

# Índice general

---

## Unidad 1

### **Estructura y tamaño del equipo de ventas.. 1**

- 1.1 La función del equipo de ventas ..... 2
- 1.2 La posición del equipo de ventas en el organigrama ..... 2
- 1.3 Objetivos de la fuerza de ventas..... 4
- 1.4 El plan de ventas ..... 5
- 1.5 Organización del equipo de ventas ..... 8
- 1.6 El tamaño óptimo del equipo de ventas ..... 10
- 1.7 Cálculo del número óptimo de visitas por cliente ..... 13
- 1.8 Planificación de rutas de ventas ..... 15
- 1.9 Asignación de vendedores a zonas o clientes ..... 16
- 1.10 Aplicaciones informáticas de gestión y control ..... 17

## Unidad 2

### **Características del equipo comercial y proceso de selección..... 25**

- 2.1 Funciones del vendedor ..... 26
- 2.2 Tipos de vendedores ..... 28
- 2.3 Características personales del vendedor ..... 33
- 2.4 Habilidades profesionales, conocimientos y requisitos ..... 34
- 2.5 El proceso de selección de vendedores ..... 36

## Unidad 3

### **Asignación de objetivos de ventas a la red comercial ..... 47**

- 3.1 La dirección por objetivos ..... 48
- 3.2 Requisitos de los objetivos de ventas ..... 48
- 3.3 Tipos de objetivos ..... 50
- 3.4 Asignación de objetivos de ventas ..... 54
- 3.5 Actividades vinculadas al plan de ventas... 58
- 3.6 Creación y mantenimiento de bases de datos ..... 63

## Unidad 4

### **Formación, perfeccionamiento y reciclaje de equipos comerciales ..... 71**

- 4.1 Formación y habilidades del equipo de ventas ..... 72
- 4.2 Necesidades formativas del equipo de ventas ..... 75
- 4.3 Objetivos de la formación ..... 76
- 4.4 Métodos de formación de equipos comerciales ..... 77
- 4.5 Planes de formación ..... 79
- 4.6 Formación teórico-práctica y formación sobre el terreno ..... 85
- 4.7 Evaluación de planes de formación ..... 86

## Unidad 5

### **Motivación y retribución del equipo comercial ..... 93**

- 5.1 La cultura de empresa ..... 94
- 5.2 Estilos de mando y liderazgo ..... 96
- 5.3 Herramientas y técnicas para dinamizar equipos ..... 97
- 5.4 Teorías del comportamiento y de la motivación ..... 100
- 5.5 Sistemas de remuneración del equipo de ventas ..... 107
- 5.6 Recompensas no económicas ..... 111

## Unidad 6

### **Gestión de conflictos en equipos comerciales ..... 119**

- 6.1 La gestión de conflictos ..... 120
- 6.2 Tipos de conflictos laborales ..... 120
- 6.3 Prevención de conflictos ..... 123
- 6.4 Resolución de conflictos ..... 131
- 6.5 Métodos de decisión en grupo ..... 134

## Unidad 7

### **Sistemas de evaluación y control de los resultados del equipo de ventas ..... 139**

- 7.1 Control de los resultados comerciales..... 140
- 7.2 Control de resultados y desviaciones ..... 145
- 7.3 Control por ratios ..... 146
- 7.4 Análisis estadístico ..... 147
- 7.5 Análisis ABC ..... 152
- 7.6 Evaluación del desempeño comercial ..... 153
- 7.7 Cuadro de mandos comercial..... 154

### **Bibliografía ..... 161**