

EXAMEN PARCIAL ADMINISTRACIÓN DE VENTAS (sobre 70 puntos)

M.Sc. Iván Dávila Fadul

I PARTE: Respuestas Múltiples. (24 puntos)

1. Una de las actividades de las funciones de ventas tiene que ver con identificar a las personas que toman decisiones.
 - a) Verdadero.
 - b) Falso.
- 2.Cuál de los siguientes no es un Componentes Externo de la Administración de Ventas:
 - a) Técnicos.
 - b) Legales
 - c) Objetivos y Cultura.
 - d) Económicos.
3. La fase de la Evaluación y el Control es una determinante del desempeño del vendedor.
 - a) Verdadera.
 - b) Falso.
4. Cuál de las siguientes tareas no es considerada como una Función de Ventas:
 - a) Buscar pistas
 - b) Probar el Equipo
 - c) Visitar cuentas nuevas
 - d) Hacer la presentación de Ventas.
5. Uno de los elementos del entorno externo es la capacidad de producción y la cadena de suministro.
 - a) Verdadera.
 - b) Falso.
6. Cuál de las siguientes etapas no es considerada dentro del proceso de venta:
 - a) Cierre de venta
 - b) Dar servicio de cuenta
 - c) Calificar al cliente en perspectiva
 - d) Conseguir cotizaciones
7. Las Ventas de Gremio tiene como tarea principal convence de comprar los productos de su compañía a distribuidores y otros proveedores mayoristas sin levantar directamente el pedido.
 - a) Verdadera.
 - b) Falso.
8. Cuál de los siguientes criterios no es considerado para optar por una fuerza de ventas interna o agentes independientes.
 - a) Control y criterios estratégicos
 - b) Flexibilidad estratégica
 - c) Costo de transacción
 - d) Especialización del trabajo

PARTE II. Desarrollo (21 puntos)

1. Mencione y desarrolle las cualidades que deben constar en el perfil integral del vendedor profesional.

2. Explique los enfoques para planificar y organizar las ventas en una Organización.
3. Detalle los principales errores y distorsiones que podemos encontrar en la comunicación.

PARTE III: Caso Rising Action Bakery y Power Flour, LLC. (25 puntos).

Joe Reeka es representante de ventas senior de Power Flour, LLC, proveedor de harina de marcas con etiqueta privada en supermercados y pastelerías.- Power Flour elaboró una nueva harina con un agente clorado no tradicional, el cual permite hornear productos de pan con menos carbohidratos sin perder sabor.- Joe cree que el nuevo producto sería ideal para venderlo a Rising Action Bakery, y les envió información sobre la nueva harina a su departamento de compras. Rising Action Bakery es una cadena de pastelerías pequeña pero en crecimiento en Colorado, especializada en productos “caseros” de alta calidad.- Sus productos se preparan en una pastelería central y se envían a sus tiendas al menudeo.- La directora general es Ana Paula Gutiérrez, quien cuenta con un pequeño equipo de administración senior que consiste en una gerente de producción y operaciones, Dawn Chiles; uno de ventas y marketing, Nimesh Patel; una de adquisiciones, Joan Wells; uno de finanzas y contabilidad, Matt Simon, y uno de coordinación de ventas, Dan Levy.- Cada gerente tiene un asistente/coordinador y un asistente ejecutivo.- Rising Action también cuenta con un gerente de tiendas y personal para cada una de sus 24 tiendas minoristas. Ana Paula y sus cinco gerentes están reunidos para comentar los resultados del reciente estudio de mercado del departamento de ventas y marketing sobre el futuro de las dietas bajas en carbohidratos.- Los resultados señalan que la tendencia quizá no continúe, pero los productos de harina bajos en carbohidratos tendrían una demanda elevada al menos los dos o tres años siguientes.- Las cifras de ventas bajaron desde que se popularizaron las dietas bajas en carbohidratos, y a Nimesh le preocupa mantener, y con suerte mejorar, la participación de mercado de Rising con la adición de productos bajos en carbohidratos a la mezcla de marketing.- La principal preocupación de Dawn es producir el pan bajo en carbohidratos de manera eficiente y sin comprar equipo nuevo.- La asistente de Dawn se encarga de determinar las cantidades de los pedidos, y participará en el desarrollo del nuevo producto, así como el tipo y la cantidad de harina que se usará.- A Matt le preocupa que se haga una inversión cuantiosa en un producto de posible corta duración, y que los pronósticos previstos no anticiparon tal gasto para inventarios.- A Joan le preocupa comprar la cantidad correcta de harina para las necesidades de la producción, pero también el hecho de mantenerse dentro de los presupuestos que determina finanzas.- Además, debe observar la política de Rising de obtener tres cotizaciones para las adquisiciones de suministros.- A Dan le emociona el proyecto de los productos bajos en carbohidratos para las tiendas, pero debe advertir a los gerentes sobre estos cambios.- Las tiendas serían ideales para obtener una retroalimentación de sus clientes a fin de determinar el éxito de los nuevos productos, Ana Paula confía en la decisión que tome su equipo de administración, pero al final ella es la responsable de los nuevos productos y debe tener un cuidado especial en elaborar recetas que cumplan con los estándares de sabor de Rising Action.- La asistente de adquisiciones de Joan, Janice, recibió la información de ventas por escrito de Joe Reeka, de Power Flour, sobre la nueva harina baja en carbohidratos, y lo llamó para que le diera más información.-

PREGUNTAS:

1. ¿Qué participantes en el proceso de compra organizacional identifica en Rising Action?
2. ¿A quién debe contactar y conocer Joe en Rising Action Bakery para desarrollar la relación con la empresa y conseguir la venta, y por qué? ¿Qué clase de información la atraería a cada participante del proceso de compra?
3. ¿Qué técnica de ventas sería más eficaz para Joe y Power Flour?