



**PROFESIONES**  
**sinBarreras™**  
Su escuela vocacional

# **Ventas y servicio al cliente** ***Sales and Customer Service***

---

Unidad I  
*Unit I*

---

Bienvenida e información general  
*Welcome and Overview*

Manual del estudiante  
*Student Manual*

## Profesiones sin Barreras

*Profesiones sin Barreras* is committed to broadening the professional and financial opportunities available to the Spanish-speaking members of the American workforce.

Our self-directed distance learning courses equip our students with job skills essential for success in the fastest growing industries. Learning materials are provided in bilingual, accessible formats specially tailored to the needs of working adults.

Educational objectives include the following:

- Reducing educational barriers for prospective students
- Providing marketable skills
- Qualifying individuals to successfully compete in the workplace

All rights reserved. It is a violation of the law to copy any part of the DVD, videotape or related materials in this package without the express written permission of the publisher.

## Profesiones sin Barreras

El compromiso de *Profesiones sin Barreras* es ampliar las oportunidades profesionales y económicas que existen para las personas integrantes de la fuerza laboral de habla hispana en los Estados Unidos.

Nuestros cursos de aprendizaje a distancia les dan a nuestros estudiantes los conocimientos necesarios para triunfar en las industrias de más rápido crecimiento. Todo el material de aprendizaje viene en texto bilingüe y en formatos simples, especialmente diseñados para las necesidades del trabajador adulto.

Los objetivos educacionales incluyen:

- Disminuir las barreras educacionales de los estudiantes potenciales
- Entregar destrezas esenciales para el mercado laboral actual
- Preparar a las personas para competir con éxito en el lugar de trabajo

Derechos reservados. La copia parcial o total del DVD, video o de cualquier material vinculado incluido en este paquete, sin la autorización expresa y escrita del editor, se considerará una infracción de la ley.

# Table of Contents

---

Lesson 1: Introduction and Course Overview .....	8
1.1 Using This Program .....	8
1.2 Course Overview .....	12
1.3 A Career with Many Benefits .....	14
1.4 Is Retail Right for You? .....	16
1.5 Starting Your Personal Learning Plan .....	20
1.6 Summary .....	32
 Lesson 2: Introduction to the Sales and Service Workplace .....	 34
2.1 The Many Sides of Sales and Service .....	34
2.2 A Busy Day .....	46
2.3 Key Skills to Success: Confidence and Communication .....	50
2.4 Summary .....	80
Workplace Dialogue.....	82
Glossary .....	84

# Tabla de contenidos

---

Lección 1: Introducción e información general del curso .....	9
1.1 Cómo hacer uso de este programa .....	9
1.2 Información general del curso .....	13
1.3 Una profesión con grandes beneficios .....	15
1.4 ¿La venta minorista es realmente para usted? .....	17
1.5 Cómo iniciar su plan personal de aprendizaje .....	21
1.6 Resumen .....	33
 Lección 2: Introducción al ámbito de trabajo de ventas y servicios .....	 35
2.1 Los diferentes aspectos de las ventas y servicios .....	35
2.2 Un día muy ocupado .....	47
2.3 Habilidades esenciales para el éxito: Confianza y comunicación .....	51
2.4 Resumen .....	81
El diálogo en el ámbito de trabajo .....	83
Glosario .....	85

## Unit 1

# Welcome and Overview

### Learning Objectives

By the end of this unit, students will be able to do the following:

- Discuss the role of different learning styles in acquiring and retaining information
- Describe the distance learning methods and support used in the program and work through a lesson, and the materials provided, successfully
- Describe the program and its key components, including the Personal Learning Plan
- Cite at least three key attributes that make a sales and service associate successful
- Recall details of the typical workday in a sales and service setting and the customer interactions that occur there
- Understand the sales and customer service profession and at least five different functions performed on the job
- Understand the wide range of opportunities offered in the field



## Unidad 1

# Bienvenida e información general

### Objetivos de aprendizaje

Al finalizar esta unidad, los estudiantes podrán:

- Opinar sobre el rol que juegan los diferentes estilos de aprendizaje en la adquisición y retención de información
- Describir los métodos y sistemas de apoyo utilizados en la educación a distancia utilizados en este programa y completar exitosamente las lecciones y sus materiales
- Describir el programa y sus componentes claves, incluyendo el Plan personal de aprendizaje
- Citar al menos tres atributos claves que describen a un ejecutivo de ventas y servicios exitoso
- Recordar detalles de un día típico de trabajo en un lugar de ventas y servicios y las interacciones con los clientes que se observaron
- Entender la actividad profesional relacionada a las ventas y servicio de atención al cliente y al menos cinco diferentes funciones desempeñadas en este trabajo
- Conocer la amplia gama de oportunidades que se ofrecen en este campo





## Lesson 1: Introduction and Course Overview

Over the next ten years, hundreds of thousands of motivated, competitive individuals will find success and job satisfaction entering the sales field as retail sales associates, **customer** service associates, and in a host of other entry-level positions.

