**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Asesoría comercial |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | 260101047 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260101047-02 - Efectuar la venta cumpliendo con políticas de la organización. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 5 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Ventas y comunicación |
| BREVE DESCRIPCIÓN | Este componente formativo abarca de manera integral los aspectos esenciales de la venta, desde las herramientas y clasificación de vendedores, hasta el proceso, estrategias, técnicas. Se profundiza en las transacciones comerciales, incluyendo formas de pago, documentos y condiciones. Y como eje integrador, se explora a fondo el concepto de la comunicación, elementos, herramientas, tipos y medios, con un enfoque especial en la interacción con los clientes. |
| PALABRAS CLAVE | Clínica de ventas, comunicación, transacciones comerciales, ventas, venta consultiva. |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREA OCUPACIONAL | Ventas y servicios. |
| IDIOMA | Español |

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**

**1. La venta**

1.1 Herramientas de la venta

1.2 Clasificación de vendedores

1.3 Proceso de la venta

1.4 Estrategias de ventas

1.5 Técnicas de la venta

1.6 Venta consultiva

1.7 Clínicas de venta

1.8 Manejo de objeciones

**2. Transacciones comerciales**

2.1 Formas de pago

2.2 Documentos comerciales

2.3 Condiciones comerciales

2.4 Condiciones de entrega

**3. Comunicación**

3.1 Concepto y elementos

3.2 Herramientas y funciones

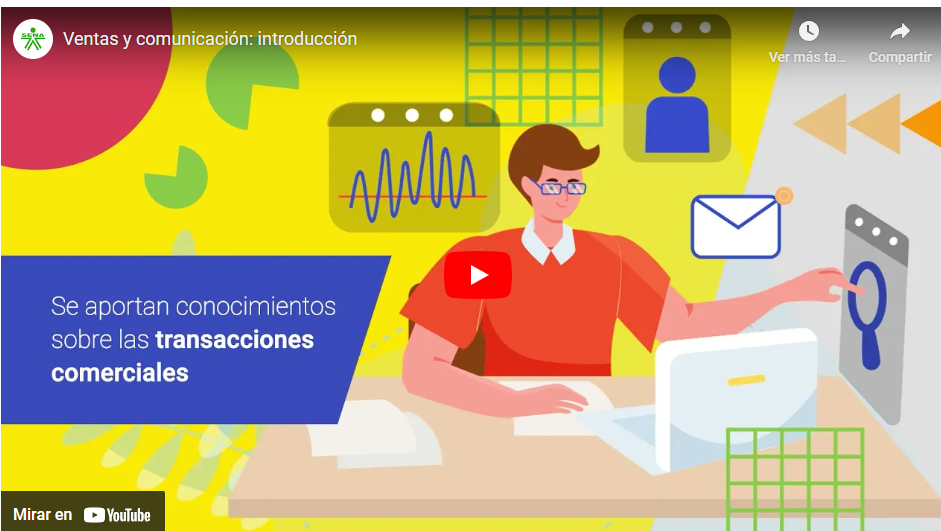
3.3 Tipos de comunicación

3.4 Medios de comunicación

3.5 Comunicación con los clientes

1. **INTRODUCCIÓN**

En este componente, tendrá la oportunidad de abordar los aspectos generales de la venta y las transacciones comerciales, así como adquirir los conocimientos necesarios para una comunicación efectiva que permita a los vendedores fortalecer el proceso y su utilidad. A continuación, le invitamos a consultar el video de introducción:



1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS:**

**1. La venta**



La venta es tal vez la actividad más antigua el mundo, ya desde la prehistoria se realizaban acciones de venta conocida como el trueque, luego se realizaron otras relaciones de intercambio más avanzadas entre civilizaciones, posteriormente, desde antes de Cristo, se empezaron a usar metales como forma de pago para realizar intercambios.



Con el desarrollo de las ventas y la división del trabajo, surgieron los vendedores como intermediarios entre personas o entre civilizaciones, a medida que crecía la población, los vendedores cobraban más importancia para el desarrollo de una región, pues era el que proveía y conseguía lo que la población necesitaba. Hoy en día las ventas son una de las actividades que, a pesar de los cambios demográficos, económicos, empresariales y la evolución de los clientes y mercados, junto a diferentes circunstancias competitivas, representan para la sociedad el principal motor de transformación socioeconómico.

La venta es el motor de la empresa, esta ejecuta lo definido en el plan de mercadeo. Hoy en día todas las organizaciones se orientan a proveer servicios al cliente (*Service Profit Chain*), como una estrategia para aumentar las ventas, por ende, todos los empleados sin importar su rol en la empresa son “vendedores” en mayor o menor grado.

Vender, es hacer operaciones de negocios que pueden darse de la siguiente manera:

DI\_CF5\_1\_B2B, B2C, B2G - tarjetas avatar

**¿Pero qué son las ventas?**

Las ventas para Westreicher (2020) “son la entrega de un determinado bien o servicio bajo un precio estipulado o convenido y a cambio de una contraprestación económica en forma de dinero por parte de un vendedor o proveedor”.

En otros conceptos, las ventas tienen diferentes connotaciones, así, para Heller (2014), es el cambio de productos y servicios por dinero. Desde una mirada legal, se trata de la transferencia del derecho de posesión de un bien, a cambio de dinero y desde una mirada contable y financiera, la venta es el monto total cobrado por productos o servicios prestados.

Para la realización de la venta, se deben tener en cuenta varias etapas y a partir de ahí, desencadenar el proceso de la venta. La venta tiene varias etapas conocidas en cada una de ellas el vendedor debe tener una preparación para afrontar con calidad cada etapa.

De acuerdo con Torres (2014, p. 71), las etapas de la venta son:

**Texto

Descripción generada automáticamente**

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica, Sitio web

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

La venta se realiza entre un comprador y un vendedor; alguien debe ejercer estos roles, sean personas, empresas u otros. Ahora, la manera en cómo se realice depende del sector y el rol que desempeñen ambos en el ejercicio del intercambio. Existen diversos tipos de venta según Morfin (2014):

DI\_CF5\_1\_Tipos de venta - Carrusel de tarjetas

* 1. **Herramientas de la venta**

Las herramientas de productividad en ventas son aquellas que ayudan a la empresa a hacer más, en menos tiempo, es decir, logran automatizar varias funciones, sirven como una forma de establecer una mejor comunicación interna o con los clientes, o permiten gestionar las funciones de ventas de alguna forma.

**Figura 1**. Herramientas de la venta

Escala de tiempo

Descripción generada automáticamente

**1.2.** **Clasificación de vendedores**

Dependiendo del grado de complejidad y especificidad técnica de la venta, esta se divide en:

* Vendedores de ventas no técnicas: se dirigen a aquellos productos que requieren un mayor esfuerzo de ventas, y su duración va según el proceso de la venta.
* Vendedores de ventas técnicas: se hacen al momento del encuentro entre comprador y vendedor o venta online, debido a que las características del producto y sus necesidades de compra son inmediatas.

La venta tiene un comportamiento según la naturaleza de la compra o la manera de cómo se solicita la mercancía, de acuerdo con esto, Jobber y Lancaster (2012) clasifican los compradores en tres tipos de funciones:

**Tomadores de órdenes**

Son aquellos que tienen clientes ya comprometidos, o también conocidos como preventistas. Por ejemplo, preventistas de Postobón, Coca-Cola o Bavaria.

