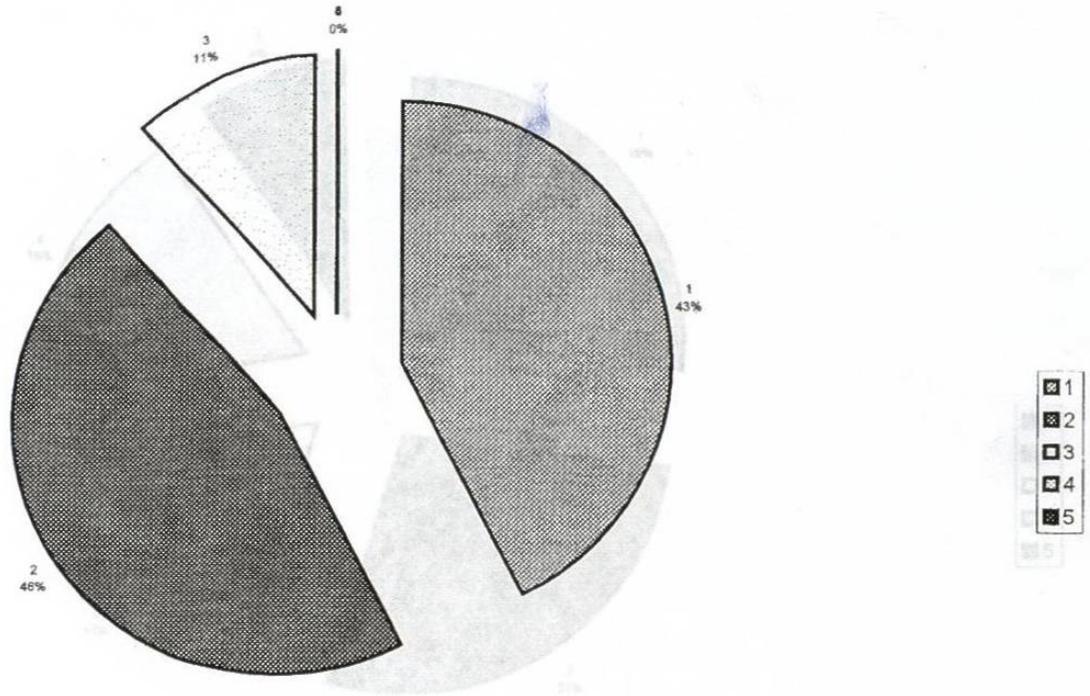


La motivacion del personal de ventas sigue siendo importante .

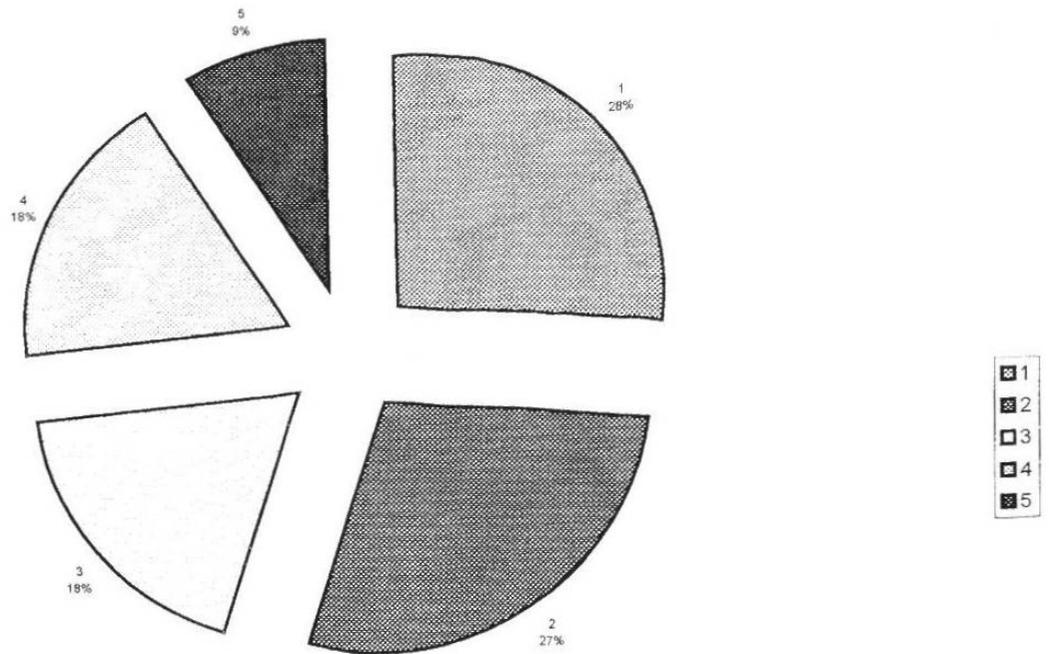
El vendedor exitoso por lo regular no llega ser buen empleado , pues esta claro que le gusta mas la aventura , los retos.