Today, retail sales and customer service is one of the fastest growing professions in the United States! The retail industry (excluding eating and drinking establishments) is predicted to add 2.1 million new jobs between 2002 and 2012, for a total of 17.1 million people employed in retail in 2012.

A high number of jobs in the retail industry require limited training, although education leading to a high school diploma or equivalent is often important for employment in retail. For example, retail salespersons account for 41 percent of employment in clothing, accessory and general **merchandise** stores, and this position requires on-the-job training only. Three of the top thirty occupations expected to yield the highest job growth between 2002 and 2012 are found in the retail industry: retail salespersons, cashiers and first-line supervisors/managers of retail sales workers.

The retail industry offers substantial employment opportunities because part-time and temporary work is plentiful in a wide variety of formats ranging from small, independent retailers to national and multinational retail chains. Solid store experience can lead to an array of retail management and store support career ladders. Retail trade employers struggle to attract and retain the best and brightest employees because of the misperception that jobs are low-wage and lack growth potential. In reality, today's retail trade careers are more than just **cashier** and sales associate positions; they encompass **information technology**, marketing, **communications**, loss prevention, **finance**, and merchandise sourcing. The retail trade industry is a dynamic field with diverse career ladders, a wide range of employee benefits, and on-the-job training that is increasingly driven by high-end technology that requires advanced skills. The range of options and the potential advancement in retail is wide open for anyone interested in this enormous industry.

This program can be your foundation for that success.

### 1.1 Using This Program

This is a multimedia program. That means you will use the different learning tools provided for you in coordination with each other:

## Lección 1: Introducción e información general del curso

En los próximos diez años, cientos de miles de personas motivadas y competitivas encontrarán el éxito y satisfacción laboral al insertarse en la industria de las ventas como vendedores en el comercio minorista, empleados a cargo del servicio al **cliente** y en una gran variedad de puestos de trabajo a nivel principiante que se derivan de esta actividad.

¡Hoy en día, las ventas al por menor y los servicios de atención al cliente constituyen una de las profesiones de mayor crecimiento en los Estados Unidos! Se calcula que la industria del comercio minorista (sin considerar los lugares de venta de alimentos y bebidas) incorporará 2.1 millones de nuevos empleos entre 2002 y 2012, correspondientes a un total de 17.1 millones de personas empleadas en esta industria para 2012.

Un gran mayoría de trabajos en la industria del comercio minorista no requiere mucha capacitación, a pesar de que un nivel de educación para obtener un diploma de enseñanza secundaria o equivalente, es a menudo importante para obtener un empleo en esta industria. Por ejemplo, los vendedores que trabajan en la industria del comercio minorista constituyen el 41 por ciento del total de empleos en tiendas de vestimenta, accesorios y tiendas de mercadería en general, lo cual requiere solamente capacitación mientras se trabaja. De las principales treinta ocupaciones que se estiman generarán el mayor crecimiento en el sector de empleos entre 2002 y 2012, tres pertenecen a la industria del comercio minorista: vendedores, cajeros y supervisores en mandos intermedios en el área de ventas.

La industria del comercio minorista ofrece importantes oportunidades de empleo, dado que los puestos de trabajo temporal o de medio tiempo abundan en una amplia variedad, desde comerciantes minoristas independientes pequeños hasta cadenas minoristas nacionales y multinacionales. Una sólida experiencia adquirida trabajando en una tienda, puede abrir una gama de posibilidades de crecimiento profesional en el área de la supervisión y apoyo logístico en ventas. Los empleadores de la industria del comercio minorista se esfuerzan por atraer y retener a los mejores y más inteligentes empleados como consecuencia de la percepción negativa que existe en cuanto a los sueldos bajos y a la carencia de potencial de crecimiento en esa industria. En realidad, hoy en día las posiciones de la industria del comercio minorista no son sólo de **cajero** y vendedores, sino que abarcan el área de **tecnología de la información**, marketing, **comunicaciones**, prevención de pérdidas, **finanzas**, y abastecimiento de mercadería. La industria del comercio minorista es un área dinámica con diversos escalafones profesionales, con una amplia gama de beneficios para el empleado y capacitación en el trabajo cada vez más basada en la alta tecnología, la cual exige destrezas especializadas. La variedad de opciones y el potencial de crecimiento en el área del comercio minorista está abierta para cualquier persona interesada en esta gran industria.

