

Manuel García
16 Mar 2024

NIVEL: TOMA DE DECISIONES

HABILIDADES PARA LAS VENTAS



**SOLUCIONES
SELECCIÓN**



GUÍA PARA UTILIZAR ÉSTE INFORME

INTRODUCCIÓN

La función comercial es el alma de la mayoría de las organizaciones. Ésta puede hacer crecer de manera exponencial los ingresos y consolidar el éxito de una empresa. Los estudios han demostrado consistentemente que la importancia y dedicación que se le asigne a las personas responsables de la fuerza de ventas está directamente relacionada al éxito de ventas y al crecimiento de la organización. Afortunadamente, la efectividad en las ventas es una habilidad que puede ser identificada y desarrollada. El cuestionario de ventas permite evaluar una serie de características de la personalidad y de la motivación personal que están relacionadas a los comportamientos más relevantes que forman los procesos y las tareas de la venta profesional.

Éste informe utiliza los resultados del perfil de Manuel García para investigar la probabilidad que pueda presentar ciertos tipos de comportamientos relacionados a las ventas. El informe pretende ser una herramienta para informar y apoyar las decisiones de selección, que puede ser utilizada como punto de partida para facilitar las entrevistas conductuales y para ayudar a obtener evidencias sobre el nivel de las competencias para la venta que presenta Manuel García, basándose en las dimensiones utilizadas en este informe.

SECCIONES DEL INFORME

Este informe presenta los resultados del perfil de ventas de Manuel García en las siguientes secciones:

Descripción General del Proceso de Venta

Proporciona un resumen de los resultados de Manuel García frente al proceso de ventas. Ésta sección también desataca la fuerza del potencial de Manuel García en las áreas de riesgo del potencial dentro de las fases del proceso de ventas.

Guía de entrevista de comportamiento

Proporciona un resumen del calce o encaje del perfil de Manuel García con cada uno de los diferentes tipos de "roles de venta" o los diferentes ambientes de trabajo posible, en los que ella puede encajar.

Encaje en la cultura de ventas

Proporciona un resumen de los diferentes tipos de papeles o ambientes de trabajo en los que Manuel García puede adaptarse.

INFORMES COMPLEMENTARIOS

La información de éste informe, puede ser utilizada junto con los informes complementarios. Los informes complementarios del Perfil General de Ventas son:

El Informe de Desarrollo

El Informe de Desarrollo proporciona una visión en conjunto de los resultados del Perfil de Ventas de Manuel García. El informe también proporciona recomendaciones de desarrollo y la estructura para la creación de un plan de desarrollo.



CONTEXTO

El Perfil de Ventas se deriva de un cuestionario de personalidad. Debe ser interpretado en contexto con otros factores relevantes, como la experiencia, la formación profesional y otras habilidades. Por ejemplo, se puede explorar el desempeño anterior de Manuel García por medio de evaluaciones de incidentes críticos; de análisis de sus referencias profesionales; revisando su historia laboral y evaluaciones de desempeño previas, o por medio de una entrevista de competencias bien estructurada. También se puede acceder a su nivel de conocimiento específico sobre el puesto que va a desempeñar por medio de pruebas sencillas y simulaciones de trabajo, además de una entrevista de comportamiento. Finalmente, se puede acceder a sus habilidades con gran detalle por medio de una observación comportamental y pruebas de juego de rol con énfasis en ejercicios de assessment center. En el perfil de Manuel García también se debe considerar el calce entre su propio perfil de ventas y la cultura de la organización en cuanto al proceso y tipo de ventas.

ACLARACIÓN

El perfil General de Ventas es sólo un indicador. Por lo tanto, se recomienda que las decisiones sobre contratación, promoción, orientación profesional y desarrollo se realicen en conjunto con otras fuentes de información relevante y no únicamente con la información contenida en este informe. Los autores y distribuidores no asumen la responsabilidad por las decisiones tomadas al utilizar ésta herramienta y no se hacen responsables por las consecuencias directas o indirectas de las mismas.



DIMENSIONES

Los comportamientos / dimensiones utilizados en el cuestionario se derivan de la estructura típica y los pasos que lleva el proceso de venta. Este modelo en particular fue seleccionado para proporcionar una imagen clara de las capacidades de las personas evaluadas dentro de un marco conceptual que es conocido para la mayoría de los profesionales de ventas y para quienes se dedican a entrenarlos.

FASES DEL PROCESO DE VENTAS

Prospección y Acercamiento

Investiga la capacidad del individuo para establecer contactos Incluye las siguientes dimensiones:

- **Búsqueda de oportunidades** - La habilidad para buscar oportunidades y sacar ventaja de ellas.
- **Extroversión y acercamiento a otros** - La habilidad para acercarse a otros e iniciar contacto para crear una red de contactos y posibles clientes.
- **Crear relaciones personales cercanas** - Se refiere a la habilidad para crear relaciones personales cercanas con los clientes.

Evaluación de Necesidades y Clasificación de Prospectos

Investiga las habilidades individuales para evaluar las necesidades de los clientes. Incluye las siguientes dimensiones:

- **Busca entender las necesidades** - La habilidad para estar atento a las necesidades de sus clientes mientras selecciona clientes potenciales.
- **Busca encontrar valor** - La habilidad para crear valor vinculando las necesidades de los clientes con los productos o servicios pertinentes.
- **Seleccionar oportunidades** - La habilidad para categorizar de acuerdo a los resultados prácticos de ventas, e identificar cuándo descalificar posibles clientes que no sean susceptibles de producir resultados.

