

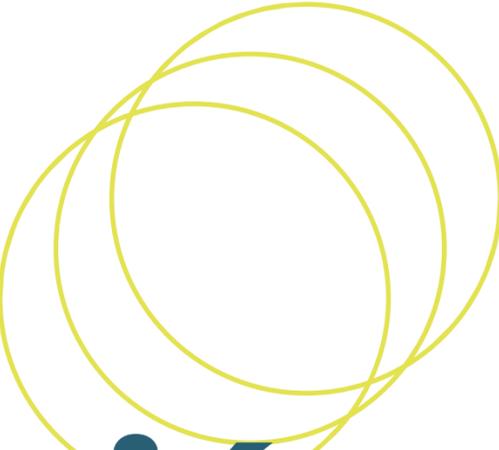


**YO EMPRENDO**  
CON JUNIOR ACHIEVEMENT COSTA RICA

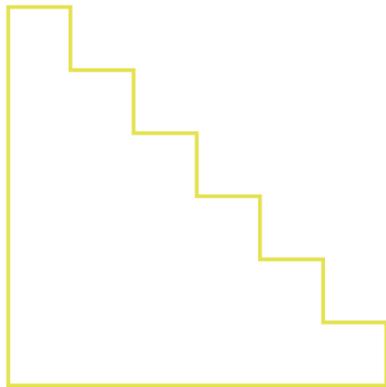


**Junior  
Achievement  
Costa Rica**

Miembro de JA Worldwide



# Sesión 10: Ventas y servicio al cliente



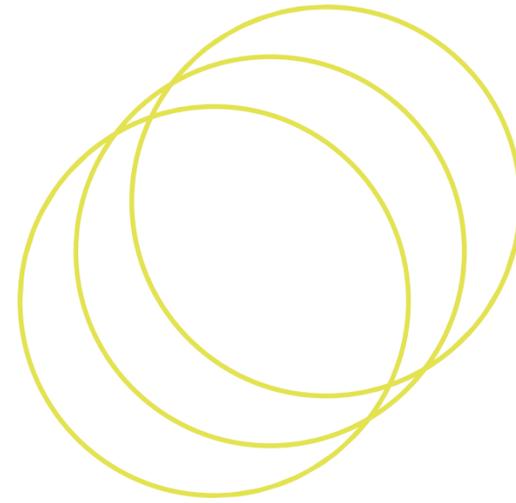
**mep**  
Ministerio de  
Educación Pública



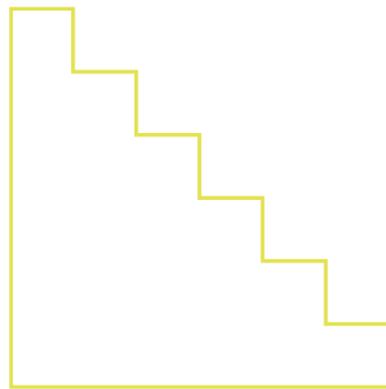


**Junior  
Achievement  
Costa Rica**

Miembro de JA Worldwide



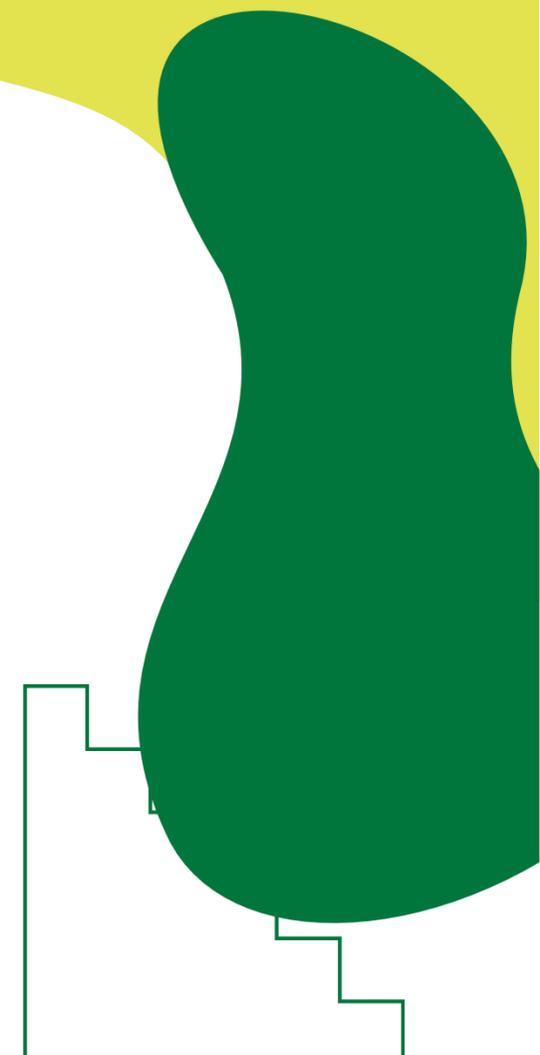
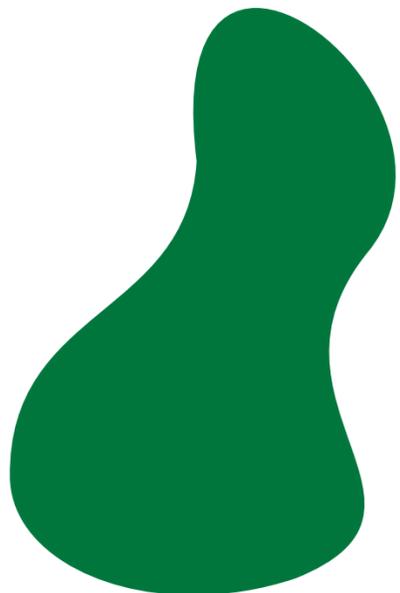
# Producción