Este programa puede ser la base de su éxito.

### 1.1 Cómo hacer uso de este programa

Este es un programa multimedia, lo que significa que usted utilizará las diferentes herramientas de aprendizaje, coordinadas entre sí, que le ofrecemos:



<b>Student Manual</b>	The text you are reading now, with its worksheets and assessments
<b>Coaching</b>	Live support by phone or Internet to your questions and concerns
<b>Dialogs</b>	Vocabulary practice and workplace phrases

As you go through this manual, you will be instructed on which learning tools to use at which times.

This is also a self-study program. That means you have flexibility in how you use the learning tools – manual, coaching and conversations. Once you become familiar with the program, you’ll develop your own preferred way to use the learning tools, and reinforce what you’ve learned by studying it in these different formats.

An important part of any self-study program is making it truly your own.

You do this by using the learning tools in the way that works best for you, and by personalizing the interactive exercises. Feel free to comment, annotate, and note down your questions or clarifications as you read.

### Terms and Definitions

New terms or concepts will be used throughout the program. Words and phrases that will be helpful to you as a sales and customer service employee will appear in **bold text**. There will be a description of that word in the glossary, which is a collection of all the key terms defined in the text, at the end of the manual.

Sample:

Sales associates are often paid a **commission** on their total sales. Commissioned sales are attractive to people who want to see their hard work and diligent customer service rewarded by correspondingly higher pay.



<b>Manual del estudiante</b>	El texto que está leyendo ahora, junto con las hojas de trabajo y las evaluaciones
<b>Asesoramiento</b>	Asesoramiento en vivo por teléfono o por Internet, para responder a sus preguntas e inquietudes
<b>Diálogos</b>	Práctica de vocabulario y frases utilizadas en el ámbito de trabajo

A medida que recorra este manual, le indicaremos qué herramientas debe utilizar y cuándo.

Además, este es un programa de autoaprendizaje. Esto significa que hay flexibilidad en cuanto a cómo usar las herramientas de aprendizaje: manual, asesoramiento y conversaciones. Una vez que se haya familiarizado con el programa, usted adoptará su propio método para utilizar las herramientas de aprendizaje y para reforzar lo que aprendió estudiando en todos estos diferentes formatos.

Una parte importante de cualquier programa de autoaprendizaje es poder adoptarlo como algo genuinamente propio.

Esto se logra utilizando las herramientas de aprendizaje de la forma más conveniente para usted y personalizando los ejercicios interactivos. Siéntase en la libertad de comentar, destacar y anotar sus preguntas o aclaraciones a medida que avanza en la lectura.

### Términos y definiciones

A lo largo del programa se utilizarán términos y conceptos nuevos. Aquellas palabras y frases que puedan serle útiles para ejercer sus funciones de empleado en el área de ventas y servicios de atención al cliente, aparecerán en **letra destacada**. Habrá una descripción de dicha palabra en el glosario, lo cual es una recopilación de todos los términos claves utilizados en el texto, al final del manual.

Ejemplo:

A menudo los vendedores reciben una **comisión** sobre el total de sus ventas. Las comisiones sobre las ventas resultan atractivas para aquellas personas que quieren verse recompensadas a través de una mejora en el pago por su arduo trabajo y el diligente servicio que le han prestado al cliente.



### Assessments

At the end of each lesson is a summary/review of that lesson and a fifteen-question assessment. These assessments are meant to test your understanding of the content in that lesson. Assessments can be mailed back to the school in the enclosed self-addressed envelopes.

Assessments are open-book and are designed not only to test your learning but also to provide you with a personalized measure of your own progress and comprehension.

### 1.2 Course Overview

Here is an overview of the “Sales and Customer Service” course. You are at the very beginning–Unit 1, Lesson 1–of this book. Before we begin learning about sales and customer service, we will look at the topics you will study. It is important that you set aside the time to read and understand this information.