**Creadores de órdenes o vendedores misioneros**

Son aquellos vendedores que tienen énfasis en el desarrollo de habilidades de persuasión y construcción de relaciones, para atraer más consumidores interesados en el producto. Por ejemplo, los visitadores médicos, quienes realizan visitas a profesionales de la salud, y los convencen de que medique su marca a los pacientes.

**Captadores de órdenes**

Procuran persuadir a los clientes de hacer un orden de pedido teniendo en cuenta su nivel de rotación de inventario, precios, facilidad de entrega, entre otros.

Imagen que contiene Escala de tiempo

Descripción generada automáticamente

La siguiente figura, presenta de manera más detallada la clasificación de la función de ventas:

**Figura 2.** La función de ventas

**Diagrama

Descripción generada automáticamente**

Nota.Adaptada de Jobber y Lancaster (2012).

Diagrama

Descripción generada automáticamente

Entre los vendedores tomadores de órdenes, siguiendo a Jobber y Lancaster (2012, p. 30), se encuentran vendedores con unas características diferenciadoras como:

1. **Tomadores de órdenes internos o vendedores de pago inmediato.**

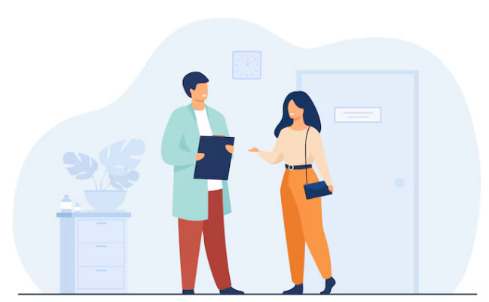
Aquellos que reciben el pago y entregan la mercancía. También aplica al telemercadeo que toma pedidos por teléfono.

1. **Personal de entregas.**

Son aquellos que solo realizan la entrega del producto en el domicilio.

1. **Tomadores de órdenes externos.**

Aquellos vendedores que solo toman el pedido revisan los inventarios y sugieren la venta.



Ahora, los vendedores creadores de órdenes son, por lo general, quienes laboran en laboratorios farmacéuticos solo realizan visitas y persuaden para que se solicite a los pacientes la marca sugerida al cuerpo médico.

Y los vendedores captadores de órdenes son los vendedores que responden por una cuota de ventas, realizan el proceso de la venta, identifican nuevos prospectos y realizan persuasión y negociación. En este grupo de vendedores, Torres (2014) señala un grupo dedicado a las ventas y que se encuentra en la línea de fuego:

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

Dibujo animado de un personaje animado

Descripción generada automáticamente con confianza bajaInterfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza baja

Teniendo en cuenta la naturaleza y dinámica cambiante de las ventas, estas asumen nuevas formas de venta que, según Artal (2010), se dividen en:

* Venta personal.
* Venta multinivel.
* Venta online o comercio electrónico.

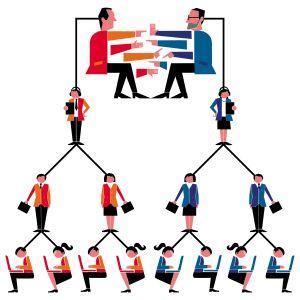
A continuación, se amplía la información sobre cada una de ellas.

**Venta personal**

Existe un encuentro entre comprador y vendedor y es el momento en que el vendedor realiza sus técnicas para vender. Puede ser venta personal interna y venta personal externa. Algunos de sus tipos se presentan a continuación:

DI\_CF5\_Venta personal – Slide de imágenes

**Venta multinivel**



La venta multinivel consiste en una estructura de negocio donde una red de personas adquiere productos directamente de una empresa y recibe un código único. Con este código, pueden distribuir los productos a otras personas, quienes a su vez también pueden generar ingresos a través de sus propias ventas. Este modelo permite que los distribuidores ganen comisiones tanto por sus ventas directas como por las ventas realizadas por su red de reclutados, fomentando así el crecimiento y la expansión del negocio de manera exponencial.

**Venta *online* o comercio electrónico**



El comercio electrónico, o venta *online*, hace uso del Internet y la web para realizar transacciones de solicitud y pago de negocios (Mejía, 2017, p. 24). Este tipo de venta permite a los negocios ofrecer sus productos y servicios a una audiencia global, facilitando la solicitud y el pago de manera rápida y segura. El comercio electrónico ha revolucionado la forma en que las empresas y los consumidores interactúan, proporcionando comodidad, eficiencia y una amplia variedad de opciones a un solo clic de distancia.

* 1. **Proceso de la venta**

Después de que la empresa haya aplicado técnicas de segmentación para identificar sus mercados objetivo (es importante recordar que la empresa puede identificar múltiples segmentos, pero selecciona los más adecuados según sus recursos), y haya definido cómo quiere posicionarse en esos mercados y la comunicación que quiere dirigir a esos segmentos para darse a conocer, es momento de convertir en realidad lo planificado en el plan de mercadeo.

Realizar la venta implica un proceso tanto para el vendedor como para la empresa. Es necesario definir la mejor estrategia de venta y preparar las condiciones necesarias para llevarla a cabo. Vender es una disciplina que debe seguirse de manera organizada para alcanzar el nivel de desempeño esperado por la empresa.

**¿Qué es el proceso de la venta?**

De acuerdo con InboundCycle, “el proceso de venta es la sucesión de pasos que una empresa realiza desde el momento en que intenta captar la atención de un potencial cliente hasta que la transacción final se lleva a cabo”.

El proceso de la venta o ciclo de la venta, según los postulados de Hair et al. (2010, p. 92), tiene las siguientes fases:

**Figura 3.** Ciclo de la venta

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Nota.** Adaptada de Hair et al. (2010).

Cada una de las fases mencionadas en el ciclo de la venta, tiene sus propios procesos, los cuales se mencionan a continuación:

**Prospección**

La venta se inicia con la búsqueda permanente de nuevos clientes. La empresa cuenta con:

* **Clientes actuales:** son los clientes que actualmente le compran a la empresa.
* **Clientes potenciales:** son aquellos que están en posición de comprarle, pero que aún no lo han hecho.

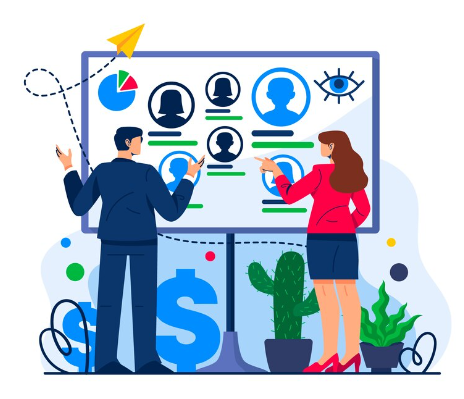
El esfuerzo de la prospección es identificar y capturar a esos clientes, y llevarlos a otros procesos en el ciclo de la venta. Estas etapas corresponden, según Torres (2014) a:

**Etapa 1**. Identificar a los posibles clientes en perspectiva.

**Etapa 2.** Calificar a los candidatos en función de su potencial de compra.

**Etapa 3.** Elaborar una lista de clientes en perspectiva.

Siguiendo a Globalkan (2021), los diferentes tipos de prospectos por su personalidad, que son importantes que el vendedor conozca y tenga claro cómo enfrentarlos, son:



El cliente reservado

El cliente amable

El cliente negativo

El cliente indeciso

El cliente dominante

El cliente conflictivo

El cliente distraído

El cliente exigente

El cliente negociador

El cliente impaciente

El cliente desubicado

**Nota**:cada uno de estos clientes tiene unos comportamientos y su manera de tratarlos para que sea favorable a la venta.

