

Módulo 5

Distintuir Competencias del Ejecutivo de Ventas según Lineamientos del Marketing Moderno

- Competencias del ejecutivo de ventas hoy
- La inteligencia emocional



Módulo 5

1 - Competencias del ejecutivo de ventas hoy

Debido a la gran competencia, el éxito de una Sucursal se basa en gran medida, en tener **ejecutivos de ventas altamente capacitados y competentes**.

A continuación, se describen algunas de las competencias que se esperan de un ejecutivo de ventas de Sucursal competente.

1- Habilidad de comunicación efectiva

Debe tener la capacidad de transmitir información clara y concisa al cliente, al mismo tiempo que escucha las necesidades y deseos de éste. La comunicación efectiva también se extiende a la capacidad de persuadir al cliente para que realice una compra.

2- Conocimiento del producto

Los ejecutivos de ventas deben tener la habilidad de establecer relaciones duraderas con los clientes para fomentar la fidelidad a largo plazo.

3- Habilidad para establecer relaciones

El ejecutivo de ventas debe tener un amplio conocimiento del producto que está vendiendo. Debe conocer las características, beneficios y desventajas del producto para poder responder a las preguntas del cliente de manera efectiva.

4- Resolutividad

El ejecutivo de ventas debe tener la habilidad de resolver problemas de manera efectiva y rápida. Los problemas pueden surgir en cualquier momento durante la experiencia de compra del cliente, y el ejecutivo de ventas debe tener la capacidad de abordar el problema de manera eficiente para satisfacer los requerimientos de la compra.

5- Habilidad para trabajar en equipo

Los ejecutivos de ventas deben tener la habilidad de trabajar en equipo con otros miembros del personal de la tienda para brindar una experiencia de compra cohesiva y satisfactoria para el cliente.

Módulo 5

2 - La inteligencia emocional

La inteligencia emocional puede definirse como la capacidad de reconocer, entender y manejar las emociones propias y ajenas.

En el contexto de las ventas, la inteligencia emocional se relaciona directamente con la **capacidad del ejecutivo de ventas para entender y satisfacer las necesidades emocionales del cliente**.

En este sentido, el ejecutivo de ventas debe ser capaz de **reconocer las emociones del cliente**, como la frustración, la preocupación o la ansiedad, y ofrecer soluciones personalizadas que satisfagan no solo sus necesidades técnicas, sino también **sus necesidades emocionales**.

Otro aspecto importante de la inteligencia emocional es la capacidad del ejecutivo de ventas para **manejar sus propias emociones en situaciones difíciles**. En muchos casos, el cliente puede ser difícil o exigente, lo que puede generar **tensión o frustración en el vendedor**. Es importante que el ejecutivo de ventas sea capaz de manejar estas emociones y mantener una actitud profesional y amable en todo momento.

Para desarrollar la inteligencia emocional, el ejecutivo de ventas debe trabajar en la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y la habilidad social. En términos de autoconciencia, el ejecutivo debe ser capaz de **reconocer sus propias emociones y cómo estas afectan su comportamiento en situaciones de venta**. La autorregulación, por su parte, se refiere a la capacidad de manejar las emociones propias y mantener una actitud **profesional y amable** en todo momento.



Resumen del módulo 5

Módulo 5 - Recuerda...

Debido a la gran competencia, el éxito de una Sucursal se basa en gran medida, en tener ejecutivos de ventas altamente capacitados y competentes.

A continuación, se describen algunas de las competencias que se esperan de un ejecutivo de ventas de Sucursal competente.

1. Habilidad de comunicación efectiva.
2. Conocimiento del producto.
3. Habilidad para establecer relaciones duraderas con los clientes.
4. Resolutividad para resolver problemas de manera eficiente.
5. Habilidad para trabajar en equipo.
6. La inteligencia emocional

Además del conocimiento de la técnica de ventas, el ejecutivo debe manejar sus propias emociones en situaciones difíciles y mantener una actitud profesional y amable. Para ello, debes desarrollar tu inteligencia emocional a través de la autoconciencia, autorregulación, empatía y habilidad social.

Actividad Módulo 5

Esta Actividad NO debe ser entregada. Es para su control personal.

1 - Pregunta abierta:

Enumera tres competencias técnicas del ejecutivo de ventas y explique cómo cada una contribuye al éxito en su rol.

2 - Análisis de caso:

Las ventas de la empresa han bajado durante el segundo trimestre del año, y no por la calidad y precios de los productos y servicios que entrega la marca, sino por la relación de los vendedores con los clientes. En este escenario, y como líder del equipo de ventas, se te ha encomendado desarrollar una charla para reforzar el concepto de “Inteligencia Emocional” de los ejecutivos.

De acuerdo a lo descrito, desarrolla un texto para tu charla señalando la importancia de la inteligencia emocional como clave de éxito en ventas, la importancia del reconocimiento de las emociones propias y de los clientes y su manejo en situaciones difíciles.

Autoevaluación Módulo 5

Esta Actividad NO debe ser entregada. Es para su control personal.

Aprendizaje esperado: Distinguir Competencias del Ejecutivo de Ventas según Lineamientos del Marketing Moderno.

Ítem 1. Responda a continuación, las siguientes preguntas:

Describe una situación en la que un ejecutivo de ventas podría aplicar la inteligencia emocional para manejar una objeción del cliente. Explica cómo el uso de la inteligencia emocional puede influir en el resultado de la interacción.

Imagina que debes seleccionar a un nuevo ejecutivo de ventas para tu equipo. ¿Qué competencias blandas debes buscar en un candidato? Explica por qué consideras que estas competencias son importantes para el rol de un ejecutivo de ventas.

Autoevaluación Módulo 5

Reflexiona sobre la importancia de la formación continua para un ejecutivo de ventas. ¿Qué beneficios puede brindar la actualización constante de conocimientos y habilidades en este campo? Proporciona ejemplos concretos.

Ítem 2. Selección múltiple:

1. ¿Qué se entiende por competencias del ejecutivo de ventas?

- a)** Habilidades de comunicación y empatía.
- b)** Conocimiento profundo de los productos y servicios.
- c)** Capacidad para manejar situaciones de estrés.
- d)** Habilidades de negociación y cierre de ventas

2. ¿Cuál de las siguientes características demuestra una alta inteligencia emocional en un ejecutivo de ventas?

- a)** Habilidades de comunicación efectiva.
- b)** Adaptabilidad y flexibilidad.
- c)** Actitud positiva.
- d)** Capacidad para manejar situaciones de estrés.

Autoevaluación Módulo 5

3. ¿Cuál de las siguientes características no es propia de un ejecutivo de ventas exitoso?

- a) Actitud positiva.
- b) Habilidades de negociación.
- c) Conocimiento profundo de los productos y servicios.
- d) Falta de adaptabilidad y flexibilidad.