Unit One:	Welcome and Overview
Lesson 1:	Introduction and Course Overview
Lesson 2:	Introduction to the Sales & Service Workplace
Unit Two:	Sales and Service Basics
Lesson 1:	Personal Workplace Basics
Lesson 2:	Effective Customer Communication
Unit Three:	Technical and Business Skills
Lesson 1:	The Technical Office
Lesson 2:	Basic Computer Literacy
Lesson 3:	Basic Business Math
Unit Four:	Advanced Sales and Service
Lesson 1:	Selling Like a Star
Lesson 2:	Beyond Customer Service
Unit Five:	Career Preparation
Lesson 1:	Preparing and Presenting Yourself Well
Lesson 2:	Career Advancement
Upon completion of the program, successful students will receive a diploma in <i>Sales and Customer Service</i> .	



### Evaluaciones

Al final de cada lección, habrá un resumen y un examen compuesto por 15 preguntas. El objetivo de dichos exámenes es evaluar su grado de comprensión del contenido de la lección. Los exámenes pueden ser enviados por correo a la escuela en los sobres impresos que se adjuntan.

Las evaluaciones se realizan a libro abierto y han sido pensadas no sólo para evaluar su aprendizaje, sino también para proporcionarle una medida personalizada de su progreso y nivel de comprensión.

### 1.2 Información general del curso

A continuación presentamos una consideración general del curso “Ventas y servicio al cliente”. Usted está al comienzo, en la Unidad 1, Lección 1, de este libro. Antes de comenzar nuestro aprendizaje sobre ventas y servicio de atención al cliente, haremos un repaso de los temas que usted estudiará. Es importante que disponga de tiempo para leer y entender esta información.

Unidad Uno:	Bienvenida e información general
Lección 1:	Introducción e información general del curso
Lección 2:	Introducción al programa: El ámbito de trabajo de ventas y servicios
Unidad Dos:	Principios básicos asociados a las ventas y servicios
Lección 1:	Principios personales básicos aplicados al ámbito de trabajo
Lección 2:	Comunicación eficaz con el cliente
Unidad Tres:	Habilidades técnicas y comerciales
Lección 1:	La oficina técnica
Lección 2:	Conocimientos básicos de computación
Lección 3:	Matemática comercial básica
Unidad Cuatro:	Técnicas avanzadas de ventas y servicios
Lección 1:	Cómo ser un vendedor brillante
Lección 2:	Más allá del servicio al cliente
Unidad Cinco:	Preparación profesional
Lección 1:	Cómo prepararse y presentarse en forma correcta
Lección 2:	Avanzar en una carrera profesional
Al completar exitosamente este programa, los estudiantes recibirán un diploma en <i>Ventas y servicio de atención al cliente</i> .	



As you can see, each unit consists of two lessons, with the exception of Unit 3, which has three lessons. You will need quiet, uninterrupted time to read and learn the most from this course. But at its completion, you can be confident that you will be prepared to satisfy the high expectations of your future employers and customers.

### 1.3 A Career with Many Benefits

Providing personalized customer service is the first priority for sales associates. This is true whether you work in a large department store, a small grocery store, a trendy boutique, or the local discount store. Customer service is what makes the difference in whether customers buy tires from you or your competitor, eat at your restaurant or the one across the street, see you for home improvement needs, or order from a catalog. Therefore, the position of sales associate is much more than a “cashier” or a “clerk.”

The retail sales associate is a professional—a person with specialized knowledge, expertise, and “people skills.” The professional sales associate is an expert in customer relations. These experts are in big demand by retailers and through use of their expertise, can turn even an entry-level, routine job into an exciting and rewarding career. And being an expert at customer relations can bring you many other rewards.

A career in retail has many potential benefits. Check ( ' ) all of the following that are important to you.

- Opportunity to help people
- Flexible working hours
- Opportunity for promotion
- Employee discounts on purchases
- Ability to relocate and still stay in your profession
- Status as an expert on products and services
- Personal benefits such as health insurance
- On-the-job training that is transferable to other fields
- Ability to choose your work environment
- Paid vacation
- Selling products related to personal interests or hobbies
- Being first to know about new trends and products
- Meeting new people
- Learning about other retail functions such as purchasing, display, and store operations
- On-the-job preparation for starting your own business



Como habrá visto, cada unidad contiene dos lecciones, con excepción de la Unidad 3 que contiene tres lecciones. Necesitará disponer de un momento de tranquilidad y sin interrupciones para leer y poder sacar el mayor provecho de este curso. Pero al terminarlo, se sentirá preparado para satisfacer las más altas expectativas de sus futuros empleadores y clientes.

