



MP04 PROCESSOS DE VENDA		
1 ^{er} CURSO ACTIVITATS COMERCIALS Curso 23-24	EXAMEN 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