



MP04 PROCESSOS DE VENDA		
1er CURSO ACTIVITATS COMERCIALS Curso 23-24	EXAMEN – TIPUS B 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) 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.
- b) Con Internet la profesión de vendedor está en vías de desaparición.
- c) Una vez hecho el pedido, el vendedor debe desentenderse del cliente

2. Los vendedores que se dirigen a prescriptores:

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

3. La teoría de las expectativas indica que:

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

4. Los vendedores de bienes de consumo duradero:

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

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

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

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

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) 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.
- c) Es indiferente, cualquier persona sirve.

10. Selecciona la afirmación incorrecta:

- a) La remuneración fija de los vendedores puede incidir negativamente en su motivación.
- b) La remuneración variable no puede incitar a que el vendedor adopte tácticas agresivas con el objetivo de cerrar la venta.
- 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) 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.
- b) Los clientes, la clasificación de los equipos de fútbol, los anuncios de televisión, la dirección del domicilio de los clientes.
- c) La ciudad de donde trabaja, la programación de la televisión para dar conversación al cliente y algo de marketing.

13. El vendedor habiendo conseguido su objetivo de vender debe asegurarse no es necesario atender demasiado las necesidades de sus clientes.

- a) Verdadero
- b) Falso

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

- a) Verdadero
- b) Falso

15. El vendedor de ruta puede ser: distribuidor online o vendedor itinerante.
a) Verdadero
b) Falso
16. 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
17. Es necesario que el vendedor conozca las características del producto, el consumidor actual está perfectamente informado.
a) Verdadero
b) Falso
18. Se llama sistema de autoventa a la venta que se realiza a clientes que están en su coche.
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. La motivación de los vendedores tiene dos componentes: la automotivación y los factores motivadores de la empresa.
a) Verdadero
b) Falso
21. El manual del vendedor (o argumentario de ventas) es un documento que se puede presentar en diferentes soportes, y que contiene únicamente información comercial.
a) Verdadero
b) Falso
22. Los vendedores deben completar su formación a lo largo de su vida profesional.
a) Verdadero
b) Falso