### 1.3 Una profesión con grandes beneficios

Proporcionar un servicio personalizado al cliente es la prioridad fundamental de un vendedor. Esto se cumple ya sea que usted trabaje en una gran tienda de departamentos, en un pequeño almacén, en una boutique de moda, o en una tienda de descuentos. La atención al cliente es lo que determinará si los clientes le comprarán los neumáticos a usted o a la competencia, si comerán en su restaurante o en el del frente, si lo llamarán para realizar mejoras en su hogar o harán pedidos por catálogo. Por lo tanto, el puesto de vendedor implica más que la función de “cajero” o “dependiente”

El vendedor de comercio minorista es un profesional - una persona que posee conocimientos especializados, competencias y habilidades para trabajar con la gente. El vendedor profesional es un experto en la relación con el cliente. Existe una gran demanda de este tipo de expertos por parte de los comerciantes minoristas, ya que gracias a sus habilidades especiales, pueden transformar un trabajo rutinario, de principiante, en una carrera emocionante y gratificante. Además, el hecho de ser un experto en relaciones con el cliente, puede aportarle también muchas otras recompensas.

Una carrera en la industria del comercio minorista tiene muchos beneficios potenciales. Marque ( ' ) todos los puntos que usted considere importantes.

- Oportunidad de ayudar a la gente
- Horario laboral flexible
- Oportunidades de ser promovido
- Descuentos para empleados en sus compras
- La posibilidad de trasladarse y aún continuar con su profesión
- Catalogado como experto en productos y servicios
- Beneficios personales, tal como seguro médico
- Capacitación en el trabajo, transferible a otras ocupaciones
- Posibilidad de elegir su ambiente laboral
- Vacaciones pagadas
- Venta de productos afines con sus intereses personales o pasatiempos favoritos
- Conocer nuevas personas
- Aprender otras funciones vinculadas con la venta minorista, tales como actividades de compra, diseño de vitrinas y funcionamiento de la tienda
- Preparación y aprendizaje que le permitirá iniciar su propio negocio



You have the potential for all of these benefits and more by becoming an expert in customer relations—and it is not hard to do! In fact, you are already on your way because you can use your experience as a shopper to develop your skills at helping other customers. However, knowing what satisfies you as a customer is only the beginning of understanding the individual needs and desires of each customer who enters your store. By the time you have read through this book, practiced some of the suggested exercises, and thought about your own experiences, you will be on your way to professional success.

### 1.4 Is Retail Right for You?

“Whether you’re selling garden hoses or gowns, it all comes down to customer service. Everyone is looking for a welcoming atmosphere, a knowledgeable answer, a smile.”

–Mark Csordos, C&S Mystery Shoppers  
North New Brunswick, New Jersey

The sales associate is the frontline representative of any retail operation. As such, your first and most important role is to create good relationships with customers. These days, with so many choices of retail stores and products, customers want to come to a store in which salespeople make a special effort to make them feel welcome, respected, and well-served. As one consumer trend expert has written, “Perfect packaging, beautiful product shots, cleverness, style over substance, or hype just don’t work anymore.”

Sales associates are key... This is great news for people who pursue a career in retail sales. It means that stores depend on sales associates, not products or gimmicks, to represent a store’s values. And the primary value every good store wants you to communicate is that customers are number one, and that service will be delivered in a personal, one-on-one way. Employers value sales associates who understand and are prepared to give quality customer service.

### Self-Assessment: Are You Prepared to Give Quality Service?

Quality customer service means more than following a set of rules. Giving quality service requires developing certain qualities and skills for working with people, gaining their trust, and meeting their needs. The following exercise will help you learn more about yourself. It is not a test and you need not share the results with anyone else. Completing this exercise will help you understand how you currently feel about providing customer service. Answer the questions honestly and the results will help you determine where you need to focus your learning efforts in order to be successful as a sales associate.



Si se prepara para ser un experto en la relación con los clientes, tendrá la posibilidad de gozar de estos y otros beneficios — ¡y no es tan difícil lograrlo! De hecho, usted ya está bien encaminado, dado que puede valerse de su experiencia como comprador para desarrollar sus propias destrezas para ayudar a otros clientes. Sin embargo, saber lo que le satisface a usted, como cliente, es sólo el comienzo para poder comprender las necesidades y deseos individuales de cada cliente que ingresa a su tienda. Cuando haya finalizado la lectura de este libro, practicado algunos de los ejercicios sugeridos y reflexionado acerca de sus propias experiencias, estará en camino hacia el éxito profesional.

