Curso de Técnicas de Venta*.* Módulo 2

* Autoevaluación

1. La palabra Cliente hace referencia a aquella persona que adquiere con frecuencia un producto o servicio determinado y al cual suele guardarle fidelidad.
   * **VERDADERO**
   * falso
2. El comportamiento del comprador, en general se ve influenciado por factores externos, como los personales y psicológicos.
   * verdadero
   * **FALSO**
3. Los factores internos que influencian en la decisión de compra pueden ser la edad, tipo de ocupación, sexo, estilo de vida, personalidad, percepción, experiencia, etc.
   * **VERDADERO**
   * falso
4. Según Philip Kotler, las etapas de decisión de compra son:
   * **Reconocimiento de necesidad, búsqueda de información, evaluación de alternativas, toma de decisión, evaluación.**
   * Reconocimiento del problema, búsqueda de producto, determinación de medios de pagos, compra, utilización del producto.
5. Según la teoría de Maslow. Las acciones son motivadas por ciertas necesidades insatisfechas que se dan en una jerarquía de prioridades. Conforme se satisfacen parcial o totalmente las necesidades más básicas, surgen otras necesidades y deseos de otra categoría superior.

* **VERDADERO**
* falso

1. Un cliente potencial o prospecto, es aquel que se encuentra fidelizado. Es el comprador, consumidor o usuario de un producto o servicio de forma constante y repetida.

* verdadero
* **FALSO**

1. El embudo es un recurso para entender cómo se está desarrollando cada etapa del proceso de venta. Es un proceso de análisis, revisión y un mecanismo didáctico para plantear un problema.
   * **VERDADERO**
   * Falso
2. Transcurrido el momento de planificación, se da es el momento de Apertura del proceso de venta. Significa que hay que:
   * Investigar; recolectar información del cliente.
   * **Romper el hielo y establecer una vía de comunicación; identificar las necesidades del cliente**.
   * Mostrar el producto; establecer atributos, ventajas y beneficios.
3. Las técnicas de Venta más utilizadas son AIDA, AICDC, SVAC, SPIN, SANDLER.
   * **VERDADERO**
   * Falso
4. Los expertos afirman que un 20 porciento de lo que transmitimos lo hacemos por la vía no verbal, y un 80 porciento tiene que ver con nuestras palabras.
   * verdadero
   * **FALSO**