# Definición

Engloba la creación de una serie de procesos para garantizar la producción del producto a tiempo y poder cumplir con la demanda del mercado.



# Principales procesos de producción

**Pedido, Control y Almacenamiento**



**Control de Calidad**



**Distribución y Logística**



# Pedido, Control y Administración

Garantizar tener el producto indicado en el momento oportuno, para poder suplir las necesidades del consumidor.

Determinar las cantidades de pedido a utilizar y el punto de reorden.

# Control de Calidad

Evaluar a los otros procesos,  
herramientas, personas, etc.

Determinar si están cumpliendo sus  
funciones de la manera correcta o se  
debe hacer ajustes o cambios mayores.

# Distribución y Logística



Determinar la estructura a utilizar para comercializar el producto y cómo hacerlo llegar a los consumidores finales.

Velar porque sea eficiente el contacto entre el producto y el mercado meta.

# Control de manejo de recursos

Se debe cambiar el concepto de basura o desecho por el de “residuo” a fin de reconocer que estos tienen un valor que no podemos desaprovechar enterrándolos o depositándolos inadecuadamente.

La gestión integral de los residuos va más allá de la disposición sanitaria de la “basura”.



# Control de manejo de recursos

En la actualidad se ha cambiado el mundo de los negocios de un enfoque basado en la utilidad monetaria hacia el desarrollo sostenible (basado en la utilidad monetaria, social y ambiental).

Por tanto las empresas deben incorporar un sistema de medición de resultados integrado.



# Control de manejo de recursos

- **Medir:** Determinar el impacto que están teniendo los residuos de la empresa en la comunidad.
- **Reducir:** Tomar una serie de acciones correctivas para minimizarlo.
- **Compensar:** Buscar compensarlo con acciones alternativas que vengan a contribuir al ambiente de diferentes formas.



# Control de manejo de recursos



**Ley para la Gestión Integral de los Residuos N°8839:** “Conjunto articulado e interrelacionado de acciones regulatorias, operativas, financieras, administrativas, educativas, de planificación, monitoreo y evaluación para el manejo de los residuos, desde su generación hasta la disposición final”.

# Control de manejo de recursos

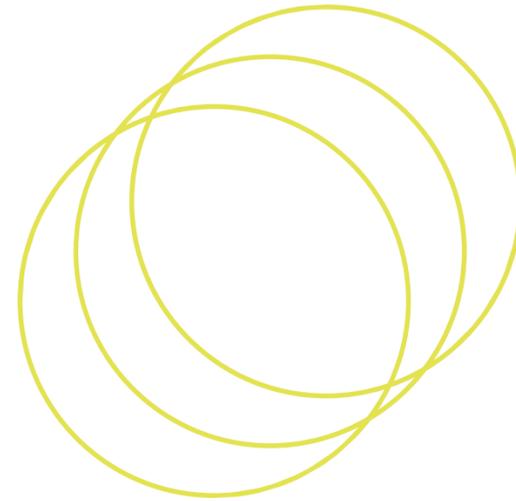
La finalidad de la ley es plantear una serie de acciones para “valorizar” los residuos y evitar que su inadecuado manejo impacte los ecosistemas, contamine el agua, el suelo y el aire y contribuya al cambio climático.



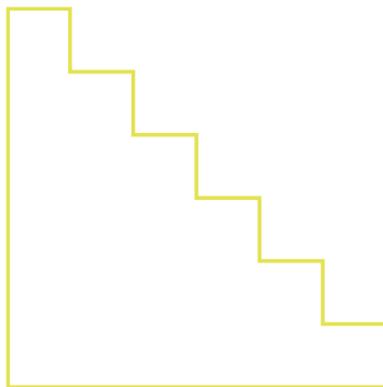


**Junior  
Achievement  
Costa Rica**

Miembro de JA Worldwide



# Administración de ventas



# Administración de ventas

Función de planeación, dirección y control de las actividades del personal de ventas de una unidad de negocios dentro de una empresa.

Su objetivo es entender la función de ventas en la administración de mercadeo dentro de la organización de la empresa.

