

# **Análisis comparativo de los requerimientos técnicos, profesionales y personales del vendedor técnico versus el vendedor tradicional.**

**Xochitl Hernández Morales ( 1 )**

## **Resumen:**

La mayoría de las personas, cuando piensan en un vendedor, imaginan esa persona necia que le contacta en varias ocasiones para ofrecerle un servicio o producto. Pero han pensado alguna vez cómo esta persona es constante y se mantiene positiva aún recibiendo negativas por parte de su cliente? Qué cualidades tiene esa persona que hace los clientes continúen buscando sus servicios? Será lo mismo vender electrodomésticos y productos médicos? Necesitarán los vendedores características diferentes para vender productos diferentes? Vender es un arte, es la profesión de la gente con don de gentes. En el desarrollo de este trabajo, nos sumergiremos en el maravilloso mundo de las ventas y conoceremos las características personales e intelectuales que necesita una persona para poder desenvolverse tanto en el campo de las ventas tradicionales como las ventas técnicas, una profesión que trae consigo mucha presión, pero es igualmente remunerada.

Palabras clave: ventas, vendedor, técnico, tradicional, productos.

## **Resume:**

When thinking about salesperson, must people think about the annoying individual who is persistent in offering a service or product. However, those annoying individuals maintain a positive attitude regardless of the numerous rejections on behalf of the client. What characteristics must a salesperson have wich encourages the public to demand his/her product or service? Is it possible to consider selling electrical appliances equal to selling medical products? Is it necessary for a sales person to have different characteristics according to the product they sell? Selling is an art. It is the profession of those with the "gift" of public interaction. Throughout this analysis , we will dive into the wonderful word of sales and we will recognize the personal and intellectual skills that a person must have in order to succeed in the area of traditional and technical sales, a career that is overwhelming yet, rewarding.

Key words: sales, salesperson, technical, traditional, products.

( 1 ) Candidata a Licenciatura en Comportamiento Organizacional, ULACIT.  
Correo electrónico: xochitlhernandezm@hotmail.com

## **El arte de vender: ¿Qué es la venta?**

La venta es una actividad que incluye un proceso personal o impersonal mediante el cual el vendedor identifica y satisface las necesidades y deseos del consumidor, buscando el beneficio mutuo en la acción. Esto se hace a través del intercambio del bien o servicio ofrecido por un precio establecido.

La venta no es una actividad única, es un conjunto de actividades diseñadas para promover la compra de un producto o servicio. Este conjunto de actividades es conocido como "Proceso de Ventas".

El proceso de ventas se puede dividir de la siguiente manera:

- **Identificación del cliente:** a través de bases de datos o referencias de otros clientes se debe identificar el cliente ideal para el producto o servicio que la empresa ofrece.
- **Contacto con el cliente:** una vez identificado este cliente, debe realizarse el primer contacto. Esto puede hacerse de dos maneras diferentes, dependiendo del tipo de venta. En el caso de la venta técnica, es preferible programar una cita con el posible cliente, tomando en cuenta que este es probablemente Gerente o Jefe de una empresa. En el caso de la venta tradicional, puede hacerse por medio de visitas en frío, "tocando la puerta" del cliente que se desea abordar.
- **Presentación del producto:** Es esta etapa del proceso, debe realizarse una presentación clara y precisa del bien o servicio al cliente meta, especificando las características, ventajas y beneficios del mismo, prestando clara atención a las inquietudes y esclareciéndolas. El cliente potencial debe estar involucrado en esta parte del proceso.
- **Cierre de la venta:** Aquí es donde el cliente se decide a comprar y utilizar el producto presentado, convencido de que este le traerá beneficios y satisfacción. Incluso, puede presentarse la situación en la que el cierre se dé al principio del proceso, dependiendo del conocimiento previo que el cliente tenga del producto.
- **Seguimiento post-venta:** El objetivo de este seguimiento, es asegurarse la satisfacción y complacencia del cliente. Es en esta etapa donde la empresa puede dar un valor agregado que puede asegurarse la fidelidad del cliente y la opción de amarrar negocios futuros.

