

---

## PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN Y REVISIÓN (capítulo 4)

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 avanzadas del proceso de ventas?
  - a) Presentación y demostración.
  - b) Seguimiento.
  - c) Cierre.
  - d) Tratamiento de objeciones.
2. En relación a la fase de presentación, ¿cuál de las siguientes opciones se corresponde con las etapas asociadas a las siglas del modelo A.I.D.A.?
  - a) Atención, innovación, deseo, acción.
  - b) Atención, interés, determinación, acción.
  - c) Atención, interés, deseo, acción.
  - d) Atención, interés, deseo, adaptación.
3. ¿Cuál de las siguientes acciones no debería llevar a cabo el vendedor en la fase de demostración?
  - a) No dejar participar al cliente hasta que el vendedor haya concluido la demostración.
  - b) Basar la demostración en mostrar las ventajas del producto.
  - c) Demostrar las características obvias en primer lugar.
  - d) Estar constantemente listo para el cierre.
4. Prestando atención al proceso de comunicación en la venta, señala la secuencia correcta.
  - a) Receptor, mensaje, canal, emisor, retroalimentación.
  - b) Emisor, mensaje, canal, receptor, retroalimentación.
  - c) Receptor, canal, mensaje, retroalimentación, emisor.
  - d) Emisor, retroalimentación, receptor, canal, mensaje.
5. Identifica cuál de las siguientes pautas de comportamiento no se incluyen entre las pautas a tener en cuenta por el vendedor en su comunicación verbal.
  - a) El lenguaje a emplear deberá ajustarse al utilizado por el prospecto.
  - b) Evitar el uso de frases hechas y estructuras cerradas.
  - c) No utilizar tecnicismos en exceso.
  - d) La expresión facial variará en función del momento de la entrevista en el que se encuentren comprador y vendedor.
6. En relación a la aplicación de la programación neurolingüística (PNL) a la venta, marca la opción correcta.
  - a) A las personas kinestésicas les gustan las actividades físicas y buscan el contacto, la manipulación y la interacción.
  - b) A las personas visuales les gustan las actividades relacionadas con la escucha y la interacción con otras personas.
  - c) A las personas auditivas les gustan las actividades agradables a la vista.
  - d) Ninguna de las anteriores es correcta.

7. ¿Cuál de los siguientes ejemplos se correspondería con una objeción asociada a la complacencia?
- a) «Pareces muy seguro en lo que dices, pero ¿cómo puedo saber que realmente tienes la experiencia necesaria en este ámbito?».
  - b) «Necesito consultarlo con mi esposa / socio / superior antes de tomar cualquier decisión».
  - c) «Sus servicios son demasiado caros. Puedo conseguir el mismo servicio en la competencia a menor precio».
  - d) «Estoy bien conforme me funcionan las cosas en este momento».
8. En el tratamiento de las objeciones, ¿qué es lo que no debe hacer el vendedor?
- a) Mantener un buen contacto visual, incluso bajo presión.
  - b) Mostrar su parecer una vez reconocida la objeción.
  - c) Criticar a nuestra competencia.
  - d) Mantener una actitud positiva y entusiasta.
9. ¿Cuáles de las siguientes señales emitidas por el prospecto se corresponden con indicios de cierre de la venta?
- a) Realizar asentimientos con la cabeza.
  - b) Preguntar por plazos de entrega.
  - c) Realizar cuestiones referentes a precios y posibles descuentos.
  - d) Todas las opciones son correctas.
10. Identifica la opción que se corresponde con la técnica de cierre con acción física.
- a) El vendedor presupone que habrá compra y comienza a tomar el pedido.
  - b) El vendedor saca un bolígrafo para la firma, empieza a medir con un metro en la ubicación en la que tiene que ir el producto, etc.
  - c) El vendedor hace ver al prospecto que el éxito del producto es tal que se encuentra en últimas existencias.
  - d) El vendedor hace un balance de los aspectos positivos y negativos asociados a la operación.