Estilo y Presentación del Mensaje

Investiga la capacidad individual para presentar ideas y conceptos a los demás. Incluye las siguientes dimensiones:

- **Presencia social** - La habilidad para atraer y mantener la atención de otros.
- **Persuasión** - La habilidad de ser un hablante persuasivo y convencer a los demás de su punto de vista.
- **Adaptación y conformación** - La habilidad para adaptar su estilo de venta dependiendo de la situación de ventas y de las expectativas del comprador.

Negociación y Cierre

Investiga la habilidad individual para negociar con los clientes y cerrar las ventas. Incluye las siguientes dimensiones:

- **Aserividad** - Es la habilidad de sacar adelante las situaciones de venta sin ser agresivo o coactivo.
- **Manejo de objeciones** - La habilidad para manejar las objeciones de los clientes de una manera profesional y constructiva.
- **Diligencia y perseverancia** - La habilidad para esforzarse en una venta hasta haber explorado y agotado todas las posibilidades.

Seguimiento y Post Venta

Investiga la habilidad individual para seguir una venta luego de haberla cerrado. Incluye las siguientes dimensiones:

- **Servicio y soporte** - La habilidad para mostrar interés en la satisfacción del cliente y proporcionar soporte a los clientes luego de la venta.
- **Orientación a procesos** - La habilidad para trabajar con procesos y procedimientos de venta, completar el papeleo relacionado a las ventas y hacer el seguimiento de los resultados de las ventas.
- **Manejo del estrés** - La habilidad para sobreponerse a las dificultades y enfrentarlas con confianza y optimismo.



Además de hacer una descripción de las posibilidades de Manuel García para desarrollarse frente al modelo de proceso de venta, el informe también proporciona información detallada sobre los tipos de roles o entornos en los que es más probable que se sienta cómodo trabajando.

CONDICIONES DE LA CULTURA DE VENTAS

Roles que requieren que los vendedores trabajen bajo presión

Roles que requieren que los vendedores tengan diplomacia

Roles que requieren que los vendedores se dirijan al público y hagan presentaciones

Roles que requieren que los vendedores trabajen en equipo

Roles que requieren que los vendedores trabajen en un ambiente competitivo

Roles que requieren que los vendedores trabajen muchas horas

Roles que requieren que los vendedores mantengan altos estándares

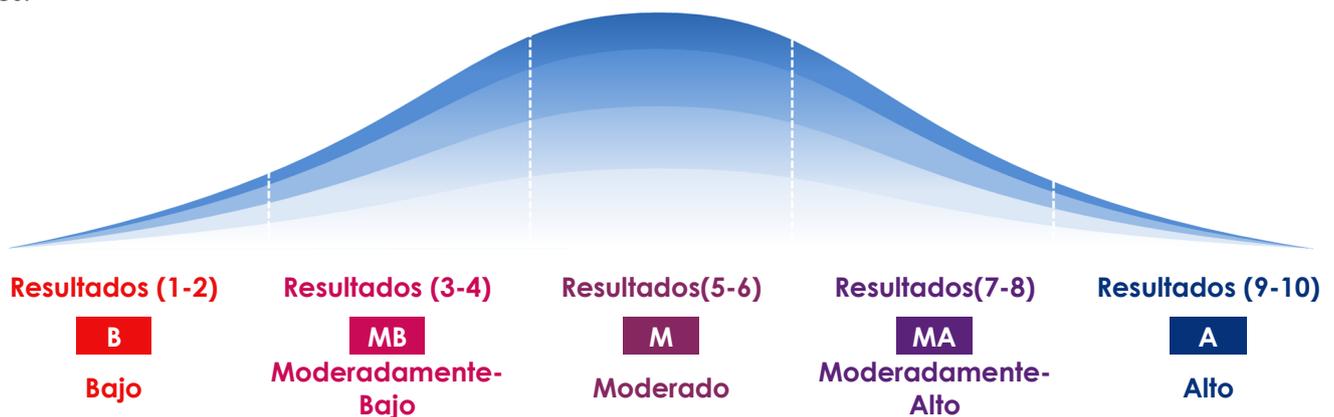
Roles que requieren que los vendedores sean capaces de trabajar bajo condiciones que cambian constantemente

Roles que requieren que los vendedores estén motivados por los incentivos y recompensas económicas

ESCALA DE RESULTADOS

Se utiliza una norma de referencia para evaluar los resultados de Manuel García y determinar su perfil personal de ventas y las características particulares de su estilo de ventas. Sus resultados son presentados como resultados estandarizados en la escala de 1 a 10.

La siguiente tabla, representa una distribución de individuos en una escala en particular, donde las puntuaciones altas representan una mayor tendencia a comportarse de una determinada manera y las puntuaciones bajas representan una menor probabilidad de comportarse de una determinada manera. Una puntuación que va desde una "Baja" a una "Alta" tendencia se ofrece para ayudar a resaltar las áreas de interés.