**Acercamiento**

Cuando el vendedor tiene la lista o base de datos de los prospectos que le servirán al propósito de la venta, se pasa a la etapa de acercamiento, donde es el momento de recopilar información detallada de cada prospecto. Hair et al. (2010), recomienda los siguientes pasos:

**Preparación de la visita inicial.** Buscar hacer contacto, enviándole información del producto o la empresa.

**Buscar establecer la cita de ventas.** Puede hacerle una llamada, o enviarle un correo notificando al cliente, solicitando su autorización de visita.

**Buscar información específica del cliente.** Información particular que no se logró en la prospección, información referente a su comportamiento comercial, o a sus experiencias.

**Identificar las necesidades del cliente.** Esto es importante pues permite ir con mejores argumentos al posible cliente. Conocer la hora en que puede recibir, y qué referencias similares utiliza.

**Identificar las características, las ventajas y los beneficios del producto.** Esto dará seguridad en la presentación y demostración del producto.

**Preparar la presentación de ventas.** Diseñar una presentación estructurada y atractiva que destaque los puntos clave del producto.

**Planear y ensayar su enfoque para el prospecto.** Practicar la presentación y anticipar posibles preguntas u objeciones para transmitir con confianza del producto o servicio objeto de venta.

Siguiendo estos pasos está listo para enfrentarse a los diferentes prospectos, con alta probabilidad de éxito.

**Entrevista**

En esta etapa, el vendedor debe estar muy bien preparado, siguiendo todas las recomendaciones previas. Un error puede echar a perder todo el trabajo realizado anteriormente, resultando en la pérdida de tiempo y dinero. Lo más importante aquí es conocer al cliente, romper el hielo y confirmar las necesidades del cliente de manera presencial.

Durante la entrevista, es esencial que el vendedor establezca una conexión genuina con el cliente. Puede comenzar con una conversación amistosa ayuda a crear un ambiente cómodo y de confianza, escuchando atentamente para entender las necesidades del cliente y hacerle preguntas abiertas que inviten a compartir información valiosa. Además, mostrar empatía y comprensión es crucial para demostrar interés en ayudar al cliente. Finalmente, presentar soluciones personalizadas y acordar los próximos pasos consolidará la relación y facilitará una posible venta.

**Presentación y demostración**

En esta etapa, la recomendación principal es mantener una comunicación persuasiva, puesto que este es el momento donde la preparación en las fases anteriores se pone en práctica.

El vendedor debe tener en cuenta en la presentación del portafolio de productos tres aspectos importantes:

DI\_CF5\_Presentación y demostración Tarjetas avatar

Existen tres tipos presentaciones:



DI\_CF5\_1\_Tipos de presentaciones - Acordeón tipo 2

Entre otras recomendaciones a implementar, se tienen:

* Convertir las ventajas del producto en beneficios para el prospecto.
* Detectar en las necesidades de los clientes cuáles se asocian más a las ventajas del producto y repetirlas.
* Participación del prospecto en la demostración.
* La posición que debe mantener con el prospecto debe ser en ángulo de 90º.
* Estar atento a las emociones del prospecto y dirigirse ahí.
* Escuchar con cuidado las respuestas verbales y corporales.

En una demostración, el vendedor debe tener en cuenta varias labores esenciales para asegurar una presentación efectiva. Cada producto y servicio tiene sus propias características y beneficios, por lo que es crucial mostrar el producto, realizar pruebas y permitir la degustación cuando sea aplicable. Además, el vendedor debe facilitar la observación del producto, explicar características adicionales, responder a las inquietudes de los clientes y, si es necesario, presentar pruebas de laboratorio. Es fundamental que el vendedor se apoye en técnicas de ventas adecuadas para lograr una venta eficaz.

**Negociación**

En la fase anterior, los clientes aún no han decidido la compra, pero pueden surgir una serie de inquietudes y preguntas que deben ser resueltas con contundencia. Se dice de manera coloquial, que la venta se inicia cuando el prospecto se niega o dice “No”. Esa serie de inquietudes que tiene el cliente sobre el producto se llaman **objeciones**, y son, de acuerdo con Hair et al.(2010): “Simplemente una solicitud de más información, de manera que el prospecto pueda justificar una decisión de compra”. 

Una excelente presentación lleva en muchos casos a pocas preguntas de parte del cliente, y a concretar de manera rápida la venta. Hair et al.(2010) señalan las siguientes objeciones:

* Objeciones al producto.
* Objeciones al precio.
* Objeciones a la promoción.
* Objeciones a la distribución.
* Objeciones de capital.
* Objeciones a la fuente.
* Objeciones a las necesidades.
* Objeciones latentes.

“Las objeciones comunes se refieren al precio, satisfacción con el proveedor actual, renuencia a tomar decisiones en el momento, no hay necesidad inmediata del producto, sentimientos negativos hacia el vendedor, entre otras” (Torres, 2014).

Es así, como el vendedor debe determinar cuáles son los obstáculos que impiden a sus posibles clientes comprar, para superarlos de forma inmediata.

**Cierre de la venta**

Una caricatura de una persona

Descripción generada automáticamente con confianza mediaEl principal objetivo de la venta es concluir exitosamente la negociación. Durante este proceso, se llevan a cabo los protocolos necesarios para que los acuerdos adquieran un carácter legal, logrando que el vendedor obtenga la firma de la orden de pedido. Este paso requiere, además, que el vendedor posea habilidades y técnicas efectivas para el cierre de la venta.

A continuación, Hair et al.(2010, p.105) consideran varios tipos de cierre de la venta:

* Cierres de aclaración.
* Cierres psicológicos.
* Cierres directos.
* Cierres de concesión.
* Cierres de la venta perdida.

**Posventa y relaciones a largo plazo**



Las actividades de posventa consisten en continuar el esfuerzo inicial de ventas mediante acciones posteriores al cierre. Estas acciones incluyen el seguimiento con el cliente para asegurar su satisfacción, resolver cualquier problema que pueda surgir, y ofrecer soporte continuo. Mantener una comunicación regular y personalizada es clave para fortalecer la relación con el cliente y fomentar la lealtad a largo plazo. Además, estas actividades permiten identificar oportunidades adicionales de venta, mejorar la percepción de la marca y asegurar la continuidad del negocio a través de recomendaciones y repeticiones de compra.