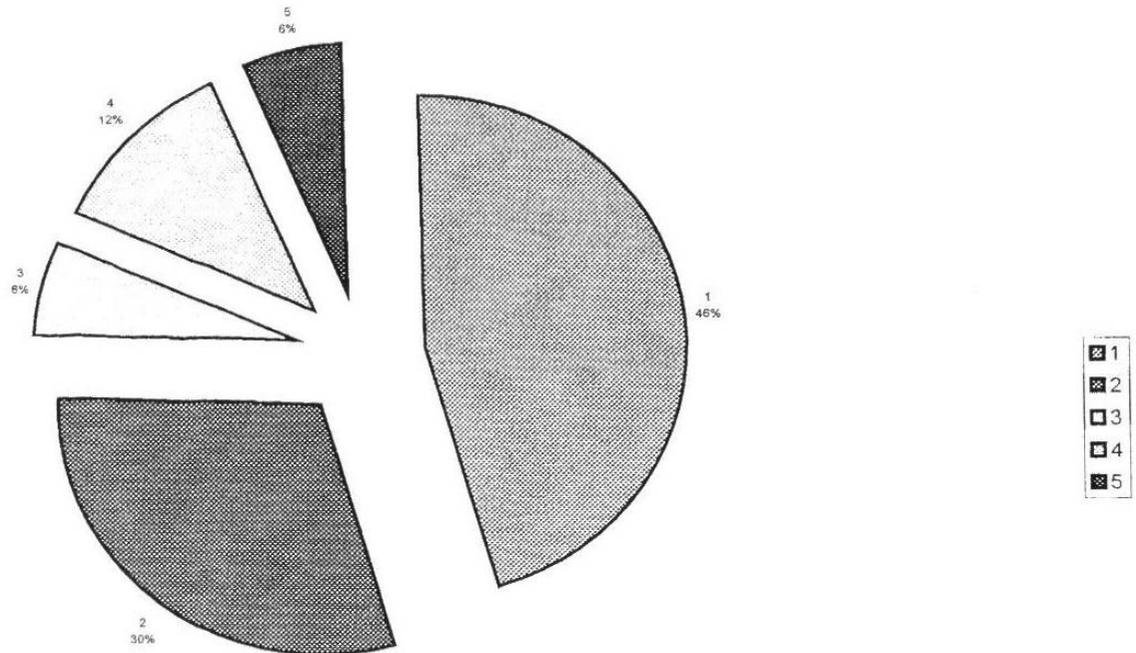
Esta grafica muestra que la capacitacion y adiestramiento es importante ya que en ella se dan a conocer los productos ,la compañía ,los objetivos ,clinicas de ventas para saber escuchar mejor a los clientes y conocerlos mas ,convierte a un vendedor pasivo en un vendedor activo y ayuda a elevar la moral de los vendedores.