## **Venta técnica**

Es una actividad con un contenido muy amplio, y por tanto comprende el asesoramiento y la orientación al cliente respecto de productos que exigen un conocimiento técnico, analizando sus necesidades y adecuando las ofertas a ellas mediante la aplicación de las técnicas de venta oportunas en el marco de la estrategia predeterminada. Su labor no acaba en ese momento, sino que el

vendedor técnico debe efectuar un seguimiento de la clientela y garantizar el servicio postventa, así como analizar el mercado y la política de la empresa para colaborar en la mejora de su posición en el futuro. Por ser una venta compleja ( venta de equipos industriales, etc ) generalmente se busca especialistas técnicos para visitar a los clientes.

### **Venta Tradicional**

La venta tradicional se da cuando un producto sin complejidades técnicas ( productos de consumo masivo como alimentos, vestimenta, bebidas, etc. ) es ofrecido por el vendedor al consumidor.

### **El Vendedor**

En las negociaciones comerciales es costumbre que el vendedor sea aquel que lidere las reuniones con el cliente mediante tácticas muy parecidas al monopolio de la palabra.

La realidad es que cuando se hacen encuestas a los clientes acerca de las cosas que no les gustan de los vendedores, la primera característica es cuando el vendedor habla mucho. El vendedor entonces es mal evaluado por el cliente, por esto hace una mala gestión y después es mal evaluado por el jefe.

El vendedor tradicional habla mucho y simultáneamente escucha poco, cometiendo así dos de los mayores errores del negociador. Los vendedores hablan mucho por instrucciones de sus jefes, por pensar que la negociación se controla hablando, por pensar que ellos saben más que sus clientes. Todas estas aseveraciones no son correctas.

El vendedor sabe mucho de su producto o servicio, pero desconoce más de lo que cree de ese mundo privado de su cliente, en el que hay una serie de individualidades y de percepciones que deben ser conocidas por el vendedor. El vendedor debe verse como un explorador de situaciones desconocidas que le permitirán crear valor para el cliente y para el vendedor. El cliente tiene un mundo de necesidades y el vendedor busca la forma de diseñar soluciones basadas en sus productos y servicios.

Por esto, el vendedor debe apalancar sus esfuerzos en la indagación y la escucha. Tiene que desarrollar la habilidad de hacer las preguntas inteligentes en la secuencia y forma adecuada; además tener la habilidad y la paciencia para escuchar a su cliente con inteligencia y humildad. De 100 minutos, puede dedicar 67 a escuchar, y 33 a hablar, pero de esos 33 minutos que habla, sería recomendable usar 23 indagando y solo 10 minutos para hablar de lo que sabe.

El vendedor es el principal aliado de la empresa en la cual presta servicios, por ser la persona más cercana y conocer sus exigencias y requisitos. Es la imagen visible de la empresa frente a sus clientes, conoce información de la competencia y mantienen un trato frecuente con los clientes, sabe las necesidades y políticas de las empresas a las cuales proveen sus empresas y convive con las oportunidades y los problemas que frenan el aumento de las ventas.

Los vendedores son el poderoso equipo que brinda una valiosa información a la empresa.

### **El vendedor nace o se hace?**

Según entrevistas realizadas, la Gerente de Recursos Humanos de una compañía comercializadora de línea blanca y el Gerente de Ventas de una empresa de productos médicos coinciden al opinar que el vendedor nace con las características de la personalidad requeridas para esta ocupación: ser extrovertido, tener facilidad de palabra, le gusta escuchar y disposición para el aprendizaje continuo entre otras, sin embargo, ambos piensan que estas características pueden ser afinadas a través de capacitaciones y técnicas de ventas, que lograrán que la persona que ocupe este puesto sea cada día mejor en su desempeño. Además, creen que hay otros aspectos que pueden ser aprendidos como lo es la negociación. Su opinión es que el vendedor nace y se perfecciona.

Así, podría decirse que son ambas cosas: el vendedor nace y se hace: hay gente que tiene facilidad de contacto con otras personas. También se aprenden técnicas para ser un buen vendedor, a través de formación para mejorar las capacidades de las personas que trabajan en este campo.