Para alcanzar ese objetivo, es necesario dar una gama de servicios complementarios, que hagan que la relación sea muy fuerte y no se pierda jamás, como son:

DI\_CF5\_1\_Posventa - tarjetas animadas

Además de:

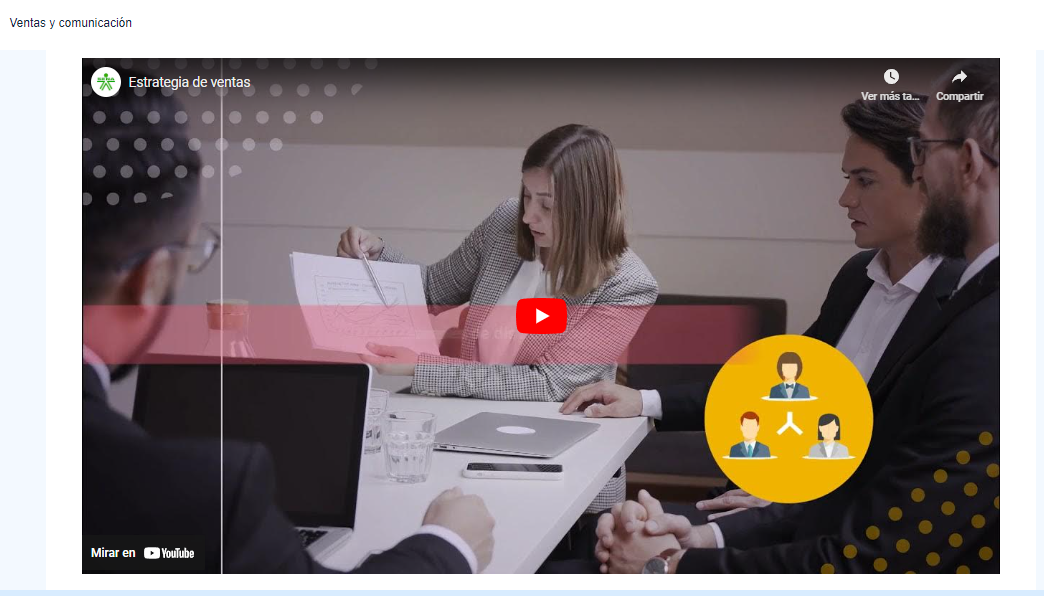
* Ser agradecido en la compra.
* Verificar que el cliente reciba su compra.
* Evidenciar la instalación.
* Hacer venta cruzada.
* Lograr referidos.

**1.4 Estrategias de ventas**

Son esas acciones que buscan el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa para alcanzar en la venta de su portafolio de productos. De acuerdo con Igape (s.f.), la estrategia es:

“Un conjunto consciente, racional y coherente de decisiones sobre acciones a emprender y sobre recursos a utilizar, que permite alcanzar los objetivos finales de la empresa u organización”.

Para mayor comprensión del tema, se invita a consultar el siguiente video:



**1.5 Técnicas de la venta**

Son una serie de procedimientos, acciones y protocolos para lograr el resultado de ventas. Estas técnicas de ventas acompañan al vendedor a realizar el proceso de la venta, dependiendo el tipo de venta: técnica o no técnica. A continuación, pasaremos a estudiar cada una.

**Técnica de venta basada en el método AIDA**

En el momento en que el vendedor realiza cada una de las etapas del proceso de la venta, y llega a la etapa de entrevista o negociación, deberá realizar una conversación con el prospecto y esta conversación estará apoyada por una técnica, en este caso el método AIDA. Esta conversación puede realizarse de manera presencial, telefónica o virtual.

El método AIDA, es un modelo que permite presentar el producto mediante un proceso para de esa manera, poder obtener la respuesta deseada de su público objetivo:

**A**tención - Atraer la **atención** del cliente.

**I**nterés - Crear y retener el **interés** del cliente

**D**eseo - Provocar el **deseo** de adquirir el producto.

**A**cción - Conseguir la **acción** de compra.

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza baja

Escala de tiempo

Descripción generada automáticamente

A continuación, se presenta gráficamente el método.

**Figura 4.** El método AIDA

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Protocolos**

Presentación.

Manejo corporal.

Lenguaje.

Preguntas.

**Atención**

- Llama la atención.

- Ganar conocimiento.

**Interés**

- Detectar necesidades. Hay que preguntar, observar y escuchar.

**Deseo**

Presentación del producto o servicio, negociación,

seguimiento y objeciones.

**Cierre**

Facturar el producto o servicio.

El proceso de la venta debe estar en sintonía con el proceso de compra del cliente, este ciclo de acuerdo con Antevenio (2020), consta de cuatro fases por las que atraviesa un cliente, desde que se da cuenta de su necesidad, hasta que tiene la capacidad de satisfacerla comprando el producto o servicio, las que se pueden interrelacionar con el método AIDA, como se muestra a continuación.

**Figura 5.** El ciclo de compra y el método AIDA

Diagrama

Descripción generada automáticamente

Nota. Adaptada deAntevenio (2020).

Texto, Sitio web

Descripción generada automáticamente con confianza media

**Técnica de venta basada en el método *SPIN***

Es otra técnica de ventas que puede utilizar el vendedor según la necesidad en el proceso de ventas es el *Spin Selling,* creada por Neil Rackham en 1988. La técnica se basa en realizar una serie de preguntas sobre situación, problema, implicación y necesidad de pago. Cada una de las preguntas tienen un propósito claro, y se deben hacer en el orden propuesto por Rackham.

Consta de cuatro etapas:

DI\_CF5\_Etapas método SPIN - Tarjetas numeradas

El método permite identificar cómo el cliente expresa sus necesidades, bien sean necesidades implícitas o explícitas, como se describen a continuación:

DI\_CF5\_1\_Necesidades - tabs horizontales

Y los cuatro tipos de preguntas, que conducen al éxito en la venta *SPIN,* son:

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente con confianza media

Imagen que contiene Gráfico

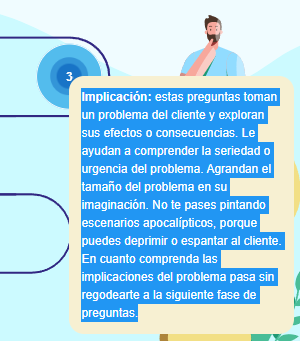
Descripción generada automáticamente

Texto

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente



Texto

Descripción generada automáticamente

**1.6 Venta consultiva**

La venta consultiva se aplica a situaciones donde la decisión de compra toma tiempo, como en la venta de computadoras y electrodomésticos. En estos casos, se requiere asesoría especializada y un cumplimiento adecuado de acuerdo con las necesidades y recursos del cliente.

“La venta consultiva es un tipo de venta en la que el vendedor también actúa como consultor. Más que vender a toda costa, el profesional escucha al posible cliente, comprende sus necesidades y buscar conjuntamente la solución más adecuada” (RD Station, 2020).

El proceso de la venta consultiva sigue el mismo proceso del proceso de la venta:

* Prospección.
* Acercamiento.
* Entrevista.
* Presentación y demostración.
* Negociación.
* Cierre.
* Posventas y relaciones a largo plazo.

La venta consultiva, por sus características, tiene mayor aceptación entre los clientes, genera confianza y fidelidad, promueve el boca a boca, atrae a clientes más leales y evita la cancelación de pedidos.

Las técnicas para utilizar en la venta consultiva son:



***CCross selling* o venta cruzada**

Esta técnica se aplica cuando el cliente ha aceptado la compra, entonces se le ofrecen productos compatibles. Ejemplo: el cliente compra un computador de mesa, se le ofrece el mueble, la impresora.

