

ANEXOS

- | | | |
|------------------------|-----------------------------------|--|
| A) Amigos | C) Familiares | E) Clientes en las salas de venta |
| B) Vía teléfono | D) Referencias de clientes | F) N/R |

8. ¿En el proceso de formación, indique qué aspectos le sugirieron utilizar para lograr persuadir a los clientes?
- | | |
|--|------------------------------------|
| C) Explicándole los beneficios del producto | G) Garantías |
| D) Escuchado al cliente | H) Otros |
| E) Precios de los productos | I) No ha recibido formación |
| F) Plazos y tasa de interés | |
9. ¿En el proceso de formación integral que recibió, se le explico cómo identificar las necesidades de los clientes para ofrecer soluciones?
- | | | | |
|-----------------|----------------|----------------|---|
| A) Mucho | B) Poco | C) Nada | D) No recibió formación integral |
|-----------------|----------------|----------------|---|
10. Le explicaron en la formación integral ¿Cuáles son las etapas del proceso de la venta?
- | | | | |
|-----------------|----------------|----------------|---------------|
| A) Mucho | B) Poco | C) Nada | D) N/S |
|-----------------|----------------|----------------|---------------|
11. ¿El cierre de ventas fue uno de los aspectos en que se hizo más énfasis durante el proceso de formación?
- | | | | |
|--------------|-------------------|--------------|------------------------------------|
| A) Si | B) A veces | C) No | D) No ha recibido formación |
|--------------|-------------------|--------------|------------------------------------|
12. ¿Durante el proceso de formación, se le impartieron temas relacionados con la ética en las ventas?
- | | | | |
|-----------------|----------------|----------------|--------------------------|
| A) Mucho | B) Poco | C) Nada | D) No ha recibido |
|-----------------|----------------|----------------|--------------------------|
13. ¿En la formación integral se le explicó como dar respuestas a las objeciones de los clientes?
- | | | | |
|-----------------|----------------|----------------|--------------------------|
| A) Mucho | B) Poco | C) Nada | D) No ha recibido |
|-----------------|----------------|----------------|--------------------------|
14. ¿En la formación que recibió se le explicó como lograr la satisfacción de los clientes?
- | | | | |
|-----------------|----------------|----------------|--------------------------|
| A) Mucho | B) Poco | C) Nada | D) No ha recibido |
|-----------------|----------------|----------------|--------------------------|
15. ¿Considera qué la formación integral le ayudado a ser más productivo en el trabajo?
- | | | | |
|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
| A) Mucho | B) Poco | C) Nada | D) NS/NR |
|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
16. ¿De qué forma se le asignan las metas de ventas?
- | | |
|------------------------|---------------------------|
| A) Diariamente | D) Trimestralmente |
| B) Semanalmente | E) Otros |
| C) Mensualmente | F) No le asignan |
17. ¿En base a que parámetros son asignadas las metas de venta?
- | | |
|--|---|
| A) Volumen de unidades vendidas | C) Esfuerzo o actividades de venta |
| B) Medidas monetarias | D) Tipo de producto |
| | E) No le asignan |
18. ¿Cumple las metas de venta que le son signadas?
- | | | | |
|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------------|
| A) Siempre | B) A veces | C) Nunca | D) No le asignan |
|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------------|
19. Según su opinión, ¿Qué características personales se necesitan para tener éxito en las ventas?

- A)** Iniciativa
- B)** Empatía
- C)** Seguridad en si mismo
- D)** Creativo

- E)** Responsabilidad
- F)** Simpatía
- G)** Facilidad de palabra
- H)** Entusiasmo

20. Según su opinión, ¿Cuáles son las limitantes que le impiden concretar un negocio?

- A)** Falta de conocimiento sobre el producto
- B)** Situación del mercado
- C)** Competencia
- D)** Precio del producto
- E)** Objeciones de los clientes
- F)** Falta de entrenamiento



UNIVERSIDAD DON BOSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

Dirigido a: Propietarios de negocios de microempresas comercializadoras de electrodomésticos.

Objetivo: Recabar información acerca de la formación integral de los vendedores de las microempresas comercializadoras de electrodomésticos del municipio de Soyapango.

Datos Generales:

Fecha: _____

Nombre del negocio: _____

Sexo

C) F

D) M

Nivel de estudios

E) 1º - 6º grado

F) 7º - 9º grado

G) Bachillerato

Años realizando la labor de ventas

D) 0 - 3 años

E) 4 - 7 años

F) 8 a más años

1. ¿Brinda capacitación a la fuerza de ventas?

SI

No

2. ¿En que áreas capacita a la fuerza de ventas?

A) Atención al cliente

Manejo de objeciones

B) Conocimiento y manejo del producto

Tipos de clientes

Técnicas de ventas

No brinda capacitación

Conocimiento de la empresa

3. ¿Cada cuánto tiempo brinda capacitación a su fuerza de ventas?

A) Cada mes

D) Cada año

B) Cada 3 meses

E) Otros

C) Cada 6 meses

F) No brinda capacitación

4. ¿Cuáles son los principales problemas que dificultan el entrenamiento de la fuerza de ventas?