### **El perfil profesional de un vendedor**

Según la estudio realizado por la Universidad de Oviedo, España, cualquier tipo de vendedor necesita casi la misma característica: el entusiasmo es lo más valorado para un buen vendedor. Sin embargo, se pueden citar algunas otras como:

Variables físicas y de comportamiento:

- Demográficas y físicas: edad, sexo, aspecto físico
- Antecedentes y experiencias: nivel de formación, experiencia en ventas
- Status actual y de vida: hobbies, deporte, asociaciones, como vive su tiempo libre.

## Variables psicológicas y habilidades para la venta

- Extrovertido
- Aptitud (cociente intelectual):
- Inteligencia
- Habilidades cognitivas /mentales que permitan aprendizaje posterior
- Inteligencia verbal
- Aptitud para la venta
- Personalidad (rasgos, factores)
- Empatía
- Deseo de logro (capacidad de luchar por sus objetivos)
- Autoestima
- Seguridad en sí mismo
- Sociabilidad
- Creatividad y flexibilidad
- Habilidades
- Vocacionales (expresarse, conocimiento de los productos de la empresa)
- Interpersonales (capacidad de persuasión, comunicación, negociación)
- Gestión personal (manejo del tiempo)
- Estima vocacional (que le guste la venta)

Existen varios tipos de vendedores, a continuación citaremos los siguientes:

### 1) **Vendedor Técnico**

La actividad empresarial, industrial o de servicios va incorporando, cada vez, más características específicas en su oferta. Por ello es normal que la empresa precise de vendedores que tengan un perfil profesional técnico, lo que asegura un excelente conocimiento del producto o servicio, pero que a su vez sean buenos comerciales para facilitar la venta gracias al dominio de las metodologías de acción comercial y las competencias propias de la función de ventas. Para esto, la empresa debe definir las competencias del vendedor actual de acuerdo con las exigencias de los nuevos tiempos a partir del conocimiento y uso de distintos instrumentos y el entreno de habilidades interpersonales.

### **Competencias y funciones**

- Orientar y asesorar al cliente en la compra de productos que precisan un conocimiento técnico
- Vender productos o servicios utilizando las técnicas adecuadas a la tipología de cliente y a los criterios establecidos por la organización.
- Utilizar eficazmente las técnicas de venta en los procesos de negociación y seguimiento del cliente
- Indicar precios, condiciones de crédito y descuentos

- Cerrar la venta por medio de la facturación/cobro y complementar la documentación adicional propia del producto (garantía) o cliente (fichero de clientes)
- Resolver en el marco de su responsabilidad las reclamaciones de los clientes de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa
- Colaborar en la gestión de marketing y publicidad de la empresa, con el fin de contribuir a la mejora de la situación de la empresa y al incremento de las ventas

### **Características personales y habilidades necesarias para el correcto desempeño del vendedor técnico**

- Trato al público
- Conocimiento del sector
- Buena presencia
- Responsabilidad
- Extrovertido
- Ganas de aprender
- Don de gentes
- Nivel de formación requerido para el puesto: grado académico universitario (Licenciatura o Maestría, Ingeniería), bilingüe y otros cursos que puedan ser de utilidad en el desempeño del puesto ( seminarios de relaciones interpersonales o servicio al cliente , etc. )
- Necesidad de experiencia previa en el puesto, indispensable.

Un vendedor técnico, para que desarrolle su actividad con éxito, requiere de una asignación de tiempo efectiva, debe contar con una planificación que le permita mejorar su rendimiento y capacitarse para ser un buen negociador.

El vendedor actualmente es el eslabón imprescindible dentro del criterio de servicio al cliente, y debe responder como un profesional, tal cual es actualmente en los principales países del mundo, donde la actividad de ventas no es realizada en forma ocasional, sino llevada adelante por profesionales muy capacitados.

