

CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES · 1.º · PV · UNIDAD 2

El trabajo del vendedor profesional

Funciones del vendedor, tipos de puesto, perfil con conductas, formación y retribución mixta

2

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Establecer las funciones y responsabilidades de una persona vendedora y los límites de lo que puede decidir.
- Clasificar los puestos de venta según la empresa, el producto y la forma de vender.
- Convertir las cualidades de un buen vendedor en conductas que se puedan observar.
- Diseñar un plan de formación de acogida con carencia, tarea de práctica y comprobación.
- Distinguir retribución fija, variable y mixta y calcular una comisión sobre ventas netas.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Lunes 18/01/2027. Linde Equipamiento (empresa ficticia) abre dos puestos de venta: uno de atención en tienda, que ocupa Marina, y otro de visitas a organizaciones, que ocupa Alfredo. Rafaela, la directora, reúne a los dos y plantea tres tareas:

❓ ¿Qué tareas crees que hace una persona vendedora además de cobrar? ¿Quién decide si se puede rebajar un precio?

❓ ¿En qué se parece y en qué se diferencia vender en una tienda y visitar a un cliente en su empresa?

❓ ¿Qué significa «es una persona muy comunicativa»? ¿Cómo se podría comprobar en una entrevista?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **2.1** Funciones y responsabilidades
- **2.2** Tipos de vendedor
- **2.3** Perfil profesional
- **2.4** Formación inicial y continua
- **2.5** Motivación y remuneración

Cinco funciones del vendedor

1. **Informar**
   Con datos del catálogo, sin inventar.
2. **Detectar necesidades**
   Preguntar antes de recomendar.
3. **Vender con límite**
   Marina 5 %, Alfredo 8 %, Rafaela 15 %.
4. **Registrar**
   Conversación, pedido y próximo paso.
5. **Seguimiento**
   Comprobar la entrega y resolver dudas.

CLAVE
Lo que excede el límite se deriva, no se inventa.

Tipos de vendedor

TIPO	DÓNDE VENDE	EN LINDE
Tienda	Establecimiento	Marina
Ruta	En el cliente	Alfredo
Telefónico	Por teléfono	Seguimiento
Digital	Web y correo	Consultas de la web

CLAVE
Empresa, tipo de venta y producto se combinan.

Cualidad frente a conducta observable

Cualidad

- «Amable»
- «Organizada»
- No se puede comprobar

VS

Conducta observable

- «Saluda en 10 s y pregunta el uso»
- «Anota la próxima acción con fecha»
- Se ve, se escucha, se anota

CLAVE

Reescribe cada cualidad hasta poder anotar «le vi hacer esto».

Un plan de acogida

1. **Diagnóstico**
   Qué sabe y qué no, con evidencia.
2. **Objetivos**
   Conducta observable con fecha.
3. **Actividades**
   Qué hace cada día, en orden.
4. **Comprobación**
   Prueba o caso, con fecha.

CLAVE
Si la evidencia no mejora, se cambia la actividad, no se culpa a la persona.

Retribución mixta según las ventas netas

Fijo de 1.200 € + 2 % de las ventas netas.



Política ficticia de Linde (caso C04).

CLAVE

Empata con un fijo de 1.500 € a 15.000 € de ventas netas.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · La comisión no es el margen



Alfredo

¿Gana Linde 360 € con tu comisión del 2 %?

1. **Comisión** 0,02 × 18.000 = 360,00 €.
2. **Base** Ventas netas, no brutas.
3. **Devoluciones** 16.500 € netos → 1.530,00 €.
4. **Margen** Es la diferencia precio – coste, de la empresa.
5. **Clave** Se premia la venta que se queda.

✔ **El 2 % es de lo que vendes neto, no de lo que ganamos.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Con 18.000 € brutos y 1.500 € de devoluciones, la retribución mixta (1.200 € + 2 %) es…

A 1.560,00 €

B 1.530,00 €

C 1.500,00 €

✔️ La base baja a 16.500 €: 1.200 + 0,02 × 16.500 = 1.530,00 €.

REPASO

Ideas clave

- **Funciones y responsabilidades.** Informar con verdad, vender con permiso. Prometer plazos o descuentos que no se pueden cumplir es un error profesional, aunque cierre una venta hoy: el cliente lo recordará cuando el pedido no llegue.
- **Tipos de vendedor.** Criterios para clasificar. Los vendedores se pueden clasificar según tres criterios: la empresa en la que trabajan (fabricante, mayorista, minorista), el tipo de venta que hacen (en tienda, a domicilio o visita, por teléfono, por internet) y la naturaleza del producto (un mueble de 175 € se explica de otra manera que un paquete de folios).
- **Perfil profesional.** Una conducta se puede ver o escuchar. Si no puedes anotar «lo vi hacer esto» o «le oí decir esto», todavía no has escrito una conducta observable. Reescríbela hasta que sea posible.
- **Formación inicial y continua.** Cuatro modalidades de formación. La formación inicial prepara a quien entra para empezar (catálogo, procedimientos, registro).
- **Motivación y remuneración.** La comisión no es el margen. La comisión es un porcentaje de lo que se vende, pactado con la persona vendedora. El margen es la diferencia entre precio y coste del producto y es de la empresa. Una comisión del 2 % de 18.000 € no significa que la empresa gane 360 € de esa venta: significa que paga 360 € al vendedor.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué cualidad tuya convertirías en una conducta que alguien pueda anotar?
2. ¿A partir de qué ventas te interesaría un sistema mixto frente a uno fijo?
3. ¿Por qué Linde calcula la comisión sobre las ventas netas y no sobre las brutas?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**