



MP04 PROCESSOS DE VENDA		
1er CURSO ACTIVITATS COMERCIALS Curso 23-24	EXAMEN -- TIPUS A NF1_UF2 (tema 4) 31/10/2023	Nom i cognom
Les preguntes no contestades valen zero. Totes les preguntes encertades valen 1 punt sobre 22. Sobre 10 valen 0'45. L'error a les preguntes de tres alternatives resta -0'5. L'error a les preguntes amb dues alternatives resta -1		

1. ¿Cual de estas afirmaciones es verdadera?

- a) Con Internet la profesión de vendedor está en vías de desaparición.
- b) El vendedor deberá velar por que se entregue el producto bien protegido de golpes y cumpliendo con los plazos a los que se ha comprometido.
- c) Una vez hecho el pedido, el vendedor debe desentenderse del cliente

2. Los vendedores que se dirigen a prescriptores:

- a) Visitan a sus clientes reales anotando pedidos.
- b) Suelen trabajar en una oficina fija.
- c) Tienen entre sus funciones la de visitar a personas que pueden recomendar los productos de la empresa a la que representa.

3. La teoría de las expectativas indica que:

- a) Es necesario que el vendedor considere que el esfuerzo que debe realizar para conseguir una venta es razonable.
- b) Basta con una remuneración elevada para motivar a un vendedor.
- c) El grado máximo de motivación se consigue cuando los clientes son fieles y realizan compras repetitivas.

4. Los vendedores de bienes de consumo duradero:

- a) Venden bienes perecederos.
- b) Desarrollan su labor generalmente en los supermercados haciendo demostraciones.
- c) Se dedican a la venta de automóviles y grandes electrodomésticos. Las ventas son pocas, pero tienen un valor considerable.

5. El perfil del vendedor es:

- a) La figura que nos muestra cuando lo vemos de lado.
- b) Una serie de cualidades, características personales y profesionales que debe reunir la persona que opta al puesto.
- c) La forma de comportarse con la clientela.

6. Entre las habilidades intelectuales que deben poseer los vendedores se encuentra:

- a) Ser empáticos y amables.
- b) La capacidad de planificación y de realizar varias tareas al mismo tiempo.
- c) Hablar rápido para transmitir mucha información en poco tiempo.

7. Las cualidades de carácter de un vendedor tienen que ver con:

- a) La honradez y la formalidad
- b) La capacidad para observar, intuir, aprender, comprender hechos y, personas y sacar conclusiones.
- c) Ser amable, simpático, cordial, responsable, creativo, flexible, tolerante, optimista, entusiasta, tenaz y perseverante.

8. Las cualidades morales del personal de ventas tienen que ver con:

- a) Emplear un buen tono de voz, cuidar sus expresiones y gestos y hablar con voz normal y sin tartamudeos.
- b) La honradez y la formalidad.
- c) La empatía: sentirse como se siente el cliente.

9. Una vendedora especializada en productos industriales debe tener:

- a) No se requieren grandes conocimientos del vendedor porque estamos ante productos sencillos.
- b) Es indiferente, cualquier persona sirve.
- c) Una base técnico-científica importante: el conocimiento del producto debe ser total porque, cuanto más sofisticado sea el producto, más cualificada deberá estar la vendedora.

10. Selecciona la afirmación incorrecta:

- a) La remuneración variable no puede incitar a que el vendedor adopte tácticas agresivas con el objetivo de cerrar la venta.
- a) La remuneración fija de los vendedores puede incidir negativamente en su motivación.
- b) A veces, se incentiva a los vendedores con beneficios que van más allá del sueldo.

11. Señala la afirmación correcta:

- a) Si la empresa ofrece formación periódica a sus vendedores, su motivación puede incrementarse.
- b) El oficio de vendedor no se aprende, se nace.
- c) Una vez aprendidas las principales técnicas de ventas, los vendedores ya no necesitan formarse.

12. Básicamente, un vendedor debe conocer:

- a) Los clientes, la clasificación de los equipos de fútbol, los anuncios de televisión, la dirección del domicilio de los clientes.
- b) Márketing, técnicas de venta, ofimática, idiomas en muchos casos, las características de los productos que vende, la estructura de la empresa, la competencia y las necesidades de la clientela.
- c) La ciudad de donde trabaja, la programación de la televisión para dar conversación al cliente y algo de marketing.

13. Vender implica realizar diferentes funciones: informar, cobrar, recibir quejas, gestionarlas, aconsejar al cliente, etc.

- a) Verdadero
- b) Falso

14. El vendedor debe asegurarse de satisfacer las necesidades de sus clientes.

- a) Verdadero
- b) Falso

15. El vendedor de ruta puede ser: distribuidor físico o repartidor o vendedor itinerante.
a) Verdadero
b) Falso
16. No es necesario que el vendedor conozca las características del producto, el consumidor actual está perfectamente informado.
a) Verdadero
b) Falso
17. Se llama sistema de autoventa a la venta que se realiza a clientes que están en su coche.
a) Verdadero
b) Falso
18. El perfil del vendedor depende de la empresa en la que trabaja, del producto que vende, del mercado en el que actúa y de la competencia que existe en ese mercado.
a) Verdadero
b) Falso
19. La empatía es la capacidad del vendedor de identificarse con el cliente y compartir sus sentimientos.
a) Verdadero
b) Falso
20. El manual del vendedor es un documento que se puede presentar en diferentes soportes, y que contiene únicamente información comercial.
a) Verdadero
b) Falso
21. Los vendedores deben completar su formación a lo largo de su vida profesional.
a) Verdadero
b) Falso
22. La motivación de los vendedores tiene dos componentes: la automotivación y los factores motivadores de la empresa.
a) Verdadero
b) Falso