***UUpselling* o venta adicional**

Esta técnica se aplica cuando el cliente desea un producto ya referenciado por él y ha aceptado la compra, entonces se le presenta otro artículo con las mismas características con mayor valor agregado y más costoso.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Sitio web

Descripción generada automáticamente

**1.7 Clínicas de venta**

Las clínicas de venta son actividades de capacitación implementadas por las empresas para mantener a su fuerza de ventas actualizada en habilidades técnicas y en el proceso de venta adoptado por la organización. Estas se realizan mediante juegos de roles y dramatizaciones, lo que permite a los vendedores practicar y mejorar su desempeño. Además, las clínicas de venta proporcionan un espacio para que los vendedores compartan sus experiencias y corrijan posibles errores en la práctica. Los tipos de clínicas de venta incluyen:

* Una caricatura de una persona

  Descripción generada automáticamente con confianza mediaClínicas para el cierre de ventas
* Clínicas para el abordaje de un cliente
* Clínicas para la presentación de un producto o servicio
* Clínicas para mejorar el uso del lenguaje (corporal y verbal)
* Clínicas para el manejo de objeciones
* Clínicas para la atención telefónica de un cliente



**¿Cómo organizar una clínica de ventas?**

Es recomendable trabajar con los roles de diferentes tipos de clientes; por cada tipo de cliente se debe elaborar un guion a seguir por los vendedores que realizan la actividad. Para realizar seguimiento a la actividad, se debe hacer una lista de chequeo con indicadores que expresen el comportamiento de los vendedores en la actividad.

Por ejemplo, se puede trabajar bajo roles como los siguientes:

DI\_CF5\_1\_Roles clínica de ventas

**1.8 Manejo de objeciones**

Las objeciones deben verse como algo normal en el proceso de la venta, ocurren a cada momento, y el vendedor consciente de esto, debe estar preparado y anticiparse a responder esas preguntas antes que las hagan, por eso, es fundamental el conocimiento de las necesidades del cliente. Se considera que, entre menos preguntas, la labor de ventas es más eficiente. Según Artal (2010, p. 324), “una objeción es en realidad una oportunidad”. En ella el vendedor debe ver la oportunidad de tener mejores relaciones con el cliente, y asegurar la venta.

Saber responder ante una objeción, se convierte en una habilidad del vendedor y esas habilidades se adquieren en el entrenamiento constante y las clínicas de ventas. Hair et al. (2010, p. 103), aportan las siguientes técnicas acompañadas de frases de enlace o acciones para iniciar la objeción:

DI\_CF5\_1\_Estrategias en el manejo de objeciones - tarjetas conectadas

**Tenga presente que:** el manejo de objeciones es una habilidad, y solo se adquiere con la práctica permanente.

1. **Transacciones comerciales**

Cuando el proceso de la venta finaliza con el consentimiento de las partes de la aceptación del bien o servicio, se inicia un proceso de formalización de ese acuerdo, y las transacciones comerciales, dan respuesta a esos acuerdos y transferencia de la propiedad.

Las transacciones comerciales abarcan todas las actividades económicas que se realizan entre empresas mediante una serie de movimientos comerciales en el mercado, donde compradores y vendedores intercambian bienes y servicios para satisfacer sus necesidades.

Pero ¿qué son las transacciones comerciales?

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Sitio web, Escala de tiempo

Descripción generada automáticamente

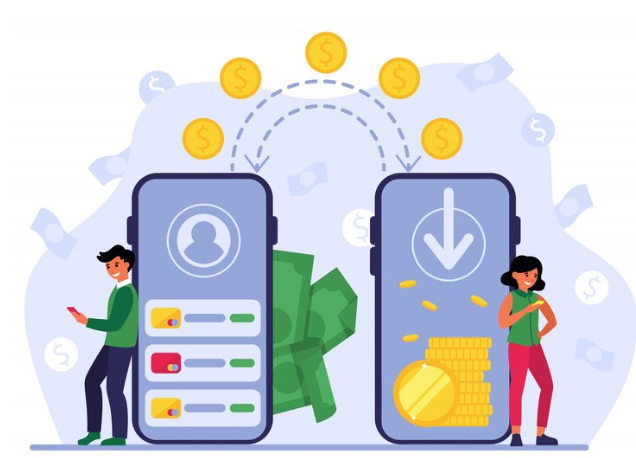
Los elementos que hacen parte de una transacción comercial de acuerdo con Coll (2020), son:

DI\_CF5\_2\_Elementos de una transacción - tarjetas avatar

En ocasiones, dependiendo de la complejidad de la transacción realizada, se involucran otras actividades que forman parte del servicio, como la entrega a domicilio, seguros u otros.

**Características de una transacción comercial**

Toda transacción comercial tiene consigo unas maneras de realizarse que la distinguen. Sy (2019), señala las siguientes características alrededor de las transacciones comerciales:



* Es un evento monetario.
* Representa para las partes una entrada o salida de activo, pasivo o patrimonio neto.
* Las transacciones pertenecen al negocio, no al propietario ni a ninguna otra persona que administre el negocio.
* Las transacciones se conforman por dos partes, quien compra y quien vende.
* Existe una persona autorizada. Es decir, una persona que posee la capacidad para transferir el capital o la propiedad, dependiendo de si es comprador o vendedor.
* Debe estar soportado con un documento legal: factura, cheque, letras de cambio, seguros, notas, entre otros.

**Tipo de transacciones**

Las transacciones comerciales, se componen de transacciones a contado que se realizan en el momento que se procesa la compra, y a crédito, aun cuando el comprador recibe el bien o servicio, el vendedor lo recibe en un plazo definido.

A continuación, se referencian algunos ejemplos de transacciones comerciales según Sy (2019):

Interfaz de usuario gráfica, Sitio web

Descripción generada automáticamente

Los documentos que utilizan en la venta tienen dos direcciones: las que realiza la empresa o interna, y las que recibe el comprador o externa. En la siguiente tabla se describe el proceso de la transacción comercial de acuerdo con Lobato et al. (2010).

**Tabla 1.** Relaciones documentales entre comprador y vendedor

Tabla

Descripción generada automáticamente

Nota. Tomada deLobato et al. (2010)

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente**Proceso de una transacción comercial**

El registro de una transacción comercial debe realizarse siguiendo los protocolos de la empresa, siendo preciso, cuidadoso y metódico. Este proceso involucra a los departamentos de contabilidad, ventas y otras áreas interesadas. Los documentos que respaldan la transacción son documentos financieros que sirven de soporte para la contabilidad, entre ellos cheques, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y pagos por PSE.

**Soportes que apoyan**

El principal soporte de una transacción comercial, según las leyes de Colombia, es la factura. Esta es definida por el artículo 772 del Código de Comercio colombiano como un título valor que el vendedor o prestador del servicio puede librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio. En Colombia, los contribuyentes obligados a emitir facturas son:

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

Otros documentos que apoyan las transacciones comerciales son:

Icono

Descripción generada automáticamente

● La orden de cargue.

● Notas débitos.

● Notas créditos.

● Factura.

● Factura electrónica.

● Propuesta comercial.

● Lista de precios.

● La orden de pedido.

● La remisión de la mercancía.

● Pólizas de seguros.

* 1. **Formas de pago**

Según Lobato et al. (2010), las diversas formas para el pago en las transacciones comerciales son:

DI\_CF5\_2\_Formas de pago - acordeón

* 1. **Documentos comerciales**

Toda actividad mercantil está respaldada por documentos comerciales, que pueden ser físicos o digitales, de acuerdo con las normas establecidas por la ley. Estos documentos permiten a las personas y empresas tener un control de cada transacción realizada, sirviendo como prueba de las compras efectuadas. Se recomienda archivar o guardar los documentos comerciales por diez (10) años desde la fecha de emisión del documento.

