
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN Y REVISIÓN (capítulo 11)

A continuación encontrarás un total de diez cuestiones relacionadas con el contenido teórico tratado en este capítulo. En cada una de las preguntas propuestas se plantean cuatro posibles respuestas, siendo solamente una de ellas válida. Teniendo en cuenta este criterio, y que todas las preguntas tienen un valor de un punto, evalúa tu nivel de conocimientos resolviendo el cuestionario y calculando tu resultado comparando tus respuestas con las soluciones que encontrarás al final del mismo.

1. ¿Qué tres aspectos principales destaca el Joint Committee en 1988 en su definición del concepto de evaluación?
 - a) Proceso dinámico. Objetivo de mejora. Orientación prospectiva
 - b) Proceso estático. Objetivo de mejora. Valorar el mérito.
 - c) Proceso dinámico. Objetivo de mejora. Valorar el mérito.
 - d) Proceso dinámico. Motivación. Orientación prospectiva.

2. De entre las siguientes afirmaciones relacionadas con el sistema de evaluación del vendedor, señala cuál de las siguientes cuestiones no corresponde a una de sus finalidades.
 - a) Informar.
 - b) Orientar.
 - c) Sancionar.
 - d) Retroalimentar.

3. Identifica cuál de estas fases no forma parte del sistema de evaluación de ventas, según Spiro et al. (2007).
 - a) Establecimiento de reglas básicas.
 - b) Determinar el enfoque de ventas.
 - c) Establecimiento de objetivos.
 - d) Reflexión.

4. El proceso de evaluación debe ser entendido principalmente como...
 - a) Unas reglas básicas de funcionamiento.
 - b) Un sistema de promoción profesional.
 - c) Un elemento revelador del incumplimiento de funciones.
 - d) Una oportunidad de mejora.

5. Según Küster (2006), para aumentar el nivel de implicación de los vendedores con el sistema de evaluación se recomienda...
 - a) La participación de los vendedores en el propio diseño del proceso.
 - b) Un plan de promoción profesional.
 - c) Un sistema de remuneración apropiado.
 - d) Unos objetivos razonables.

6. ¿Cuál de las respuestas que se muestran a continuación no deberían emplearse por el director de ventas en una entrevista de evaluación?
 - a) Especial atención a la comunicación personal.
 - b) Cuidado con aspectos emocionales.
 - c) Centrar la evaluación en la persona.
 - d) Enfoque constructivo.

7. ¿Qué aspecto caracteriza un sistema de evaluación basado en los resultados?

- a) Datos primarios.
- b) Mayor nivel de credibilidad.
- c) Facilidad en interpretación de datos.
- d) Información periódica.

8. ¿Cuál de los siguientes indicadores es de naturaleza cualitativa?

- a) Número de pedidos.
- b) Satisfacción de los clientes.
- c) Cuota de ventas.
- d) Llamadas atendidas de los clientes.

9. Determina cuál de los siguientes indicadores no pertenece a un sistema de evaluación basado en los comportamientos.

- a) Número de visitas realizadas.
- b) Gestión del tiempo.
- c) Esfuerzo personal.
- d) Satisfacción de los clientes.

10. ¿Qué dos aspectos han incidido en los sistemas de evaluación en las últimas décadas?

- a) Internacionalización y deslocalización de actividades.
- b) Globalización y nuevas tecnologías de la información.
- c) Internet y nuevas tecnologías de la información.
- d) Sistemas CRM y nuevo software de gestión.