### **FUNCIONES DEL VENDEDOR TECNICO**

Actividades administrativas del vendedor técnico:

1. Organizar la actividad: establecer cuotas semanales, quincenales y mensuales y determinar y controlar sus visitas
2. Preparar los informes de la competencia: prepara aparte de las actividades de la empresa las actividades que lleva a cabo la competencia

3. Preparar el reporte diario de trabajo: con el reporte que presenta el vendedor, los ejecutivos tienen elementos para ayudar al vendedor en cualquier problema que se le presente.
4. Investigar las ventas perdidas y sus causas: con esto se obtiene una mejor enseñanza y experiencia profesionales.
5. Elaborar fichas de los prospectos: instrumento valioso en el que se resumen las entrevistas anotando datos personales del prospecto, incidencias, condiciones de venta, forma de pago y envío.
6. Cooperar en los cobros de clientes morosos: invitar a los clientes a cumplir para no perder el crédito y su buena imagen.
7. Elaborar pronósticos de ventas: con base al consentimiento de su territorio deberá realizar pronósticos de venta, comprometiéndose a cumplirlos.

### **Actividades de servicio del vendedor técnico**

El vendedor técnico tiene la responsabilidad de darle servicio post venta a su cliente. Ante esta situación, el vendedor debe:

- Cerciorarse del funcionamiento, servicio y beneficios del producto ( por ética profesional se debe cerciorar que el cliente está logrando del producto lo que se había propuesto. )
- Reportar las fallas y quejas con el propósito de ofrecer un buen servicio y cuidar la buena imagen de la empresa, el vendedor debe reportar a sus supervisores las quejas y sugerencias que recibe de su clientela ( sobre la calidad , cantidad y rendimiento del producto, así como las observaciones y quejas sobre la administración y servicios de la empresa. Ejemplo: los malos tratos por falta de tacto de secretarias o cobradores, etc. )
- Vigilar el servicio de mantenimiento: es función profesional del vendedor el mantenerse preocupado por ofrecer un adecuado servicio de mantenimiento en los productos que le haya adquirido su cliente.
- Estar pendiente sobre devoluciones y cancelaciones que hagan sus clientes: el buen vendedor debe de analizar el por qué de estas cancelaciones o devoluciones que han hecho sus clientes, ya que éstas pueden ser resultado de disgusto o insatisfacción ante un servicio deficiente o una falta en el producto, o tal vez la reacción ante una venta a presión que el comprador juzga inadecuada.

- Atender solicitudes de crédito: el vendedor debe mantenerse al margen de la concesión o no del crédito
- Atender pedidos especiales: alguna vez el vendedor debe atender al comprador que por una especial situación, no le va a aportar utilidad alguna ( devolución, pedidos de otro agente, reposición de pedidos, etc. ) del servicio, de los productos adquiridos y vigilar que tenga el oportuno servicio de mantenimiento.
- Tomar nota de las devoluciones y cancelaciones de los productos

## **2) Vendedor Tradicional**

### **Competencias y funciones**

- Atender, informar y asesorar al cliente con diligencia y cortesía, identificando sus necesidades y satisfaciendo las mismas en el marco de las posibilidades de la empresa
- Aplicar las técnicas adecuadas para el desarrollo y cierre de la venta.
- Resolver en el marco de su responsabilidad las reclamaciones de los clientes de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
- Colaborar en el aprovisionamiento del punto de venta y su animación y mantenimiento operativo.
- Indicar precios, condiciones de crédito y descuentos
- Cerrar la venta por medio de la facturación/cobro y cumplimentar la documentación adicional propia del producto (garantía) o cliente (fichero de clientes)
- Embalar y empaquetar los productos

### **Características personales y habilidades necesarias para el correcto desempeño del vendedor tradicional**

- Extrovertido
- Trato público
- Don de gentes
- Ganas de aprender
- Buena presencia



- Conocimiento del producto
- Responsabilidad
- Rapidez
- Eficacia
- Honestidad
- Nivel de formación requerido para el puesto: Título de educación Secundaria.
- Necesidad de experiencia previa en el puesto

### **Vendedor Tradicional versus Vendedor Técnico: Análisis comparativo del perfil profesional.**

Metodología del análisis:

Para obtener un análisis comparativo de estos perfiles, en esta investigación se utilizó el test de perfil de personalidad llamado DISC. El Sistema DISC es un método de conocimiento y clasificación de las características de la conducta social y laboral de las personas y de su relación con los roles que desempeñan o que pueden llegar a desempeñar. Las conductas se describen en base a la combinación de cuatro factores que dan su nombre al sistema:

