

OPERACIONES DE VENTA

EJERCICIOS TEMA 4

Supón que estás preparando una entrevista a un cliente cuya secretaria se llama Isabel. Tu empresa te informa que ese cliente necesita cambiar el mobiliario de su despacho y que quiere darle un toque más serio y a la vez moderno.

Tú eres el vendedor de muebles de oficina y decides visitarlo para convencerle de que tiene el tipo de muebles que él anda buscando. Decides enviarle una carta de presentación y oferta de tus muebles. El cliente acepta la visita y te espera para el viernes siguiente. La secretaria no sabe nada que lo de estas gestiones y pondrá pegasa para que lo visites.

Sabes que el cliente es un comprador de moda y que además es conversador entusiasta. Suele poner objeciones a los precios, ya que le gusta obtener algunas ventajas de los vendedores.

A partir de este caso práctico, haced grupos de tres alumnos. Cada uno interpreta un papel: vendedor, secretaria y cliente. Seguid los siguientes pasos.

- a) Buscad en Internet muebles de oficina adecuados a lo que el cliente desea.
- b) El alumno que interpreta el papel de vendedor debe redactar la carta y conseguir unas tarjetas de presentación. El que hace de cliente debe contestar con una carta concretando la cita para el viernes siguiente a las diez de la mañana en su despacho.
- c) El alumno vendedor se presenta a la secretaria y le explica el motivo de su visita.
- d) La secretaria se resiste a dejarlo pasar y el vendedor debe convencerla utilizando los medios de que dispone.
- e) Por fin, el vendedor consigue pasar al despacho del cliente y se saludan. El vendedor hace su presentación e intenta averiguar los gustos del cliente por medio de preguntas.
- f) El cliente como es conversador, habla del último partido que ganó su equipo de fútbol. El vendedor intenta llevarlo de nuevo al tema de los muebles.
- g) Cuando el vendedor calcula los precios de los muebles, el cliente le objeta que son caros.
- h) El vendedor responde a tal objeción.
- i) El vendedor intenta el cierre utilizando una de las técnicas estudiadas dependiendo de cómo ha ido la venta.
- j) Finalmente, cierra la venta.