Su importancia radica en las siguientes propiedades:

* Registro de la relación jurídica de la transacción con derechos y obligaciones.
* Medio de prueba de la transacción de comercio realizada.
* A través de ellos se inicia el registro de las operaciones contables.
* Permiten el control de las operaciones practicadas por la empresa (GestioPolis.com Experto, 2020).

Es así como estos documentos tienen la siguiente clasificación según GestioPolis.com Experto (2020):

Imagen que contiene Icono

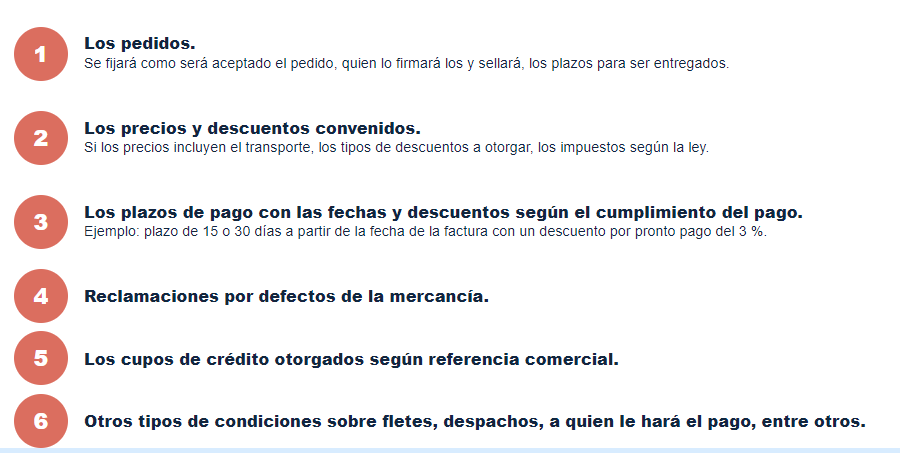
Descripción generada automáticamente

DI\_CF5\_2\_Documentos comerciales - acordeón tipo 1

* 1. **Condiciones comerciales**

Cuando se está en el proceso de la venta, entre el vendedor y el cliente, dependiendo el nivel o complejidad de la negociación, se definirán unos acuerdos, procedimientos y normas siguiendo la ley vigente que guiarán las futuras transacciones comerciales.

Estas condiciones comerciales entre la empresa o vendedor y cliente o comprador, que guiarán las relaciones pueden ser:



**2.4 Condiciones de entrega**

Uno de los aspectos más importantes para definir entre el vendedor y el comprador, son las condiciones en la entrega de la mercancía, que incluye:

* Si la mercancía es llevada hasta la dirección del solicitante.
* Si incluye los fletes, condiciones de la mercancía, plazos y posibles demoras en la entrega.
* Riesgos asociados a la entrega.
* Mora en la aceptación de la mercancía.

Cada una de estas condiciones depende de la política de servicio del vendedor. Para envíos internacionales, las relaciones entre vendedor y comprador se rigen por las normas internacionales de entrega conocidas como **INCOTERMS**, de uso y reconocimiento mundial. Estos términos, establecen con precisión los gastos que el exportador debe asumir, permitiendo su identificación e incorporación en el precio de exportación de la mercancía.

Para más información, se invita a visitar el enlace **“Transacción comercial”** que se encuentra en el material complementario.

1. **Comunicación**

Icono

Descripción generada automáticamenteLa comunicación es una actividad esencial para los seres humanos, ya que es la forma en que interactúan y se hacen entender. En una empresa, la comunicación es un elemento crucial para el crecimiento y desarrollo de sus actividades, ya que establece las políticas para el manejo de la comunicación interna y externa.

En el proceso de ventas, una comunicación efectiva es vital para comprender las necesidades del cliente, presentar productos o servicios de manera convincente y construir relaciones sólidas y duraderas. La capacidad de escuchar, persuadir y responder adecuadamente a las inquietudes del cliente puede marcar la diferencia entre una venta exitosa y una oportunidad perdida. Además, una comunicación clara y transparente fortalece la confianza del cliente en la empresa, promoviendo la fidelidad y la satisfacción a largo plazo.

**3.1 Concepto y elementos**

**Concepto**

Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamenteDesde una perspectiva general Peiró (2021), dice que

“La comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto”.

Por otro lado, la comunicación para la empresa es según Pérez et al. (2013) es:

“una actividad organizada y desarrollada por personas, que, además, persigue obtener beneficios, es imprescindible” (p. 48).

**Elementos**

Los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación según Peiró (2021) son esenciales para que el proceso se lleve a cabo de manera eficaz; y es necesario que intervengan una serie de elementos. Estos son los principales:

**Figura 6.** Elementos de la comunicación

Diagrama

Descripción generada automáticamente

DI\_CF5\_3\_Elementos de la comunicación - infografía

**3.2 Herramientas y funciones**

**Herramientas**

Las herramientas más utilizadas para la comunicación de las personas y las organizaciones en actividades *online* y *offline* aportadas por Conecta DEL (s. f.):

DI\_CF5\_3\_Herramientas de comunicación - tabs horizontales

**Funciones**

La comunicación en las organizaciones para Pérez et al. (2013), cumple las siguientes funciones:

* Motivar a los empleados en un clima laboral adecuado.
* Brindar la información necesaria para la toma de decisiones.
* Procurar el control y la ejecución de los planes y la conducta de sus miembros.
* Expresar emociones ante logros y fracasos laborales.

**3.3 Tipos de comunicación**

La comunicación es una variable estratégica en las organizaciones para interactuar con sus públicos, siendo fundamental para la toma de decisiones. El éxito de una empresa depende de la habilidad de comunicación entre sus dependencias y directivos. Al respecto, Pérez et al. (2013) presentan la siguiente clasificación:



DI\_CF5\_3\_Tipos de comunicación - tabs verticales

La comunicación es indispensable en el proceso de venta, donde interactúan el vendedor y el cliente. Durante este proceso, se aplican técnicas de ventas y se abordan objeciones, elementos imprescindibles para el cierre exitoso de la venta.

**Comunicación interna**

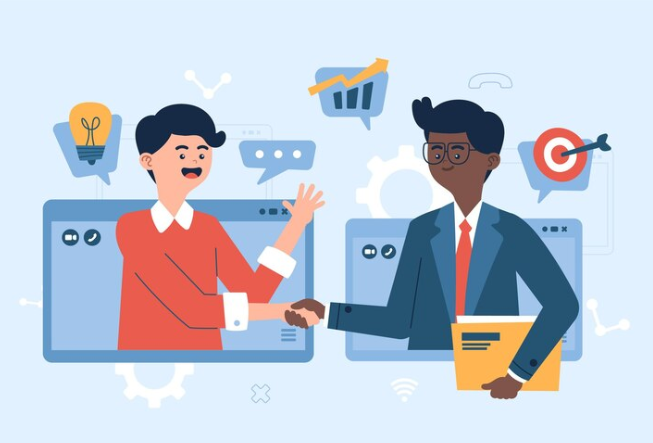
Es la comunicación que se da al interior de la empresa, en ella se da la comunicación asertiva y la comunicación efectiva, razón por la que la organización capacita sobre el tema, para propiciar las buenas relaciones entre los empleados, entre los jefes y en los equipos de trabajo.

