

## 1. Asesoramiento en el punto de venta

### 1. Asesoramiento en el punto de venta

1. Completa las siguientes frases sobre el proceso de atención al cliente, rellenando huecos con la palabra que corresponda:

- El inicio del contacto con el cliente consiste en atraer al cliente hacia el producto o servicio objeto de la venta, utilizando **técnicas de marketing** ✓
- Se pretende obtener información del cliente para conocer y comprender sus **necesidades** ✓ y adecuarse a ellas para satisfacerlas.
- La **gestión del proceso** ✓ de atención al cliente consiste en ofrecer aquello que el cliente desea recibir.
- La entrega del pedido es la parte más conocida de atención al cliente. En este punto es necesario no demorar el final, y personalizar la atención para que sea percibida como un **valor añadido** ✓ al producto.
- El **servicio posventa** ✓ es la fase del proceso en la que se intenta comprobar la satisfacción del cliente, recogiendo sus opiniones.

### 1. Asesoramiento en el punto de venta

2. Indica cuáles de las siguientes afirmaciones son correctas.

- ✗  La normativa actual establece un periodo de garantía de 2 años para todos los productos.
- ✗  La función Vendedor y comprador pueden pactar un periodo de garantía inferior a dos años si el producto adquirido es de segunda mano.
- ✓  A pesar de su carácter voluntario, cuando el vendedor o fabricante, ofrecen una garantía comercial en su publicidad, se comprometen a cumplir los compromisos contraídos.
- ✗  La garantía comercial no debe incluir restricciones que supongan un coste mayor para el consumidor con motivo del desplazamiento, los gastos de envío o piezas deterioradas.



# Preparación de pedidos y venta de productos

## 1. Asesoramiento en el punto de venta

1. Asesoramiento en el punto de venta

5. Relaciona la acción que realiza el vendedor con el tipo de objeción a la que está haciendo frente.

Indagar cuáles son las verdaderas razones de la resistencia a la compra.	➤	Objeciones infundadas ✓
Tratar de conocer las causas de los prejuicios con datos objetivos y demostraciones.	➤	Objeciones-prejuicios ✓
Responder con argumentos y demostraciones que pongan en evidencia la idoneidad del producto o servicio que ofrece la empresa.	➤	Objeciones reales ✓

1. Asesoramiento en el punto de venta

6. Clasifica la información obtenida del cliente con su tipo:

- El cliente prefiere nuestros productos por su calidad.  
Motivos ✓      Frecuencia ✗
- El cliente realiza tres pedidos al mes.  
Solvencia ✗      Frecuencia ✓
- El cliente realiza pedidos de gran volumen.  
Solvencia ✓      Frecuencia ✗
- El cliente goza de buena salud económica.  
Solvencia ✓      Frecuencia ✗

## 1. Asesoramiento en el punto de venta

1. Asesoramiento en el punto de venta

7. Indica cuáles de las siguientes afirmaciones son correctas sobre la fidelización de los clientes:

-   La buena relación calidad-precio de sus productos o servicios es una barrera de salida.
-   Los contratos de permanencia de algunas compañías telefónicas son una estrategia positiva de fidelización.
-   Para reforzar la confianza de los clientes y consolidar su fidelidad, las empresas utilizan planes o programas de fidelización.
-   La creación de tarjetas de cliente que incluyen ventajas en las compras es un programa de fidelización.

1. Asesoramiento en el punto de venta

8. Completa las siguientes frases sobre los tipos de clientes, rellenando huecos con la palabra que corresponda:

- Podemos definir al   como aquella persona que aún no adquiere los productos o servicios de la empresa pero que podría hacerlo en un futuro próximo.
- Los   son las personas que adquieren los productos o servicios que las empresas comercializan, mientras que otro tipo de clientes son aquellos que adquieren los productos o servicios de forma ocasional, a éstos últimos se les denomina  

## 1. Asesoramiento en el punto de venta

1. Asesoramiento en el punto de venta

9. Ordena las siguientes fases en la atención al cliente potencial.

1. Comunicación: conocer al cliente. ✓
2. Elegir la información que se transmite: el mensaje. ✓
3. Propuesta de condiciones: la oferta. ✓
4. El proceso de la negociación. ✓
5. El servicio posventa. ✓

1. Asesoramiento en el punto de venta

10. Relaciona los ejemplos con las reglas para hablar por teléfono:

Cuando suene el teléfono cógelo cuanto antes.	➔	«Buenos días, soy Pedro Sánchez de Productos y Servicios Esenciales S. A., ¿qué desea?».	✓
Da señales de atención mientras atiendes la llamada.	➔	Di "sí", «muy bien», «claro»... Y sonríe.	✓
Si no entiendes algo, pregunta.	➔	«¿Le importaría repetirme su nombre?».	✓
Utiliza un lenguaje apropiado.	➔	Evita monosílabos en las respuestas como: «¡qué!», «¡no!», «¡va!».	✓
Despídete con cordialidad.	➔	«Gracias por su llamada».	✓