- 1) Dominante ( D ): conducta orientada a la acción ( ¿QUÉ? ), a la rápida solución de problemas, a la toma de decisiones
- 2) Influyente ( I ): conducta orientada a las personas ( ¿QUIEN? ), a la interacción, a las relaciones interpersonales, con propensión a usar tácticas de persuasión.
- 3) Estable ( S ): conducta orientada a los métodos ( ¿CÓMO?¿CUÁNDO?), a mantener el equilibrio, la armonía y el "status quo" en un ambiente seguro.
- 4) Cauteloso ( C ): conducta orientada a la explicación ( ¿POR QUÉ? ), a la investigación de datos e información, a la calidad del desempeño propio y ajeno


El test fue aplicado a dos sujetos diferentes:


**Sujeto A:** vendedor técnico de una empresa multinacional, especializada en la venta de productos médico-quirúrgicos. Cuenta con una licenciatura en administración de empresas. Tiene además, título del idioma inglés avanzado y cuatro cursos sobre Servicio al Cliente y relaciones humanas. Su experiencia

laboral es de 10 años en el área de las ventas, de los cuales 9 los desempeñó en el área financiera. Recibió entrenamiento intensivo sobre los productos que vende en la actualidad.

**Sujeto B:** vendedor tradicional de una cadena de almacenes nacional de línea blanca. Cuenta con un título en educación secundaria. Tiene además, 2 cursos de servicio al cliente y relaciones humanas. Su experiencia laboral es de 4 años en el campo de las ventas, siempre en almacenes de línea blanca.

Los resultados de las pruebas aplicadas son los siguientes:

**Sujeto A: S/I**  Esta combinación corresponde a una persona orientada a los métodos, que gusta mantener el equilibrio y la armonía. También está orientada a las personas, a las relaciones interpersonales. Su perfil es de relacionador-promotor.

**Sujeto B: D/S**  Esta combinación corresponde a una persona que su conducta está orientada a la acción, la rápida solución de los problemas, sin olvidarse de los métodos y el equilibrio. Su perfil es de conductor-sostenedor.

A continuación se detalla el análisis de los resultados obtenidos de las pruebas aplicadas a los sujetos involucrados en la investigación:

Variable	Sujeto A	Sujeto B
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prefiere el trabajo en equipo</li> </ul>	Prefiere el trabajo individual
Tipo de Superior Jerárquico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prefiere un superior jerárquico cuyo estilo de gestión sea participativo y rápido en la toma de decisiones.</li> </ul>	Prefiere un superior jerárquico cuyo estilo de gestión sea la supervisión directa
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabaja mejor en ambientes participativos.</li> </ul>	Trabaja mejor en un ambiente no tan participativos.
Orientación de Personalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientado a las personas</li> </ul>	Orientado a las personas

Relaciones Humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona receptiva, atenta y agradable, le gusta trabajar con la gente y ayudarla.</li> </ul>	Persona receptiva, atenta y agradable, le gusta trabajar con la gente.
Imagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecta imagen de seguridad y confianza en sí mismo</li> </ul>	Proyecta imagen de seguridad en sí mismo.
Reacción ante conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evita confrontaciones</li> </ul>	Sabe manejar las confrontaciones cuando se presentan.
Habilidades de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene habilidad verbal y no verbal</li> </ul>	Tiene habilidad verbal.
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le gusta participar en la toma de decisiones.</li> </ul>	Evita tomar decisiones
Resolución de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad de solucionar problemas en los que están involucradas personas</li> </ul>	No es hábil para solucionar problemas en los que están involucradas personas
Don de mando	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prefiere no dirigir personas, le gustan las relaciones amistosas.</li> </ul>	Prefiere no dirigir personas, le gusta más el estilo de trabajo individual.
Optimismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona positiva al tratar con otros.</li> </ul>	Persona positiva al tratar con otros.

