

1. Cuestionario de Evaluación Inicial

Este cuestionario está diseñado para identificar las áreas de oportunidad y fortalezas del equipo de ventas. Las preguntas están organizadas en tres secciones.

A. Sección 1

1. ¿Qué tan cómodo te sientes al saludar y recibir a un cliente nuevo?
(1: *Muy incómodo* - 5: *Muy cómodo*)
○ _____
2. ¿Sueles identificar las necesidades de los clientes al inicio de la conversación?
(1: *Nunca* - 5: *Siempre*)
○ _____
3. ¿Cómo manejas las quejas o reclamos de los clientes?
 - Escucho, pero no ofrezco soluciones.
 - Intento resolver, pero a veces no tengo las herramientas.
 - Proporciono soluciones prácticas de manera efectiva.

B. Sección 2

4. ¿Conoces el portafolio completo de productos?
(1: *Nada* - 5: *Todo*)
○ _____

5. ¿Qué tan seguro te sientes recomendando productos adicionales (ventas cruzadas)?
(1: Nada seguro - 5: Muy seguro)

○ _____

6. ¿Estás familiarizado con promociones o descuentos actuales?

- No.
- Algo.
- Sí, completamente.

C. Sección 3

7. ¿Qué tan importante consideras tu rol en el equipo de ventas?

(1: Nada importante - 5: Muy importante)

○ _____

8. ¿Qué haces cuando un cliente duda en comprar?

- Lo dejo decidir sin intervenir.
- Intento resolver sus dudas, pero no siempre insisto.
- Persuado al cliente destacando los beneficios del producto.

9. ¿Qué tan satisfecho estás con las herramientas que tienes para realizar tu trabajo?

(1: Muy insatisfecho - 5: Muy satisfecho) _____