

Caso Cursos de Habilidades para las Ventas S.A. de C.V.

El vendedor

La empresa Cursos de Habilidades para las Ventas S.A. de C.V., está interesada en ofrecer sus cursos de ventas a la corporación MEGA Ltd. Después de muchos intentos se ha logrado establecer una cita con la empresa para presentar ante el comité de compras la propuesta de venta del curso.

El curso consta de 15 módulos de 8 horas cada uno, a continuación, se muestra el temario:

1. Escucha activa
2. Mirada activa
3. Neurolingüística para las ventas
4. Venta adaptable
5. Comunicación activa
6. Manejo de objeciones
7. Técnicas de cierre
8. Microventa
9. Manejo de tiempo
10. Apoyos de ventas
11. Venta a grupos
12. Literatura de ventas
13. Telemarketing
14. Venta en el piso de ventas
15. Venta aplicada

El objetivo del curso es desarrollar en la fuerza de ventas las habilidades indispensables para vender los productos, en este caso los de MEGA Ltd. La metodología del curso, a diferencia de otros cursos de ventas existentes en el mercado, se basa en una serie de ejercicios que cada vendedor debe realizar para habituarse a llevar a cabo su proceso de ventas usando las habilidades descritas en los 15 módulos.

El comprador

MEGA Ltd. tiene una fuerza de ventas de 240 vendedores de campo y 120 vendedores por teléfono, entre todos venden más de 120 mil productos por catálogo.

MEGA Ltd. se dedica a la venta de productos farmacéuticos para una variedad de enfermedades y especialidades médicas como ginecología, medicina general, otorrinolaringólogos, cardiólogos, gastroenterólogos, entre otros.

La compañía cuenta con una fuerza de ventas de 477 vendedores que realizan la venta a través de dos canales principales. El 60% de la fuerza de ventas son vendedores de campo que visitan a Doctores para presentar los nuevos medicamentos que produce la empresa.

El objetivo de los vendedores de campo es lograr que los médicos receten los medicamentos de MEGA a sus pacientes. Normalmente resulta difícil que los doctores reciban a los vendedores de campo por el poco tiempo del que disponen, además de que todas las farmacéuticas buscan visitarlos.

El restante 40% de la fuerza de ventas está en un *Call center* que atiende básicamente a las compras continuas generadas por pacientes con enfermedades crónicas como hipertensión, alto colesterol, diabetes, esclerosis, artritis o gastritis. Este *Call center* da servicio directo al público que a través de campañas de publicidad es informado de promociones en medicamentos que consumen regularmente.

Los vendedores que trabajan en este sitio tienen dos tareas, primero generar la venta inicial y luego mantener una cartera de clientes generados por la base de datos para surtir regularmente los medicamentos al público en general.

El comité de compras de MEGA Ltd. está compuesto por las siguientes personas:

- **Director general:** él es el fundador de la compañía y por tanto el funcionario de mayor rango. Es un ingeniero en biotecnología experto en todos los medicamentos que produce MEGA Ltd.; conoce a la perfección los procesos químicos que aplican a cada medicamento, los efectos secundarios que tienen, el tipo de especialidad médica que receta el medicamento, cuánto se vende, cada cuánto se vende, cuándo se debe producir una determinada cantidad, entre otros datos.
Su objetivo es desarrollar un portafolio de productos exitoso que aumente las ganancias de la compañía. Al momento de la junta no tiene información respecto a la propuesta que se ofrecerá, por lo que podemos asumir que su posición es neutral. Su estilo social es conductor (Ver tema de Venta adaptable).
- **Gerente de compras:** es un contador público cuya principal misión en MEGA es reducir los costos de todos los insumos que la compañía usa, desde hojas de papel hasta cursos de capacitación. Este personaje ha tomado cursos de negociación para lograr la mayor ventaja posible para su compañía a la hora de comprar y su estilo social es analítico (**ver tema de Venta adaptable**).
Las bajas ventas han presionado los costos y está en contra de gastar en nuevos cursos, pues los considera inútiles en el área de ventas.
- **Gerente de capacitación a vendedores:** es un psicólogo organizacional cuya responsabilidad reside en desarrollar las habilidades de todo el personal de MEGA Ltd. según sea su puesto: cursos de finanzas para los encargados de dicha área, cursos de actualización para el personal de sistemas, entre otros. Además, en los últimos meses ha estado introduciendo teorías de capacitación que se alejan del modelo tradicional de los cursos tipo académicos y teóricos.
Su estilo social es amable (ver Venta adaptable).
- **Gerente de ventas:** es un licenciado en mercadotecnia, y su rol principal es maximizar el número de clientes y las ventas por cliente de todos los productos de la empresa. Además es el responsable de administrar la fuerza de ventas descrita anteriormente. Recientemente la productividad de los vendedores ha bajado y el gerente de ventas está muy preocupado por ello, considera más que necesario comprar cursos de ventas. Su estilo social es expresivo (ver Venta adaptable).

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.