Negociación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negociador en los conflictos.</li> </ul>	Negociador en los conflictos.
Influencia sobre la gente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Influencia a la gente mediante su forma de expresión, tiene capacidad de persuasión.</li> </ul>	Ejerce influencia sobre la gente, tiene capacidad de persuasión.
Capacidad de escucha	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiene la capacidad y habilidad de saber lo que la gente quiere escuchar</li> </ul>	Tiene la capacidad de escuchar.
Valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecta amabilidad, honestidad y confianza.</li> </ul>	Proyecta amabilidad, honestidad y confianza.

Es importante recalcar que los perfiles no serán exactamente iguales, debido a que todos los seres humanos tienen diferentes formas de ser y pensar. Es claro también, que cada una de las empresas diseña el perfil de sus vendedores según sus propias necesidades.

Una característica que siempre debe estar presente dentro del perfil de un vendedor, de cualquier tipo que sea, es la I ( Influyente ). Este debe tener la habilidad de ejercer influencia sobre la gente.

### **El perfil del vendedor: Opinión de expertos**

#### a) Perspectiva del Gerente de un vendedor tradicional.

Según entrevista realizada a la Gerente de Recursos Humanos del almacén de electrodomésticos ( prueba aplicada al Sujeto B ), el perfil de ventas que ellos buscan es del vendedor tradicional, que tenga en su personalidad características de persuasión e influencia. Son más importantes estos puntos de la personalidad que el conocimiento que tengan del producto. Además, considera importante que el candidato tenga buena capacidad de retención en su memoria.

Según su experiencia, el vendedor tradicional, debe ser altamente competitivo, es malo para trabajar en equipo, son individualistas y deben tener poder de negociación. Su perfil no llega a ser tan exigente.

Los requisitos que el candidato debe tener para aplicar al puesto de vendedor en su empresa:

1. Título de Secundaria
2. Facilidad de palabra
3. Buenas relaciones humanas.
4. Capacidad de trabajar bajo presión (alcance de metas)
5. Experiencia previa (no indispensable)

A los postulantes se les aplica, además de la prueba del DISC, una prueba aritmética.

A las personas seleccionadas, se les da una capacitación de servicio al cliente y sobre los productos que venden.

La compañía no considera conveniente la contratación de vendedores que vengan de su competencia directa. Prefiere contratar personal que venga de otras áreas y capacitarle.

Entre las tareas que el vendedor tiene en el almacén, están: llevar el control del inventario, encolillado de los productos, descargo y limpieza de los mismos. Estos vendedores, por la naturaleza de sus labores, que son bastante operativas, no necesitan de habilidades ejecutivas para el puesto.

Consultada sobre las diferencias entre un vendedor tradicional y un vendedor técnico, ella menciona que deben tener características muy similares, con la diferencia que el vendedor técnico debe tener un grado intelectual más alto (títulos universitarios), otros conocimientos como lo es el idioma inglés, debe tener habilidades gerenciales para desempeñar su puesto y capacidad de análisis ante los negocios.

#### b) Perspectiva del Gerente de un vendedor técnico

Consultado el Gerente de Ventas de la compañía multinacional ( prueba aplicada al Sujeto A ), el perfil de ventas que ellos buscan es de una persona que tenga influencia sobre las personas y mucha capacidad de persuasión. Debe tener mucha fluidez de palabra y poder de convencimiento. Entre sus aptitudes está el ser desinhibido, abierto a las personas, amigable.

Buscan personas con habilidades gerenciales; personas muy organizadas, ya que su trabajo no tiene una supervisión continua y directa por parte del gerente, así que deben de distribuir de una manera adecuada el tiempo y los recursos,

tanto de productos como económicos de los que dispone. Debe ser totalmente independiente. Es por este motivo que buscan honestidad en la persona. Esta persona debe ser decidida porque debe tomar de decisiones.

Entre los requisitos que piden para desempeñar el puesto están las siguientes:

1. Título Universitario
2. Conocimiento del idioma inglés
3. Buenas relaciones interpersonales.
4. Capacidad de trabajar bajo presión ( alcance de metas )
5. Experiencia previa en ventas ( Indispensable )

A las personas seleccionadas se les da un entrenamiento completo sobre el producto, anatomía y las técnicas quirúrgicas en las que sus productos son empleados, por lo que no necesariamente deben ser personas provenientes del campo médico, sólo personas muy receptivas y con interés en aprender.