* **Comunicación efectiva.** Es tener la capacidad de escuchar y comprender el todo sobre la información y datos que se reciben.
* **Comunicación asertiva.** Consiste en expresar las opiniones y valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.

Esta comunicación, de acuerdo con Pérez et al. (2013), se clasifica en:

* **Vertical.** Aquella que se da entre todos los niveles de la escala jerárquica de la organización, puede ser descendente (de directivos a subordinados) o ascendente (de subordinados a directivos).
* **Diagonal.** Este tipo de comunicación se da entre dependencias, sin importar los niveles jerárquicos.
* **Reuniones de trabajo.** Estas reuniones son muy productivas para la empresa, en ella convergen la comunicación vertical y horizontal y se tomas decisiones importantes (p. 50).

**Comunicación externa**

Es la comunicación que se da entre los clientes de la empresa, sus proveedores, acreedores, sus socios, entidades sin ánimo de lucro, entidades del Gobierno y demás públicos interesados.

La empresa puede dirigir su comunicación para buscar posicionamiento, dar a conocer sus marcas u otras áreas de interés comercial o relacional. La empresa realiza las siguientes clasificaciones de comunicación según Pérez et al. (2013):

* Corporativa.
* Empresarial.
* Institucional.
* Otras de relaciones públicas.

**3.4 Medios de comunicación**

Estos son instrumentos utilizados por la empresa o la organización para dar a conocer sus mensajes, información y su información publicitaria, entre otros. La empresa utiliza estos medios de manera masiva utilizando medios off-line u on-line.

Existen divisiones de medios de comunicación generadas por la gestión del mercadeo. Es la comunicación que llega a un gran número de personas en un periodo de tiempo determinado; y los medios son:

* Televisión.
* Radio.
* Prensa.
* Revistas.
* Internet.
* Medios de comunicación exterior.
* Plegables.
* Material POP (*Point of Purchase*).
* Vallas fijas.
* Vallas electrónicas y digitales.

DI\_CF5\_3\_Medios de comunicación - tarjetas avatar

**Tipos de medios**

Estos medios se clasifican en:

Texto

Descripción generada automáticamente con confianza media

**3.5 Comunicación con los clientes**

En la comunicación de los vendedores con los clientes cara a cara, se dan dos situaciones que se deben tener en cuenta para definir una venta, no tiene sentido que se apliquen todas las técnicas de venta adecuadas, sino están apoyadas por un excelente lenguaje oral y corporal.

**Comunicación oral**



La principal característica de este tipo de comunicación es la palabra hablada. Para el vendedor, esto es crucial en la interacción con los clientes. Sin embargo, no se trata de que el vendedor tenga una habilidad de persuasión extraordinaria, sino de mantener un equilibrio adecuado: hablar el 20 % del tiempo y escuchar el 80 %. Esta proporción permite, a través de las preguntas correctas, identificar las necesidades de los clientes y relacionarlas con los beneficios y ventajas del producto.

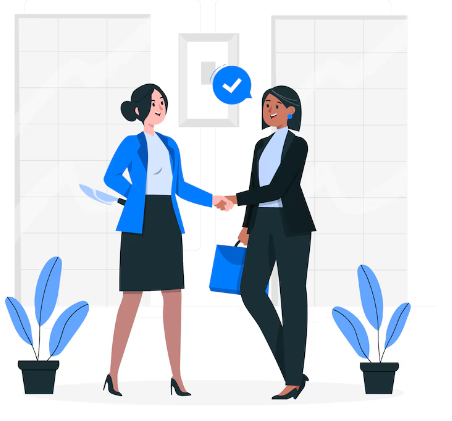
De acuerdo con Pérez et al. (2013) entre los objetivos de la comunicación y que deben ser tenidos en cuenta por el vendedor son:

* Informar, enseñar, adiestrar.
* Estimular, animar, motivar.
* Persuadir, convencer.
* Averiguar, debatir, negociar.
* Divertir, entretener (p. 90).

**Formas de comunicación oral**

Según Pérez et al. (2012), la comunicación en un entorno laboral incluye varias formas de interacción, como el diálogo y el debate, el informe, la conferencia, la entrevista y la atención telefónica (p. 99). Para comunicarnos mejor, es fundamental escuchar activamente para captar y entender el mensaje de las partes. Además, es importante mostrar empatía, saber formular preguntas adecuadas y proporcionar retroalimentación o *feedback.* Estas habilidades facilitan una comunicación efectiva y enriquecen las relaciones laborales.