GRUPOS UTILIZADOS COMO REFERENCIA

Dimensiones de la Personalidad: 2168 Working Age Adults

ESTILO DE RESPUESTA

El patrón de respuestas que Manuel obtuvo en la prueba indica que es ligeramente improbable que haya tenido el deseo de presentarse de una manera favorable e irreal.



DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE VENTAS

El marcador potencial de ventas global estima la tendencia de Manuel García para mostrar comportamientos de venta eficaces en el lugar de trabajo. Esto refleja una combinación de características de personalidad y motivación relacionadas con el comportamiento en ventas en las diferentes fases del proceso de ventas.

GRÁFICO DEL PERFIL DEL PROCESO DE VENTAS





ASPECTOS A DESTACAR DEL PERFIL

En las tablas siguientes se enumeran los principales puntos fuertes y las áreas potenciales de preocupación que pueden inferirse a partir de las respuestas de Manuel García al cuestionario. Están disponibles más detalles en la Guía de Entrevista Conductual.

FORTALEZAS POTENCIALES

- Probablemente sea muy bueno para la construcción de relaciones personales cercanas con los clientes. Sin embargo, existe el riesgo de que él esté demasiado familiarizado e involucrado con los clientes y puede perder de vista sus objetivos de venta.
- Él puede buscar beneficiarse económicamente, vinculando las necesidades de sus clientes con productos y servicios pertinentes.
- Es probable que Manuel saque adelante las ventas y cierre tratos, sin embargo, él puede no ser tan propenso a utilizar tácticas de venta agresivas para obligar a los clientes a estar de acuerdo con él.
- Es probable que proporcione servicio posventa.

RIESGOS POTENCIALES

- Mientras que él es tan apto como la mayoría para darse cuenta si una oportunidad se le ha presentado, se encuentra significativamente menos motivado que la mayoría para la búsqueda de oportunidades.
- Mientras que Manuel es posible que trabaje para superar los retos con confianza y optimismo, es menos probable que esté motivado para hacer un seguimiento diligente después de las ventas.



GUIA DE ENTREVISTA DE COMPORTAMIENTO

El informe proporciona preguntas estructuradas para la entrevista de comportamiento con el fin de obtener información sobre el comportamiento pasado del encuestado. Ésta técnica se basa en la premisa que el comportamiento pasado puede ser la mejor predicción de un comportamiento futuro. Las respuestas de los entrevistados generalmente se consideran fiables pues se basan en lo que realmente se hizo, en lugar de ofrecer opiniones o respuestas hipotéticas.

MODELO DE ENTREVISTA

El modelo de entrevista sigue el método STAR en el cual la evidencia se obtiene para indicar el contexto del comportamiento, la naturaleza del comportamiento y las consecuencias del comportamiento. STAR es un acrónimo para:

Situación	Tarea	Acción	Resultado
¿Cuál fue el contexto del comportamiento?	¿Qué necesitaba para alcanzarlo?	¿Qué comportamiento resultó de la situación?	¿Cuál fue el resultado?

SONDEO

Las preguntas de la entrevista STAR se utilizan para explorar las respuestas de los individuos. Su función principal es obtener ejemplos de conductas pasadas. Se les recomienda a los entrevistadores utilizar las otras preguntas si la respuesta a 'Situación' no es clara. En tal caso, los entrevistadores deben utilizar las otras preguntas de STAR para explorar las respuestas de los entrevistados y obtener una mejor comprensión de su comportamiento, el contexto y los resultados de tal comportamiento.

Se proporcionan dos preguntas por cada una de las dimensiones que componen la estructura del proceso de ventas. Los entrevistadores tienen que utilizar las dos preguntas cuando intentan obtener evidencia.

El método de entrevista STAR proporciona tanto preguntas válidas para entrevistas, como la estructura sobre cómo conducir la entrevista y cómo evaluar las respuestas. A los entrevistadores se les aconseja:

- Identificar previamente a la entrevista cuáles dimensiones en la lista del informe están relacionadas con los roles de ventas de la organización.
- Desarrollar su propia lista de preguntas y no utilizar únicamente la lista de preguntas que se le proporciona.
- Determinar qué otros factores relacionados con el trabajo no están cubiertos en el informe y preparar preguntas adicionales para cubrir esas áreas.
- Obtener información adicional sobre los entrevistados tales como verificación de antecedentes, referencias, desempeño anterior en ventas, etc.
- Utilizar la evidencia obtenida de todos las fuentes de información para tomar una decisión.

PUNTUACIÓN

Los formatos de resultados se proporcionan como parte de la guía de entrevista. Se aconseja utilizar los formatos para tomar notas y hacer la puntuación de las respuestas utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Se obtuvo evidencia circunstancial de la presencia de la habilidad o Hay evidencia que respalda un nivel bajo de capacidad en esta área.	No se obtuvo evidencia explícita del nivel de capacidad, o Hay alguna evidencia que respalda un nivel bajo de capacidad en esta área.	Hay evidencia explícita que respalda la presencia de un nivel de capacidad moderado en esta área.	Hay evidencia explícita que respalda la presencia de un nivel de capacidad alto en esta área.	Hay evidencia explícita y detallada que respalda la presencia de un nivel de capacidad alto en esta área.



M GUÍA DE ENTREVISTA: PROSPECTACIÓN Y ACERCAMIENTO

B A. Búsqueda de oportunidades - La habilidad de buscar oportunidades y sacar ventaja de ellas.

