

PROCESOS DE VENTA

Tema 2:

Elaboración de un profesiograma:

PERFIL PROFESIOGRÁFICO	
Empresa	ACTIU (Sector mobiliario)
Puesto de trabajo	Jefe/a de ventas, área educativa.
Departamento	Comercial/Ventas
Jefe inmediato	Dirección General
Tipo de negocio	Comercio de mobiliario
Descripción del puesto	Planificar, dirigir y controlar la actividad comercial del área educativa con el fin de alcanzar los objetivos de ventas, rentabilidad y posicionamiento de marca, liderando al equipo comercial y desarrollando relaciones sólidas con clientes y distribuidores en el mercado del mobiliario.
Funciones y responsabilidades del puesto	<ul style="list-style-type: none"> -Definir y ejecutar la estrategia comercial alineada con los objetivos de la empresa. -Establecer objetivos de ventas y planes de acción. -Liderar, motivar y evaluar el equipo de ventas. -Gestionar distribuidores y clientes estratégicos. -Analizar el mercado, la competencia y las tendencias del sector mobiliario aplicado al área de trabajo. -Coordinar acciones con el área de marketing -Supervisar la elaboración de ofertas, presupuestos y negociaciones. -Participar en ferias, eventos y presentaciones comerciales.
Aptitudes técnicas	<ul style="list-style-type: none"> -Técnicas avanzadas de negociación y venta. -Gestión básica de redes, sistemas y ofimática (Word, Excel, PowerPoint...). -Planificación y control comercial. -Conocimiento del mercado del mobiliario.
Aptitudes personales	<ul style="list-style-type: none"> -Pensamiento estratégico. -Capacidad de negociación y persuasión. -Liderazgo y capacidad de motivación. -Decisión y confianza. -Adaptabilidad. -Capacidad de trabajo bajo presión. -Comunicación efectiva y escucha activa. -Organización del trabajo.
Formación académica	Grado en Administración y Dirección de Empresas, Marketing, Comercio o similar.
Formación complementaria (valorable)	<ul style="list-style-type: none"> -Dirección comercial y ventas -Negociación avanzada -Dominio de idiomas: inglés y francés.
Experiencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia mínima de 6 años en el sector comercial. -Mínimo 3 años en puestos de responsabilidad.
Lugar de trabajo	Showroom Barcelona, Carrer de Tuset, 10, 4o 3a 08006 Barcelona
Tipo de contrato	Indefinido
Jornada	Completa
Movilidad	Disponibilidad para viajar
Retribución	Fija, variable por objetivos
Medios	Vehículo de empresa y herramientas digitales.

Tema 3:

Comunicación: Proceso por el que se produce un intercambio de info.

- Facilita la colaboración
- Mejora la productividad
- Fortalece las relaciones interpersonales
- Mejora la relación empresa – empleados
- Promueve un clima positivo de trabajo

Elementos de la comunicación:

- **Emisor:** Persona u organización que emite el mensaje
- **Receptor:** persona que recibe el mensaje
- **Mensaje:** contenido de la comunicación, claro, preciso y adaptado
- **Código:** forma de expresar el mensaje, signos que posibilitan expresarlo
- **Canal:** medio por el cual para el mensaje
- **Contexto:** entorno, espacio y tiempo en el que tiene lugar la transmisión
- **Ruido:** cualquier fenómeno que interfiere en el proceso de comunicación

Fases de la comunicación:

Elaborar el mensaje – Codificarlo – Enviar a través del canal – Recepción – Descodificar e interpretarlo – Análisis y respuesta.

- Funciones del emisor:
 - o **Elaboración y codificación del mensaje:** adaptar el contenido al perfil del receptor
 - o **Transmisión por el canal adecuado:** elegir entre comunicación formal, informal, oral o escrita según la situación
- Funciones del receptor:
 - o **Recepción y decodificación:** interpreta el mensaje según su experiencia y contexto
 - o **Análisis y respuesta:** reacción que puede ser una acción, pregunta o confirmación

Objetivos de la info:

- Transmitir info necesaria para la toma de decisiones
- Aumentar conocimiento

Objetivos de la comunicación:

- Feedback
- Pide reflexión y respuesta

Diferencias entre info y comunicación:

- **Comunicación:** implica intercambio, intención y respuesta, base la de colaboración laboral
- **Info:** es unidireccional, no exige respuesta inmediata

Causas de barreras en la comunicación:

- Falta de lenguaje común
- Diferencias jerárquicas o culturales
- Distacciones, falta de atención o canales inadecuados
- Mensajes imprecisos o ambiguos

Tipos de barreras en la comunicación:

- **Físicas:** ruido ambiental, distancia
- **Psicológicas:** prejuicios, estrés, emociones
- **Semánticas:** malentendidos debido a diferencias en lenguaje o terminología
- **Tecnológicas:** fallos en la tecnología, falta de acceso a herramientas digitales

Estrategias para mejorar la comunicación:

- **Escucha activa:** prestar atención (para que la comunicación sea efectiva primero se ha de escuchar y saber en qué situación se encuentra mi interlocutor)
 - o **Fomenta la confianza**
 - o **Permite entender mejor**
 - o **Evita malentendidos**
- **Claridad y concisión:** claro y directo en el mensaje
- **Empatía:** comprender y respetar las emociones y perspectivas de los demás
- **Retroalimentación constructiva:** ofrecer y recibir críticas de manera positiva
- **Uso efectivo de la tecnología:** aprovechar las herramientas digitales para facilitarla

Flujos y tipos de comunicación:

En función de la dirección:

- **Descendente:** de jefes a trabajadores o colaboradores
- **Ascendente:** de colaboradores a superiores
- **Horizontal:** entre pares o departamentos
- **Diagonal:** entre áreas diferentes sin relación jerárquica directa

En función del canal:

- **Verbal**
- **No verbal**
- **Escrita**
- **Digital**

Atendiendo a otros factores:

- Hacia dónde se transmite
 - o **Interna**
 - o **Externa**
- Contacto
 - o **Presencial**
 - o **No presencial**
- N.º de personas
 - o **Individual**
 - o **Colectiva**

Canales de transmisión:

- Oficial o normalizado
- No oficial

Comunicación oral:

- Ventajas: feedback inmediato, posibilidad de rectificar
- Desventajas: caducidad del mensaje, imposibilidad de verificación posterior
- Claves:
 - o Claridad en el contenido
 - o Tono, énfasis y lenguaje corporal adecuados
 - o **Escucha activa** fundamental para entender necesidades y evitar conflictos
 - Dejar hablar a la otra parte, no interrumpir
 - Generar comodidad, escuchar con interés
 - Contacto visual
 - Evitar distracciones
 - Empatizar
 - Prestar atención al lenguaje corporal
 - No criticar, ser prudente
 - No juzgar, mantener calma, evitar discusiones
 - Hacer preguntas coherentes