**Comunicación no verbal**

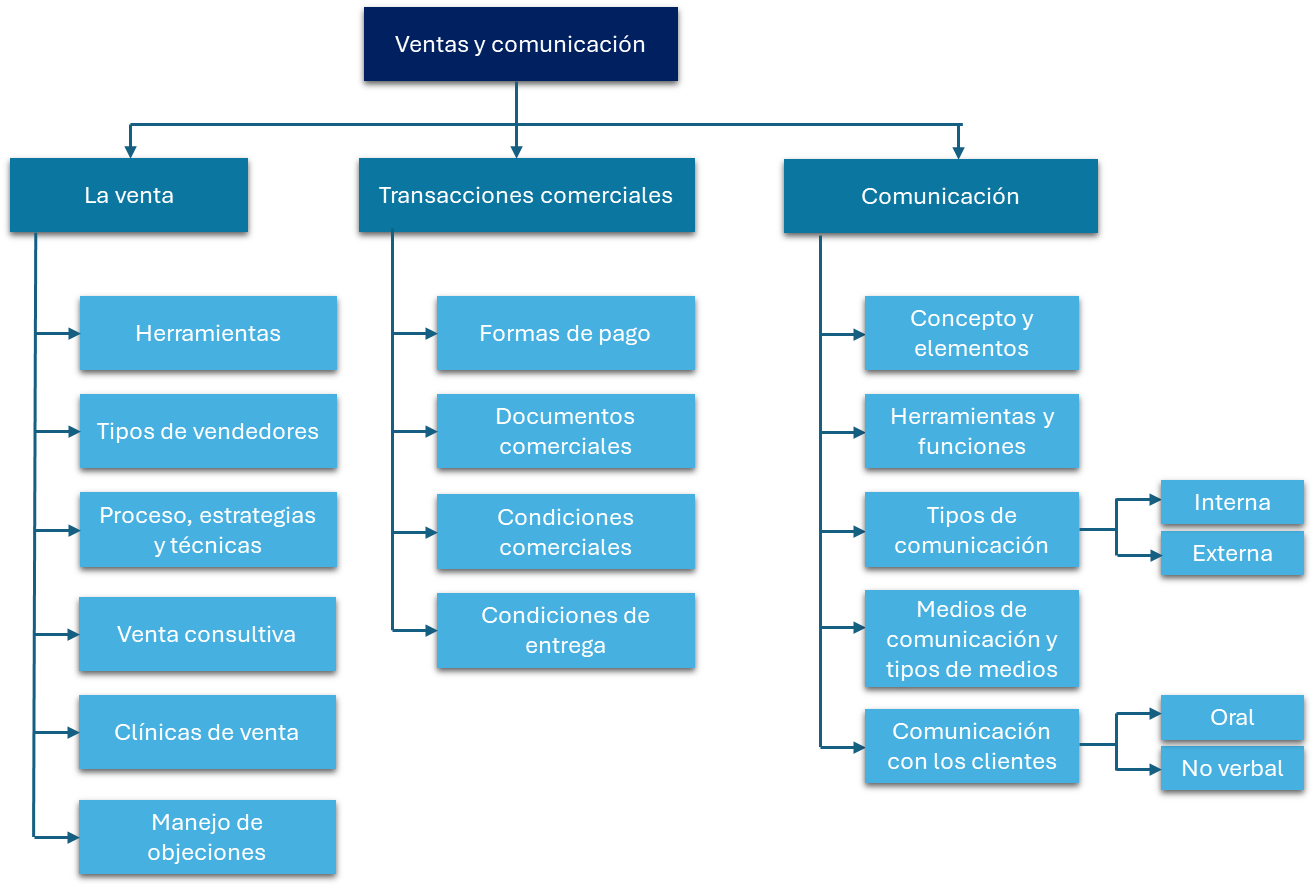


Esta comunicación está formada por los movimientos, gestos, miradas y posturas del cuerpo a la hora de asumir una venta. En muchos casos una mala postura resulta en una venta no realizada, estas posturas pueden hacerse de manera involuntaria, conforme esté acostumbrado a la posición el cuerpo.

¿Qué significa? Que, si la persona está acostumbrada a asumir posturas inadecuadas, en una actividad de venta el cuerpo asume de manera involuntaria la posición de costumbre.

1. **SÍNTESIS**

A continuación, se presenta a manera de síntesis, un esquema que articula los elementos principales abordados en el desarrollo del componente formativo Ventas y comunicación, desde el proceso, herramientas, estrategias y técnicas asociadas a las ventas, se incluyen adicionalmente las transacciones comerciales, así como los conceptos que se derivan de esta temática, y finalmente los relacionados con la comunicación, tipos y medios, que de manera articulada con las ventas y las transacciones comerciales, se complementan en un proceso integral e indispensable en el *retail*.



1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS (Se debe incorporar mínimo 1, máximo 2)**

|  |  |
| --- | --- |
| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| Nombre de la Actividad | Ventas y comunicación |
| Objetivo de la actividad | Identificar conceptos básicos relacionados con las ventas y su relación con las comunicaciones. |
| Tipo de actividad sugerida | Relacionar términos |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | CF5\_Actividad\_didáctica.docx |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| La venta | Westreicher, G. (2020). *Ventas.* | Página Web | <https://economipedia.com/definiciones/ventas.html> |
| Condiciones de entrega | Coll, F. (2020). *Transacción comercial.* | Página Web | <https://economipedia.com/definiciones/transaccion-comercial.html> |
| Comunicación | Peiró, R. (2021). *Comunicación.* | Página Web | <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html> |
| Comunicación | ConectaDEL. (2021). *Herramientas básicas para la comunicación aplicada a proyectos digitales y presenciales.* | Página Web | https://conectadel.ar/herramientas-basicas-para-la-comunicacion-aplicada-a-proyectos-digitales-y-presenciales/ |

1. **GLOSARIO:**

|  |  |
| --- | --- |
| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| Proceso de ventas | “El proceso de venta es la sucesión de pasos que una empresa realiza desde el momento en que intenta captar la atención de un potencial cliente hasta que la transacción final se lleva a cabo” (InboundCycle, 2020). |
| Clínica de ventas | actividad de capacitación que implementan las empresas para mantener la fuerza de ventas en las habilidades de la técnica y el proceso de la venta adoptado por la empresa. |
| Cierre de ventas | “El cierre de ventas se refiere a una parte del proceso de ventas donde (después de haber presentado el producto o servicio y aclarado las dudas existentes) se tiende a cerrar la negociación y el prospecto de venta se convierte en cliente” (DocuSign, 2020). |
| Comunicación asertiva | tipo de comunicación que permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas (González, 2021). |
| Venta consultiva | tipo de venta en la que el vendedor también actúa como consultor. Más que vender a toda costa, el profesional escucha al posible cliente, comprende sus necesidades y buscar conjuntamente la solución más adecuada (Station, 2020). |
| Técnicas de venta | serie de procedimientos, acciones y protocolos para lograr el resultado de ventas. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Antevenio. (2020). *Los mejores ejemplos del método AIDA para inspirarte.* <https://www.antevenio.com/blog/2020/01/los-mejores-ejemplos-del-metodo-aida-para-inspirarte/>

Artal, C., M. (2010). *Dirección de ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores.* Alfaomega.

DocuSign. (2020). *5 estrategias clave para facilitar el cierre de ventas.* <https://www.docusign.mx/blog/cierre-de-ventas>

GestioPolis.com Experto. (2020). *Documentos comerciales. Qué son, tipos, características y ejemplos.* <https://www.gestiopolis.com/que-son-documentos-comerciales/>

Globalkam. (2021). *Tipos de clientes: Cómo atenderlos para conectar en la venta.* <https://globalkamconsultoresretail.com/tipos-de-clientes/>

González, A., M. R. (2021). *La comunicación asertiva, una habilidad fundamental para el convivir.* Universidad Central. <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva>

Hair, J., Anderson, R., Mehta, R., y Babin, B. (2010). *Administración de ventas.* Cengage Learning.

Jobber, D., y Lancaster, G. (2021). *Administración de ventas.* Pearson Educación.

Lobato, F., De la Mata, M., y Rodríguez, S. (2010). Operaciones administrativas de compra-venta. MacMillan Profesional.

Morfin, A. (2014). *La importancia de las ventas en las empresas.* <https://es.scribd.com/document/339249965/La-Importancia-de-Las-Ventas-en-Las-Empresas>

Station, R. D. (2020). *Todo sobre la venta consultiva: qué es, ventajas, pasos, cómo hacerla y habilidades para trabajar en el área.* <https://www.rdstation.com/blog/es/todo-sobre-la-venta-consultiva/>

Sy Corvo, H. (2019). *Transacciones comerciales.* <https://www.lifeder.com/transacciones-comerciales/>

Torres, V. (2014). *Administración de ventas.* Grupo Editorial Patria.

Westreicher, G. (2024). *Ventas: Qué son, aproximaciones y evolución.*

. https://economipedia.com/definiciones/ventas.html

1. **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia  *(Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación)* | Fecha |
| Autor (es) | Jaime Alberto Pérez Posada | Instructor | Regional Antioquia - Centro de Comercio | Septiembre 2021 |
| Esperanza Cardona Grisales | Instructora | Regional Valle - Centro de Gestión Tecnológica de Servicios | Septiembre 2021 |
| Zvi Daniel Grosman | Diseñador Instruccional | Regional Tolima - Centro Agropecuario La Granja | Septiembre 2021 |
| Carolina Coca Salazar | Revisora Metodológica y pedagógica | Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología | Septiembre 2021 |
| Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda | Revisión y corrección de estilo | Regional Distrito capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica | Septiembre 2021 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| Autor (es) | Diana Lizeth Lozada Díaz | Evaluadora para contenidos inclusivos y accesibles | Regional Santander - Centro Agroturístico | Julio 2024 | Adecuación Instruccional 2024 |
| Claudia Johanna Gómez Pérez | Responsable de línea de producción | Regional Santander - Centro Agroturístico | Julio 2024 | Adecuación Instruccional 2024 |