Descripción del perfil

Las respuestas de Manuel sugieren que podría estar muy poco orientado a buscar oportunidades de vender un producto. Él es moderadamente enérgico por lo que podría mantenerse un poco atento a las oportunidades que surjan mientras busca clientes potenciales, sin embargo puede estar muy poco motivado para alcanzar grandes resultados.

Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1 ■ Deme un ejemplo para generar su propia lista de clientes.	■ ¿Por qué tuvo que generar su propia lista de clientes potenciales?	■ ¿En qué fuentes se basó y por qué?	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cuáles fueron las mejores fuentes y por qué? ■ ¿Hubo alguna fuente que decidió pasar por alto o no utilizar y por qué?
P2 ■ ¿Podría darme un ejemplo de como conseguir una lista de clientes potenciales?	■ ¿De dónde obtuvo esa lista y por qué necesitaría usarla?	■ ¿Cómo hizo para contactar la lista?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Al final, ¿Cuál fue la parte más difícil del proceso y valió la pena el esfuerzo? ■ ¿Por qué?

Notas de entrevista

M B. Extroversión y acercamiento a otros - Se refiere a la habilidad para acercarse a otros e iniciar contacto.

Descripción del Perfil

- Su patrón de resultados indica que Manuel es tan extrovertido y socialmente confiado como la persona promedio, es probable que se acerque fácilmente a otras personas e inicie relaciones con el fin de construir una red de prospectos potenciales. Además, es resiliente frente al rechazo, lo que significa que debería tener mucha capacidad para realizar gestiones de venta en frío.

Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1 ■ Hábleme de una situación en la que tuvo que dirigirse a otros con el fin de crear una red de contactos.	■ ¿Cómo decidió a quién contactar y por qué?	■ ¿Cómo se acercó a la gente?	■ ¿Cómo utiliza generalmente sus redes de ventas?
P2 ■ Cuénteme de algún momento en el que tuvo que enfrentar el rechazo mientras contactaba clientes potenciales.	■ ¿Por qué fue rechazado?	■ ¿Cómo superó el rechazo?	■ ¿Cómo le afectaría, a largo plazo, el rechazo constante y cómo lo manejaría?



Notas de Entrevista



MA

C. Crear relaciones personales cercanas - Se refiere a la habilidad para crear relaciones personales cercanas con los clientes.

Descripción del Perfil

- Su perfil indica que es probable que proyecte un nivel promedio de empatía y calidez cuando trata con los demás, Manuel suele tener mucha apertura con personas que poco conoce, como consecuencia, es probable que Manuel sea hábil para la construcción de relaciones personales cercanas con los clientes.

Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1 ■ Hábleme de alguna de las relaciones más cercanas que ha tenido con los clientes.	■ ¿Cómo comenzó la relación?	■ ¿Qué hizo usted para establecer la relación?	■ ¿Cómo estos esfuerzos ayudaron a sus objetivos de ventas?
P2 ■ ¿Hay en especial algunos "tipos" de clientes a los que es más fácil acercarse y venderles? ■ Por favor deme un ejemplo.	■ ¿Puede usted retratar a los clientes?	■ ¿Cómo se acerca generalmente a los clientes? ■ ¿Puede darme un ejemplo?	■ ¿Cómo maneja a los clientes difíciles? ■ ¿Cómo se acerca a ellos y establece una buena comunicación?

Notas de Entrevista

RESULTADO

Dimensión	Resultado				
	1	2	3	4	5
A Búsqueda de oportunidades					
B Extroversión y acercamiento a otros					
C Crear relaciones personales cercanas					
PROSPECTACIÓN Y ACERCAMIENTO					

Comentarios



M GUÍA DE ENTREVISTA: EVALUACIÓN DE NECESIDADES

M A. Busca entender las necesidades de los clientes - Es refiera a la habilidad de estar atento a las necesidades de sus clientes mientras selecciona clientes potenciales.

Descripción del perfil

Las respuestas de Manuel al cuestionario indican que tiene tanto interés en las personas como la persona promedio. Como resultado, es probable que se muestre tan atento como la mayoría, a las necesidades de sus clientes, mientras selecciona prospectos potenciales.

Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1 ■ Cuénteme de una situación donde usted tuvo que establecer las necesidades de su cliente.	■ Explique lo que pretendía lograr.	■ ¿Qué hizo usted para definir sus necesidades?	■ ¿Cómo utilizó la información que obtuvo del cliente?
P2 ■ ¿Me puede dar un ejemplo del uso de preguntas abiertas en las llamadas iniciales de venta?	■ Explique lo que estaba intentando lograr.	■ ¿Puede hacer una lista de las posibles preguntas abiertas que haría en ésta situación?	■ ¿Qué gana generalmente al hacer tales preguntas?

Notas de entrevista

MA B. Busca agregar valor a los clientes - Se refiere a la habilidad de crear valor vinculando las necesidades de los clientes con los productos o servicios.

Descripción del perfil

Manuel tiene un perfil que sugiere que es una persona motivada por los bienes financieros, es probable que busque beneficiarse económicamente vinculando las necesidades de sus clientes con los productos y servicios pertinentes.

Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1 ■ Deme un ejemplo de los diferentes tipos de clientes con los que se ha encontrado y lo que le ofreció a cada tipo de cliente.	■ ¿En qué se diferencian las necesidades de cada cliente?	■ ¿Qué le ofrece a cada cliente?	■ ¿Puede decirme por qué ofreció eso y que impacto tuvo?
P2 ■ ¿Puede mencionar algunos de sus principales competidores?	■ ¿Por qué esos son sus mayores competidores?	■ ¿Qué beneficios ofrecen sus productos, servicios o soluciones frente a lo que ofrecen sus competidores?	■ ¿Cómo y cuándo involucra la comparación de características y beneficios a los clientes? ■ Deme un ejemplo.

Notas de entrevista



M

C. Selección de oportunidades - Se refiere a la habilidad para categorizar los posibles clientes de acuerdo a los resultados prácticos de venta.

Descripción del perfil

Los resultados de Manuel sugieren que tiene una alta habilidad para evaluar el potencial de ventas de los prospectos. Sus resultados señalan que puede clasificar sus clientes de acuerdo a los resultados bastante prácticos de ventas y capacidad de compra. Esto le permitirá darse cuenta de cuando un cliente no generará resultados para así enfocar sus esfuerzos en clientes con más potencial.

Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1 ■ Deme un ejemplo de categorización y selección de clientes potenciales.	■ ¿Por qué usted selecciona a sus clientes potenciales?	■ ¿Qué procesos utiliza para clasificar y seleccionar a sus clientes potenciales?	■ ¿Qué habilidades cree usted que son esenciales para ser capaz de realizar una selección apropiada de clientes potenciales?
P2 ■ ¿Me puede dar un ejemplo de en qué momento podría justificar el no invertir tiempo y esfuerzo en quien podría no comprar?	■ ¿Por qué decidió renunciar a ese prospecto?	■ ¿Por qué decidió que no valía la pena invertir su tiempo?	■ ¿Hay algo que usted siente que podría haber hecho mejor? ■ ¿Qué resultados positivos se pueden derivar de este ejemplo?

Notas de entrevista

RESULTADO

Dimensión	Resultado				
	1	2	3	4	5
A Busca entender las necesidades de los clientes					
B Busca agregar valor a los clientes					
C Selección de oportunidades					
EVALUACIÓN DE NECESIDADES					

Comentarios



M GUÍA DE ENTREVISTA: ESTILO Y PRESENTACIÓN DEL MENSAJE

M A. Presencia social - Se refiere a la habilidad de atraer y mantener la atención de los demás.

Descripción del perfil

- Como indican los resultados del cuestionario, Manuel es animado en cuestiones sociales. En consecuencia, es de esperar que tenga una fuerte presencia social, aunque puede no ser tan activo buscando atraer y mantener la atención de otros, como algunos de sus colegas más extrovertidos.

	Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1	■ Deme un ejemplo de presentación ante un grupo. ¿En qué circunstancias?	■ ¿Cuál fue el tamaño del grupo y como se sintió?	■ ¿Cómo preparó el discurso y cómo se sintió durante la presentación?	■ ¿Cómo piensa que su audiencia se sintió con su presentación?
P2	■ Deme un ejemplo de hacer una charla de venta a un cliente.	■ ¿Cuál fue su charla y cómo decidió que el cliente estaba listo?	■ ¿Cómo fue su charla?	■ ¿Puede usted describirme su estilo de presentación general y cómo funciona cuando vende?

Notas de entrevista

M B. Persuasión - Se refiere a la habilidad de ser un comunicador persuasivo y convencer a otros de su punto de vista.

Descripción del perfil

El perfil de Manuel sugiere que es probable que disfrute moderadamente de convencer a otros de su punto de vista. Como resultado, es de esperar que sea un vendedor más persuasivo que la mayoría. Sin embargo, en ocasiones puede evitar conocer e iniciar la relación con los clientes para persuadirlos activamente.

	Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1	■ Describa la charla de la que se siente orgulloso.	■ ¿Cuál fue su charla y por qué?	■ ¿Cómo fue su charla?	■ ¿Cuál fue el resultado de captar la atención?
P2	■ ¿Puede darme un ejemplo de vender un producto o servicio del cual no estuviera convencido?	■ ¿Cuál fue el producto o servicio y por qué no estaba convencido del mismo?	■ Deme un ejemplo de cómo ofreció este producto o servicio a los clientes.	■ ¿Cómo superó sus inhibiciones?

Notas de entrevista



M

C. Adaptabilidad y conformidad - Es la habilidad de adaptar su estilo de ventas para cumplir con las expectativas del cliente.

Descripción del perfil

El perfil de Manuel indica que suele mostrar un estilo de venta moderadamente flexible a la situación en la que se encuentra. Por otro lado, se muestra moderadamente diplomático y discreto. Como consecuencia es probable que adapte su estilo de venta para ajustarse a cualquier situación en la que se encuentre. También, es probable que esté muy motivado por presentarse a sí mismo de una manera positiva y que esté decidido a no decir cosas que otros puedan considerar ofensivas, extrañas o fuera de lugar.

	Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1	■ Hábleme de una situación en la que usted pudo leer con exactitud las señales de los clientes.	■ ¿Cuáles fueron las pistas?	■ ¿Cómo respondió a las pistas?	■ ¿Cuál fue el resultado de captar la atención?
P2	■ Hábleme de una situación en la que tuvo que adaptar sus ventas para acercarse a un cliente	■ ¿Por qué tuvo que adaptar su acercamiento?	■ ¿Cómo adaptó su acercamiento?	■ ¿Qué efecto tuvo esto en sus propias señales?

