

MÓDULO 1: Dirección Comercial 1ª Parte

TEMA 1. Organización Comercial

La organización de las ventas	5
Características de una buena organización aplicadas a un departamento de ventas.....	8
Actividades y funciones de ventas y marketing.....	9
Diseño de una organización de ventas efectiva	12
Tipos básicos de organización	13
El jefe de productos	23
Organización de delegaciones.....	26
Lo que hemos aprendido	28
Test	30
Actividades.....	31

TEMA 2. Selección de la Fuerza de Ventas

Selección de la fuerza de ventas	35
Importancia de un buen programa de selección.....	36
Razones de una mala selección	39
Responsabilidad en cuanto a la selección	40
Programa de selección de ventas.....	41
Determinación del número y tipo de la persona deseada	42
Reclutamiento de los candidatos	57
Fuentes de vendedores.....	60
Explicación del puesto a un candidato	68
Lo que hemos aprendido	69
Test	71
Actividades.....	72

TEMA 3. Introducción de un Nuevo Vendedor

Introducción de un nuevo vendedor en la organización.....	75
Necesidades de una estrecha colaboración.....	79
Facilidades para instalarse.....	82
Lo que hemos aprendido	85
Test	87
Actividades.....	88

TEMA 4. Formación de la Fuerza de Ventas

Formación de la fuerza de ventas	91
Necesidad de la formación	93
Quién debe realizar la formación.....	94
Cuándo se debe realizar la formación.....	97
Dónde se debe realizar la formación	99
Errores comunes de muchos programas.....	102
Contenido del programa de formación de ventas	103
Conocimientos y aplicaciones del producto.....	107
Conocimientos de la empresa	109
Lo que hemos aprendido	110
Test	112
Actividades.....	113

MÓDULO 2: Dirección Comercial 2ª Parte

TEMA 5. Sistemas de Compensación

Sistemas de compensación	119
Importancia de la remuneración del vendedor.....	119
Necesidad de revisar un sistema.....	121
Consideraciones que preceden a la creación de un sistema	122
Establecimiento del nivel de remuneración	128
Formas de remuneración	132
Tipos básicos de sistemas de remuneración	133
Sistemas combinados.....	150
Lo que hemos aprendido	162
Test	164
Actividades.....	165

TEMA 6. Técnicas de Venta

Una mirada retrospectiva a la historia de la venta	169
Vender satisfaciendo necesidades	170
Proceso de venta consultiva	171
Preparación de la actividad	172
Toma de contacto con el cliente	174
Acción y emoción en la venta	180
El arte de preguntar	182
El desenlace de la venta.....	189
Reflexión y autoanálisis	194
Técnicas y procesos de negociación	194
Gestión de la cartera de clientes	202
Organización del tiempo comercial	204
Lo que hemos aprendido	216
Test	218
Actividades.....	219

TEMA 7. Internet y los Negocios en la Red

La economía digital y los negocios en Internet	223
Internet y los negocios en la actualidad	240
Lo que hemos aprendido	250
Test	252
Actividades	253

TEMA 8. El Comercio Electrónico

El comercio electrónico	257
Introducción al comercio electrónico	263
Lo que hemos aprendido	309
Test	311
Actividades	312

Glosario

Bibliografía