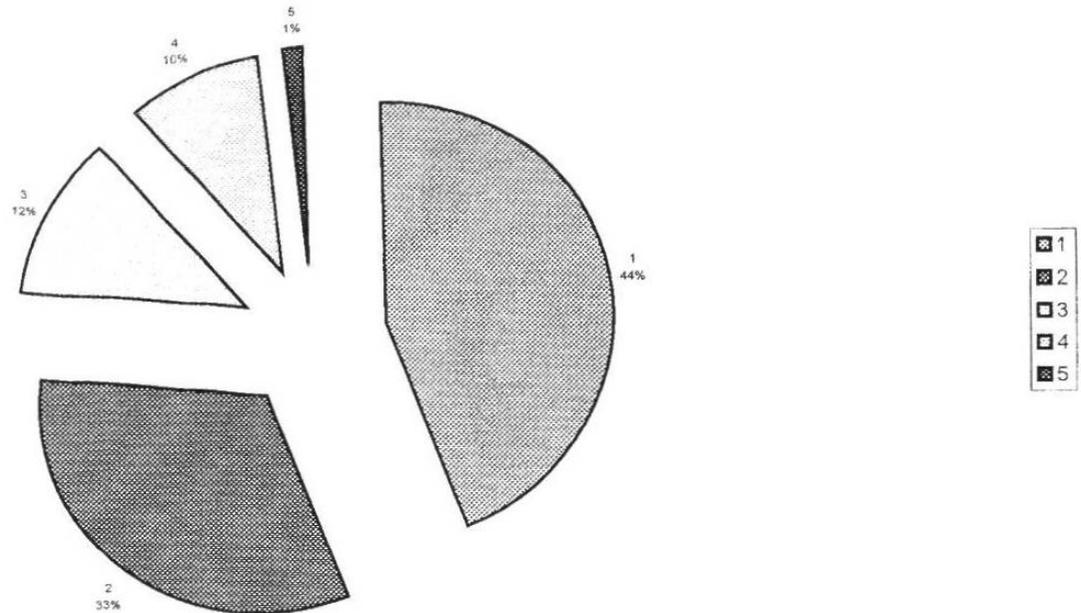
es muy importante este renglon aquí se toma en cuenta a los vendedores pues se les da los mejores beneficios ,los mejores sueldos ,los mejores equipos , se presentan retos semanales mensuales ,para mantener activo al vendedor ,y los altos directivos estan al pendiente de lo que sucede con el vendedor .



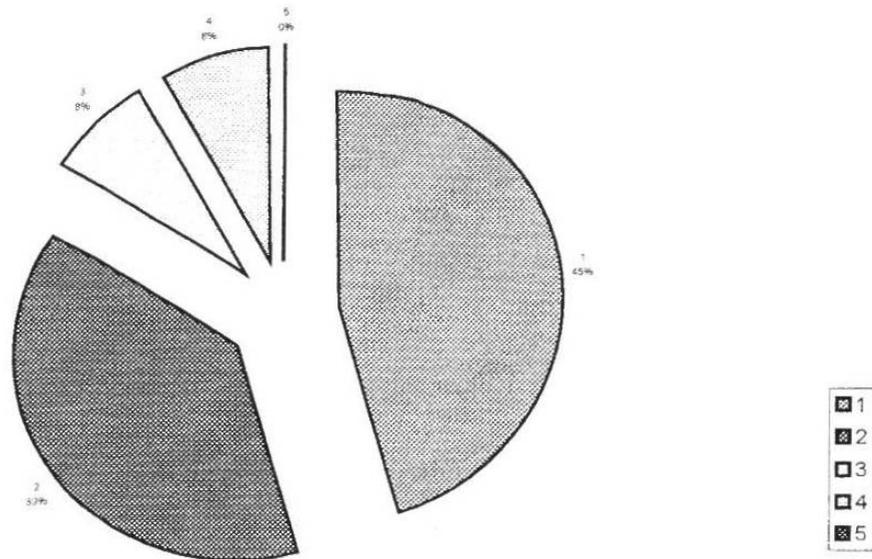
Esta grafica nos muestra que en el sector de servicios existe mas rotacion de vendedores por tal motivo las empresas no se fijan en la contratacion de vendedores pues se ha dado el caso de que se contrata hasta al jardinero , o al que reparte los periodicos ,por tal motivo no existe una buena seleccion y contratacion de vendedores .



Esta grafica nos indica que el personal administrativo encargado de la oficina se interesa por el personal que ya se tiene es decir trata de motivarlo ,para que permanezca en la organización dandole confianza , dandole a conocer los productos es decir trata de convencerlo de que esta en un buen negocio ,de que vende el mejor producto.



Regularmente la capacitacion de ventas de empresas de servicio consiste en darle a conocer la imagen de la compañía ,sus productos,,los programas ,los objetivos , que sepan que tipo de clientes queremos ,se le prepara para desempeñe mejor su trabajo , se le dan tecnicas de ventas , para que sepa escuchar mejor y que haga mejores presentaciones de ventas.



Esta grafica nos dice que el personal de ventas que permanece en el campo o en el giro del negocio mas de tres meses esta consciente y ya sabe cual es su negocio se prepara con mas fuerza , sabe hacia donde va ,cuenta con los mejores recursos y tiene un plan muy bien definido de lo que quiere lograr hace proyecciones tanto a corto como largo plazo., por lo general la direccion General de las empresas saben de ellos .