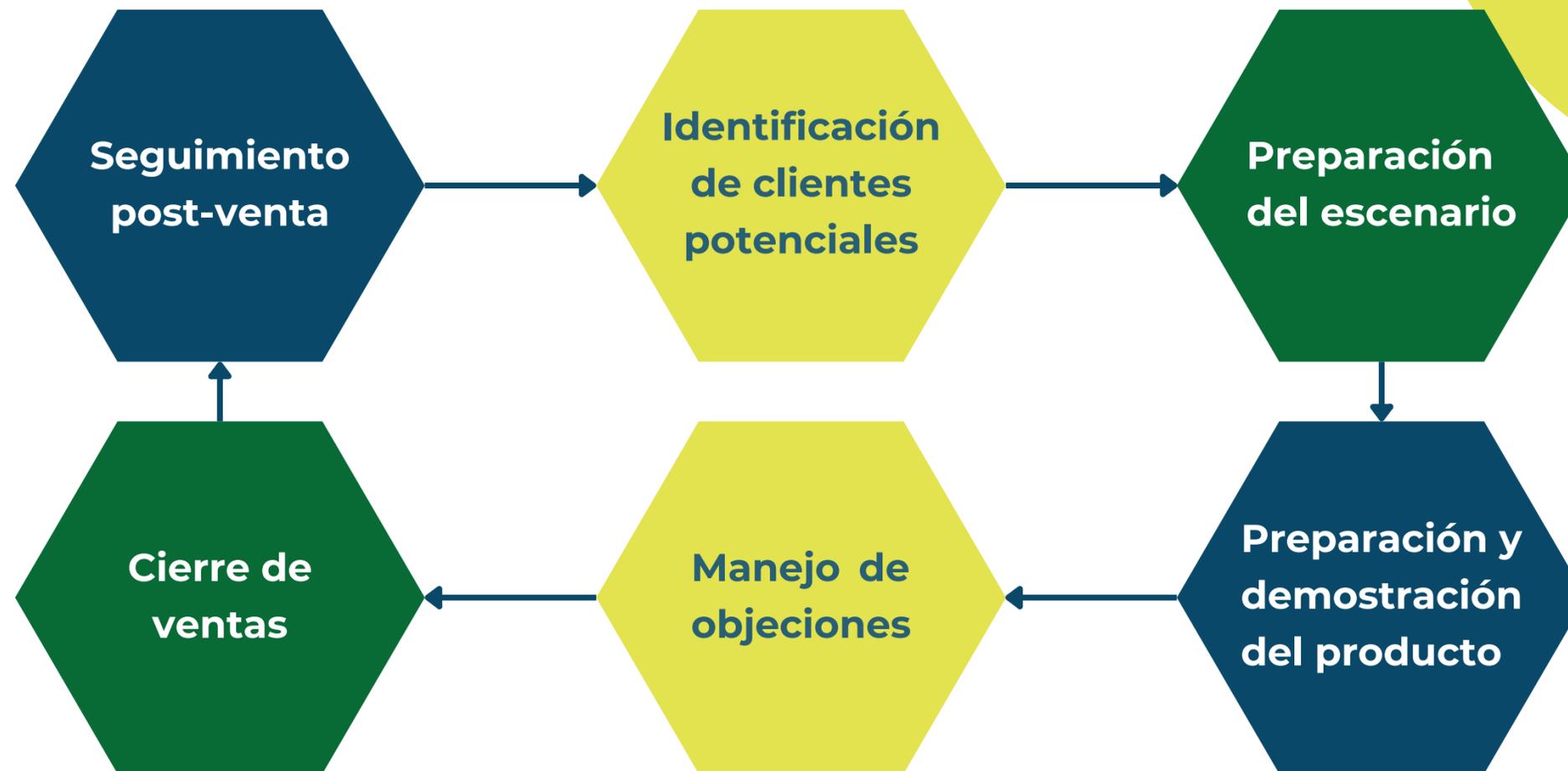


# Proceso de Administración de Ventas

- **Formulación:** Entorno + Estrategia de MK + Actividades de Ventas.
- **Aplicación:** Actividades de Ventas + Desempeño del Vendedor.
- **Evaluación y Control:** Resultados + Control.

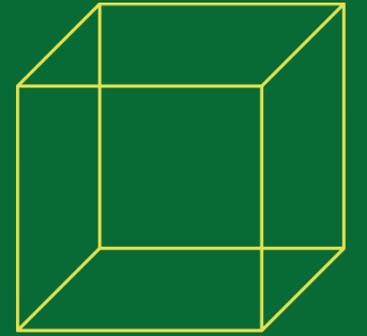


# Aplicación de Administración de Ventas



# ¿Qué quiere el comprador?

- Obtener compensación por su dinero.
- Un buen servicio.
- Una gran experiencia.





# Tips de un buen vendedor

- Mantenga un contacto visual con su audiencia.
- Utilice las manos para la mímica durante sus explicaciones.
- Use frases simples y cortas.
- Procure no hablar demasiado rápido.

# Consideraciones para el vendedor

- El cliente siempre pone objeciones a lo que usted vendedor le está explicando, y siempre asumen que su posición es la correcta.
- Cree un ambiente cómodo.
- Mantenga el contacto visual con el comprador.



# Consideraciones para el vendedor

- Cada cliente tiene un factor motivacional de compra diferente (precio, calidad, servicio, diseño, etc.).
- Utilice las mismas frases del comprador para capturar información importante para venderles el producto.





# Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide



"Todos los derechos reservados, Junior Achievement Costa Rica"

