
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN Y REVISIÓN (capítulo 3)

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. ¿Cuál de las siguientes posibilidades no representa una de las fases iniciales del proceso de ventas?
 - a) Presentación y demostración.
 - b) Preparación de la entrevista.
 - c) Prospección.
 - d) Acercamiento.
2. De entre las siguientes afirmaciones relacionadas con el proceso de prospección, señala la opción incorrecta.
 - a) La identificación de prospectos debe acompañarse de una catalogación de los mismos por parte de la empresa.
 - b) La labor de prospección requiere de una responsabilidad compartida de todos los empleados de la empresa, independientemente de que no sean vendedores.
 - c) La prospección se asocia con el correcto tratamiento de objeciones planteadas por el cliente por parte del vendedor.
 - d) La prospección se asocia a la búsqueda de nuevos clientes.
3. Identifica cuál de estas fases forma parte del proceso de prospección.
 - a) El servicio de atención al cliente.
 - b) La definición del enfoque de la entrevista.
 - c) La selección de los vendedores.
 - d) La determinación de las fuentes de información.
4. ¿Cuál de las siguientes opciones no representa una fuente de información directa?
 - a) La cartera de clientes de la empresa.
 - b) Las bases de datos comerciales.
 - c) Las fuentes personales.
 - d) Las ferias.
5. Señala la afirmación incorrecta relacionada con la fase de preparación de la entrevista.
 - a) Consiste en la obtención de información más detallada de los prospectos y la planificación de la entrevista adaptada a las particularidades de cada uno de ellos.
 - b) Es la fase inmediatamente posterior al acercamiento por parte de la empresa al prospecto.
 - c) Supone una fase intermedia entre la prospección y el acercamiento.
 - d) La determinación de las necesidades del prospecto, la fijación de los objetivos de la entrevista y la elección del enfoque a adoptar en la misma son sus etapas.
6. ¿Cuál de las respuestas que se muestran a continuación no representa un enfoque de la entrevista de ventas?
 - a) Enfoque de persuasión.
 - b) Enfoque de información.
 - c) Enfoque de relación.
 - d) Enfoque de recuerdo.

7. De entre los siguientes posibles objetivos de la entrevista de ventas, ¿cuál se correspondería con un enfoque de persuasión?
- a) Tratar de cambiar la percepción del producto y/o empresa.
 - b) Informar sobre un cambio de precio.
 - c) Recordar dónde se puede adquirir el producto.
 - d) Mantener el recuerdo del producto fuera de temporada.
8. ¿Cuál de estos criterios no es relevante tener en cuenta en la fase de acercamiento con el cliente?
- a) Establecer un propósito claro a la visita.
 - b) Determinar las necesidades de los clientes.
 - c) Crear un ambiente cordial.
 - d) Fijar las condiciones del pedido.
9. Centrándonos en los sistemas CRM, determina la opción incorrecta.
- a) Hacen posible la formación de relaciones individualizadas con los clientes.
 - b) No conllevan necesariamente la adopción de una orientación al cliente en la cultura de la empresa.
 - c) Hacen más fácil la labor de seguimiento del cliente.
 - d) Facilitan la clasificación de los clientes en distintos rangos de relevancia.
10. ¿Cuál de las siguientes respuestas no se corresponde con una de las etapas metodológicas fundamentales asociadas a la implementación de un sistema CRM?
- a) La diferenciación del cliente.
 - b) La interacción con el cliente.
 - c) La formación de la fuerza de ventas.
 - d) La adaptación de la oferta.