Notas de entrevista

RESULTADO

Dimensión	Resultado				
	1	2	3	4	5
A Presencia social					
B Persuasión					
C Adaptabilidad y conformidad					
ESTILO Y PRESENTACIÓN DEL MENSAJE					

Comentarios



M GUÍA DE ENTREVISTA: NEGOCIACIÓN Y CIERRE

A A. Asertividad - Es la habilidad de sacar adelante las situaciones de venta sin ser agresivo o coercivo.

Descripción del perfil

Manuel es asertivo y moderadamente competitivo, es probable que obtenga ventas y cierre negocios. Se puede esperar que sea asertivo dominando las discusiones cuando trata con los clientes, pero bastante propenso a utilizar tácticas coercivas con los clientes para obligarlos a cerrar un negocio. Mientras este estilo puede intimidar y alejar a algunos clientes, puede ser efectivo siempre y cuando él sea asertivo sin cruzar la barrera hacia ser agresivo con los clientes.

	Situación	Tarea	Acción	Result
P1	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué tan competitivo se considera? ■ Deme un ejemplo de situación de ventas que mejor ilustre su respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> ■Cuál fue la situación y que le exigió hacer? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿De qué manera fue competitivo? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Teniendo en cuenta sus respuestas anteriores ¿cómo cree usted que sus clientes lo describirían como vendedor?
P2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hábleme de cuando fue más asertivo o agresivo con un cliente incierto. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Por qué el cliente era incierto? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cómo fue asertivo? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cómo afectaron sus acciones al cliente?

Notas de entrevista

M B. Manejo de objeciones - Se refiere a la habilidad de manejar las objeciones de los clientes de una manera constructiva.

Descripción del perfil

Los resultados que Manuel obtuvo en la prueba indican que es, por naturaleza, tan calmado y tranquilo como la persona promedio. Como consecuencia, se espera que sea paciente cuando maneja las objeciones de los clientes. Sus resultados también sugieren que es tan prudente y diplomático como la mayoría. Además, es probable que enfrente el conflicto de una manera relativamente constructiva.

	Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Describa una o dos de las interacciones más difíciles que ha tenido con clientes agresivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué sucedió? ■ ¿Por qué el cliente fue agresivo? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cómo lo hizo sentir el comportamiento del cliente y como le respondió? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cómo tales incidentes lo afectan a largo plazo?
P2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hábleme de una situación en la cual tuvo que poner en peligro la negociación con un cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué quería el cliente? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cómo se comprometió y cómo lo presentó? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿El cliente aceptó el trato? ■ ¿Quién obtuvo la mejor parte del trato?

Notas de entrevista



MB

C. Diligencia y perseverancia - Se refiere a la habilidad de esforzarse en una venta hasta haber agotado todas las posibilidades.

Descripción del perfil

El perfil de Manuel indica que suele ser moderadamente adaptable ante situaciones difíciles. Aunque es probable que se esfuerce para superar cualquier reto con gran confianza y optimismo, suele estar muy poco orientado hacia sus objetivos. Como resultado a puede ser propenso a rendirse ante las ventas difíciles.

	Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1	<ul style="list-style-type: none"> Hábleme de una situación en la que tuvo que recorrer grandes distancias para cerrar un trato. 	<ul style="list-style-type: none"> Por qué sintió que se esforzó demasiado? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué distancia tuvo que recorrer? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Su esfuerzo valió la pena? ¿Cómo justificaría tanto esfuerzo?
P2	<ul style="list-style-type: none"> Hábleme sobre trabajar con objetivos de ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo sabe que va por buen camino en la búsqueda de su objetivo? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Tiene algún sistema de seguimiento a clientes? Por favor describa el sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿En su opinión cuál es la característica más importante de un vendedor? ¿Por qué?

Notas de entrevista

RESULTADO

Dimensión	Resultado				
	1	2	3	4	5
A Asertividad					
B Manejo de objeciones					
C Diligencia y perseverancia					
NEGOCIACIÓN Y CIERRE					

Comentarios



M GUÍA DE ENTREVISTA: SEGUIMIENTO Y POST VENTA

MA A. Servicio y soporte - Se refiere a la habilidad de mostrar interés en la satisfacción del cliente.

Descripción del perfil

Las respuestas de Manuel al cuestionario indican que es probable que se esfuerce para apoyar a los clientes incluso después de completar la venta, con el fin de asegurarse de que estén satisfechos con los productos o servicios proporcionados.

Situación	Tarea	Acción	Resultado
<p>P1</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Tiene usted muchos clientes que regresan? ■ Por favor nómbrame uno de esos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cómo comenzó la relación? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cómo hizo para hacerlos clientes regulares? ■ ¿Hizo algo especial? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué hizo para mantener la relación? ■ ¿Qué hizo para beneficiarse de tales relaciones?
<p>P2</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hábleme de una situación en la que fue capaz de persuadir a un cliente a comprar más de lo que originalmente pretendía. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué pretendía comprar en un principio? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué más les ofreció y cómo lo presentó? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Algún cliente alguna vez se ha quejado de un producto o servicio que usted le vendió? ■ ¿Cómo lo manejó?