Los elegidos no deben ser personas conformistas, ya que una de las políticas de esta empresa es hacer a sus empleados crecer, por lo que ellos deben estar dispuestos a adoptar nuevos retos cada día.

Esta empresa no contrata personas que vengan de la competencia, prefiere “hacer” a sus empleados.

En cuanto a la diferencia entre el vendedor tradicional y el vendedor técnico, afirma que deben tener algunas características similares como la orientación hacia las personas y el poder de negociación. La diferencia radica en que el perfil del vendedor tradicional no es tan exigente como el del vendedor técnico. El vendedor técnico necesita de un nivel académico más alto que el tradicional y el desarrollo de esas habilidades administrativas que le obligan a manejar de la mejor forma su tiempo, negocios y recursos.

### **Las ventas: la profesión de la gente con don de gentes.**

La característica más mencionada, tanto por diferentes autores y empresas de asesorías como por los gerentes de las empresas consultadas es que el vendedor, sea técnico o tradicional, debe tener una orientación marcada hacia las personas, con carisma, abierto, desinhibido. Es por esta razón que la profesión de las ventas no está hecha para cualquier persona, es para la gente con don de gentes.

En general, el perfil de un vendedor técnico y uno tradicional es bastante similar: deben ser personas dinámicas, competitivas, enérgicas, agresivas para la venta, positivas, activas, entusiastas, que gusten del trato con las demás personas, que estén anuentes a escuchar y negociar.

La diferencia se presenta en que, el vendedor técnico necesita en su personalidad, la presencia de habilidades gerenciales, que serán claves en el éxito del desarrollo de sus negocios, que generalmente están bajo poca supervisión. Además, necesita de grados académicos superiores y otros estudios ( como segundo idioma ). El vendedor tradicional, por su parte, está eximido de este tipo de responsabilidades por el tipo de producto que vende ( productos más tradicionales, de consumo masivo ) y por tener una supervisión más continua por parte de su superior.

El vendedor es parte esencial de una empresa, la cual llega a alcanzar sus resultados a través de ellos, una razón más para que una empresa emplee recursos para la definir el perfil de su representante de ventas según su necesidad y para la contratación de la persona idónea para este cargo, evitando en la medida de lo posible la rotación del personal.

En ocasiones, el vendedor llega a convertirse en “activo” de una compañía, donde los clientes llegan a tener tanta credibilidad y confianza en esta persona que no les interesa pagar un costo mayor por el mismo producto. Les interesa el valor agregado que están recibiendo, para muchos consumidores, esto no tiene precio.

Sea técnico o tradicional:

**¡El vendedor es la cara de la empresa!**

## Referencias Bibliográficas:

- Dafonte, Carlos, Venta Industrial, El vendedor técnico, [www.gestiondeventas.com/vendedor\\_industrial.htm](http://www.gestiondeventas.com/vendedor_industrial.htm)
- El vendedor técnico, [www.trabajastur.com/trabajastur/index.html?pg=4201004&subsect=5&apartado=1](http://www.trabajastur.com/trabajastur/index.html?pg=4201004&subsect=5&apartado=1)
- Universidad de Oviedo, Estudio de ocupaciones en el sector del comercio de Asturias, <http://trabajastur.com/trabajastur/contenidos/sectores/comercio/completo.pdf>.
- Heller, Martin E. ( 2006 ), Salir a ver qué pasa o salir a ver qué se hace, [http://www.hellerconsulting.com/Art\\_48.htm](http://www.hellerconsulting.com/Art_48.htm)
- Counselors Herramientas para Recursos Humanos, s.a., <http://www.counsnet.com/index1.asp>
- Tobón, José Ignacio ( 2006 ), El pez muere por la boca, <http://buenosnegociadores.blogspot.com/2006/12/el-pez-muere-por-la-boca.html>
- [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net)
- Thomas Internacional de Centroamérica, Análisis del perfil personal: Manual Técnico.
- Entrevista a Gerente de Recursos Humanos de cadena de almacenes de electrodomésticos nacional.
- Entrevista a Gerente de Ventas de empresa transnacional, comercializadora de productos médico-quirúrgicos.