A) Falta de tiempo para impartir información

D) Otros _____

B) Falta de capacidad pedagógica

C) Falta de motivación para formar

5. ¿Qué métodos de entrenamiento emplea para brindarle formación al personal de ventas?

A) Cintas de video

D) Discusiones en grupo

B) Juegos de Simulación

E) Apoyo por vendedores con experiencia

C) Material de instrucción

F) No brinda formación

G) Otros _____

6. ¿En alguna ocasión ha perdido clientes debido a que sus vendedores no pueden contestar adecuadamente todas las dudas de los compradores y no saben vender sus ideas?

A) SI

B) No

C) No sabe

7. Según su opinión, ¿Cuáles son las limitantes que le impiden a los vendedores concretar un negocio?

A) Falta de conocimiento sobre el producto

D) Precio del producto

B) Situación del mercado

E) Objeciones de los clientes

C) Competencia

F) Falta de entrenamiento

8. ¿Según su criterio qué necesita conocer la fuerza de ventas para desempeñar su labor con eficiencia?
- A)** Conocimiento del producto **C)** Conocer la competencia
B) Servicio y atención al cliente **D)** Tipos de clientes
9. Según su opinión, ¿qué características personales determinan la habilidad del individuo para realizar el trabajo de ventas?
- A)** Iniciativa **F)** Empatía
B) Seguridad en si mismo **G)** Extroversión
C) Deseo de logro **H)** Sociabilidad
D) Creatividad y flexibilidad **I)** Honestidad
E) Facilidad de palabra **J)** Ambición
10. ¿Ha diseñado un perfil que le permita establecer las cualidades, habilidades y aptitudes del candidato ideal?
- A)** SI **B)** No
11. Según su opinión ¿qué aspecto es el más importante para la calificación de candidatos?
- A)** Características personales **C)** Historial de empleos anteriores
B) Referencias **D)** Experiencia
12. ¿En el proceso de selección realiza evaluaciones al postulante para determinar si es el candidato idóneo para el puesto?
- A)** Siempre **B)** A veces **C)** Nunca
13. ¿De qué forma se asignan las metas de ventas?
- A)** Diariamente **D)** Trimestralmente
B) Semanalmente **E)** Otros
C) Mensualmente **F)** No asigna
14. ¿Sobrepasa las metas de venta que le son asignadas?
- A)** Siempre **B)** A veces **C)** Nunca **D)** No asigna
15. ¿Ofrece incentivos a la fuerza de ventas para que logren las metas de venta?
- A)** SI **B)** No
16. ¿Que medios utiliza para evaluar el rendimiento del vendedor?
- A)** Cumplimiento de metas **C)** Por la atención que brinde al cliente
B) Comportamiento personal **D)** Asistencia al trabajo
17. Según su criterio ¿cuál es el principal objetivo de la formación de la fuerza de ventas?
- A)** Aumentar la productividad **C)** Mejorar la moral del equipo de ventas
B) Mejorar las relaciones con los clientes **D)** Disminuir la rotación de vendedor

Anexo No 3: A continuación se detalla los nombres de las comerciales ubicadas en el municipio de Soyapango.

No.	Nombre	Dirección	No de vendedores
1	Comercial Crédi Fácil (Ricky)	Barrió el centro 4 avenida sur No. 14 Soyapango.	2
2	Comercial Detalle	Avenida Rosario sur No. 10 Soyapango.	2
3	Comercial El Mueble Elegante	4a. Av. Nte. # 37 Bis Soyapango	2
4	Comercial El Águila Dorada	Calle Roosevelt poniente. No. 23 – A Soyapango.	6
5	Comercial El Paraíso	Barrió el centro 4 avenida sur No 36 Soyapango	2
6	Comercial El Pinar	Barrió el centro 4 avenida sur No 13 Soyapango.	3
7	Comercial Flores Hermanos	Urbanización Industrial Calle Roosevelt oriente No.11 Soyapango.	2
8	Comercial Josué	Barrió el centro 4 avenida sur No 35 Soyapango.	8
9	Comercial Josué 2	Barrió el centro 4 avenida sur No 20 Soyapango.	7
10	Comercial Kevin	Barrió el centro 4 avenida sur No 33 Soyapango	2
11	Comercial Los Angeles	Urb los Ángeles Pje C #24	2
12	Comercial La Inversión	Barrió el centro 4 avenida sur No. 22 Soyapango.	8
13	Comercial Los Niños	Barrió el centro 4 avenida sur No. 18 Soyapango.	4
14	Comercial Martínez	Colonia Sierra Morena I calle principal No. 448 Soyapango	3
15	Comercial Ovis	Urbanización Industrial Calle Roosevelt No. 12 Soyapango.	3
16	Comercial Rivera	Barrió el centro 4 avenida sur No 15 Soyapango	2
17	Comercial Rowina	Urbanización Bosques de Prusia pje. Flor de Mayo “B” No. 24 Soyapango.	2
18	Comercial Soriano	Col. El Matazano local No. 12 Soyapango.	2
19	Comercial Venecia	Barrió el centro 4 avenida sur No. 37 Soyapango.	4
20	Comercial Zonia	Barrió el centro 4 avenida sur No. 16 Soyapango.	2
21	Comercial Zonia 2	Barrió el centro 4 avenida sur No. 11 Soyapango.	1