Notas de entrevista

M B. Orientación de procesos - Se refiere a la habilidad de manejar las objeciones de los clientes de una manera constructiva.

Descripción del perfil

Las respuestas de Manuel al cuestionario sugieren que es probable que crea que es importante trabajar con procesos de ventas y procedimientos. Como consecuencia, es de esperar complete los papeleos relacionados con las ventas y que siga de cerca el proceso de ventas.

Situación	Tarea	Acción	Resultado
<p>P1</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Deme un ejemplo de trabajar con procesos de ventas y procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué procesos o procedimientos le gustan más? ■ ¿Qué procesos o procedimientos le disgustan más? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cómo se las arregla para trabajar con ellos? ■ ¿Cómo se las arregla para trabajar a pesar de ellos? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Por favor haga una lista de ventajas y desventajas de los procesos y procedimientos de ventas con los que usted trabaja.
<p>P2</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué informes de ventas o papeleo tiene que completar como parte de su trabajo? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Por qué tuvo que completarlos? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cómo aborda esas tareas? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cuáles son los beneficios de completar los reportes o papeleos?

Notas de entrevista



M C. Manejo del estrés. - Se refiere a la habilidad de enfrentar los cambios con confianza y optimismo.

Descripción del perfil

El perfil de Manuel indica que es probable que sea tan optimista y paciente como la mayoría. Como consecuencia, no es de esperar que se irrite mucho si las cosas van mal o cuando se enfrenta a objetivos difíciles. Como consecuencia, sus resultados más allá de sugerir que tiene una mediana creencia en su habilidad de superar las dificultades, también señalan que es probable que enfrente los retos con confianza y optimismo.

Situación	Tarea	Acción	Resultado
P1 ■ Hábleme de una situación en la que sintió que se le asignaron objetivos de ventas difíciles.	■ ¿Cómo se establecieron los objetivos?	■ ¿Cómo los manejó?	■ ¿Qué aprendió de ellos?.
P2 ■ Hábleme del reto más grande que ha enfrentado como vendedor	■ ¿Cuál fue el reto?	■ ¿Cómo lo enfrentó?	■ ¿Cuál fue el resultado?

Notas de entrevista

RESULTADO

Dimensión	Resultado				
	1	2	3	4	5
A Servicio y soporte					
B Orientación de procesos					
C Manejo del estrés.					
SEGUIMIENTO Y POST VENTA					

Comentarios



RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Utilice el siguiente formato para calcular la puntuación global de la entrevista.

Dimensión	Resultado				
	1	2	3	4	5

Los resultados se miden por las normas de la guía de entrevista del procedimiento de ventas:

1	PROSPECTACIÓN Y ACERCAMIENTO					
2	EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES					
3	ESTILO Y PRESENTACIÓN DEL MENSAJE					
4	NEGOCIACIÓN Y CIERRE					
5	SEGUIMIENTO Y POST VENTA					

Resultados de las medidas adicionales no incluidos como parte de la estructura del proceso de ventas:

6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

PUNTUACIÓN TOTAL

Comentarios

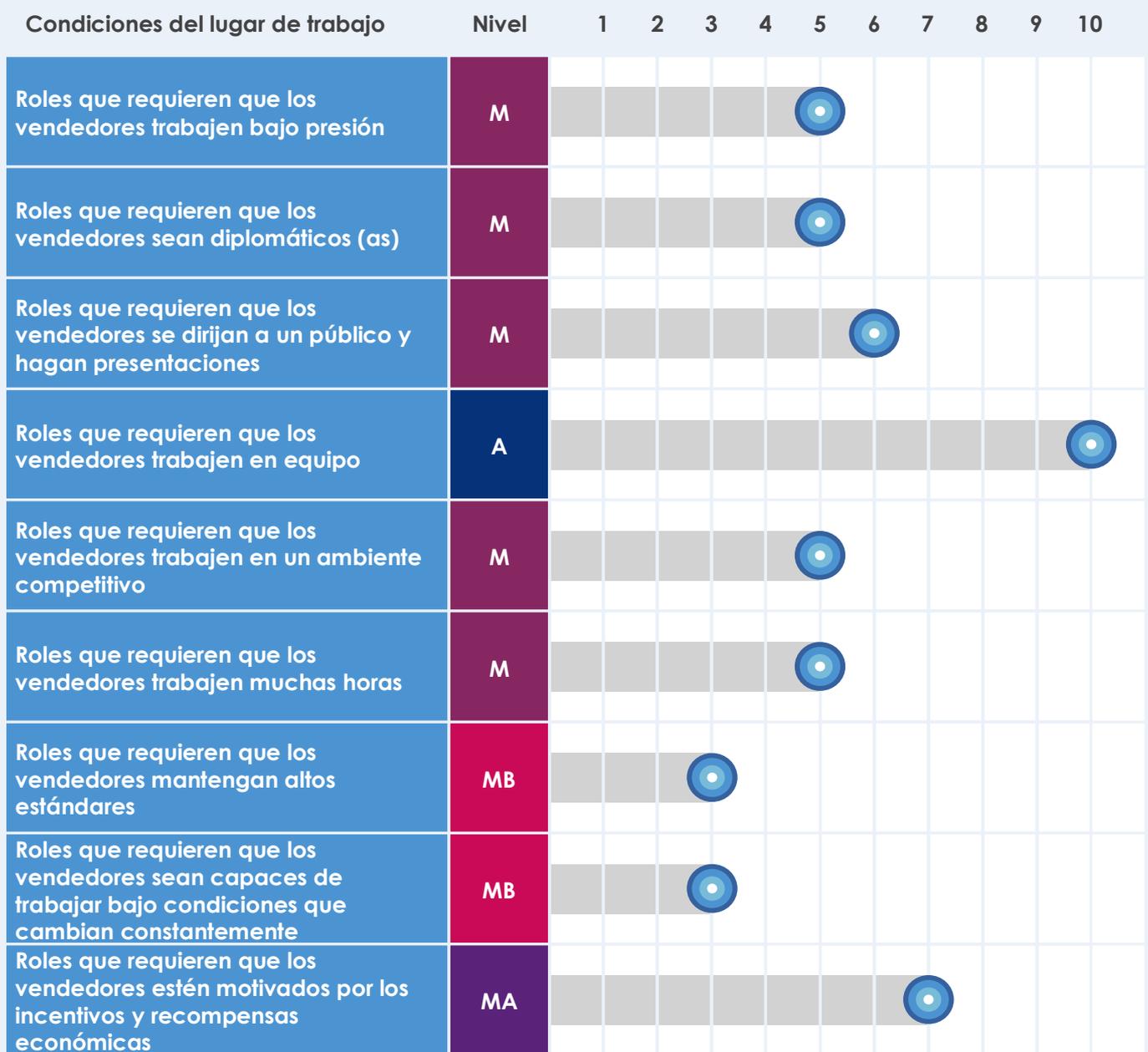


ENCAJE EN LA CULTURA DE VENTAS

Las puntuaciones de ajuste a la cultura de ventas estiman las preferencias de Manuel García por trabajar bajo ciertas condiciones en el lugar de trabajo. No todas las condiciones proporcionadas son relevantes para la organización, por lo cual se recomienda identificar cuáles condiciones encajan mejor en la cultura de la organización antes de explorar las preferencias laborales de Manuel García.

Los resultados de calce o encaje entre el perfil y la cultura de la organización pueden ayudar a determinar los tipos de motivadores y ambientes estimulantes para Manuel García con los cuales puede lograr un mejor desempeño.

GRÁFICO PERFIL CULTURA DE VENTAS





DESCRIPCIONES DEL PERFIL DE CULTURA DE VENTAS

M Roles que requieren que los vendedores trabajen bajo presión

Los resultados de Manuel sugieren que es probable que funcione tan bien como la mayoría en ambientes bajo presión en los cuales, en plazos muy cortos, se han de cumplir exigentes objetivos que se fijan de forma rutinaria. Debería esperarse que disfrute trabajar en labores que le presenten un considerable número de retos y problemas por resolver. Además, es de esperar que supere tales retos, como la mayoría de las personas lo harían, de una manera un poco más optimista.

M Roles que requieren que los vendedores sean diplomáticos (as)

Es probable que él sea tan capaz como la persona promedio para manejar asuntos que requieren un alto grado de prudencia y diplomacia.

M Roles que requieren que los vendedores se dirijan a un público y hagan presentaciones

Se espera que él esté tan cómodo como la mayoría con los roles que requieren charlas públicas y dar presentaciones a grandes grupos de personas.

A Roles que requieren que los vendedores trabajen en equipo

Su perfil sugiere que se espera que sea muy confiado con los demás y que busque activamente el apoyo entre colegas, así como ocasiones para desarrollar relaciones de trabajo cercanas con sus colegas.

M Roles que requieren que los vendedores trabajen en un ambiente competitivo

Probablemente se sienta tan entusiasmado como la mayoría por trabajar en ambientes altamente competitivos.

M Roles que requieren que los vendedores trabajen muchas horas

El perfil que Manuel obtuvo en la prueba sugiere que es moderadamente diligente en su trabajo. Es probable que crea que el trabajo es razonablemente importante y, en consecuencia, se espera que esté más dispuesto a trabajar que la mayoría de las personas. Como resultado, es probable que se sienta bien trabajando en ambientes que tienen una cultura de largas jornadas laborales. Además, es de esperar que prefiera las cuestiones donde hay pocas cosas que hacer y donde esté razonablemente ocupado.

MB Roles que requieren que los vendedores mantengan altos estándares de precisión

El perfil de Manuel sugiere que no está orientado a los objetivos y que no se espera que esté motivado para producir un trabajo de gran calidad. Además, es poco probable que para él sea importante que los demás le consideren bueno en su trabajo y, como consecuencia, no es de esperar que funcione bien en entornos en los que le espera un alto nivel de precisión.

MB Roles que requieren que los vendedores trabajen bajo condiciones que cambian constantemente

El perfil de Manuel, indica que es muy convencional y que es probable que prefiera trabajar en tareas de rutina. Como resultado, puede no disfrutar el trabajo en ambientes que cambian rápidamente.

MA Roles que proporcionan a los vendedores recompensas e incentivos financieros

Se espera que él esté más cómodo que mayoría en una cultura donde la motivación principal



del personal es la recompensa financiera.