### 1.4 ¿La venta minorista es realmente para usted?

“Ya sea que esté vendiendo mangueras de jardín o vestidos de fiesta, todo se reduce a la atención al cliente. Todos buscan una cálida acogida, una respuesta informada, una sonrisa”.

–Mark Csordos, C&S Mystery Shoppers  
North New Brunswick, New Jersey

El vendedor es la cara visible de cualquier operación minorista. Como tal, su primer rol, y también el más importante, es establecer buenas relaciones con los clientes. Hoy en día, teniendo tantas opciones de tiendas y productos, los clientes quieren entrar a una tienda en donde los vendedores hagan un esfuerzo especial por hacerlos sentir bienvenidos, respetados y bien atendidos. Tal como escribió un experto en tendencias de consumo del cliente: “La envoltura perfecta, hermosas imágenes del producto, ingenio, más estilo que contenido o gran publicidad, simplemente ya no son suficientes”.

Los vendedores son la clave... Y esto es una gran noticia para aquéllos que buscan desarrollarse profesionalmente en la industria de la venta minorista. Significa que las tiendas, para demostrar su valor, dependen de sus vendedores y no de los productos o artilugios que puedan atraer compradores. Y el valor primordial que todo buen comercio quiere que usted comunique, es que los clientes están en primer lugar y que el servicio se prestará en forma personal e individualizada. Los empleadores valoran a aquellos vendedores que entienden y están preparados para brindar un excelente servicio de atención al cliente.

### Autoevaluación: ¿Está preparado para brindar un servicio de calidad?

Un excelente servicio de atención al cliente implica mucho más que respetar un conjunto de normas. Brindar un servicio de calidad exige desarrollar ciertas cualidades y destrezas para trabajar con la gente, ganar su confianza y satisfacer sus necesidades. El siguiente ejercicio le ayudará a conocerse más a sí mismo. No es un examen y no necesitará compartir sus resultados con nadie más. Al completar el ejercicio, podrá entender cuál es su posición actual con respecto a la prestación de servicios de atención al cliente. Responda las preguntas con honestidad y los resultados le ayudarán a determinar dónde debe concentrar sus esfuerzos de aprendizaje para poder ser un vendedor exitoso.



Are You Prepared to Give Quality Service?

Circle the number which most closely reflects where you are on the scale for each question. When you are done, add up all the circled numbers and write your score in the space provided below.

No one needs to see your score but you—this exercise is to help you focus your learning efforts and develop the attitude needed to be a successful retail sales associate!

- I control my moods most of the time. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 I have limited control over my moods.
It is possible for me to be pleasant to people who are nice to me. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 I simply cannot be pleasant if people are not nice to me.
I like most people and enjoy meeting others. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 I have difficulties getting along with others.
I enjoy being of service to others. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 People should help themselves.
I do not mind apologizing for mistakes even if I did not make them. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Apologizing for a mistake I didn't make is wrong.
I take pride in my ability to communicate verbally with others. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 I would rather address someone in writing.
I'm good at remembering names and faces, and make efforts to improve this skill when meeting others. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Why bother remembering a name or face if you will never see that person again?
Smiling comes naturally to me. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 I am serious by nature.
I like seeing others enjoying themselves. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 I have no motivation to please others, especially those I do not know.
I keep myself clean and well groomed. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Being clean and well groomed is not all that important.

Total score: \_\_\_\_\_

¿Está preparado para brindar un servicio de calidad?

Marque con un círculo el número que refleje con mayor certeza dónde se encuentra usted en la escala con respecto a cada pregunta. Cuando haya terminado, sume todos los números marcados y escriba su puntaje en el espacio proporcionado a continuación.

Nadie, excepto usted, necesita conocer su puntaje—el objetivo de este ejercicio es ayudarle a enfocar sus esfuerzos de aprendizaje y desarrollar la actitud necesaria para ser un vendedor exitoso.

- La mayoría de las veces controlo mi estado de ánimo. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Tengo poco dominio sobre mi estado de ánimo.
No me cuesta trabajo ser agradable con la gente que no me trata bien 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Simplemente no puedo ser agradable si los demás no lo son conmigo.
La mayoría de las personas me caen bien y me gusta conocer gente. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Tengo dificultades para llevarme bien con los demás.
Disfruto ayudando a los demás. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 La gente debería ayudarse a sí misma.
No me molesta tener que disculparme por algún error, incluso si no lo cometí. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Disculparme por un error que no cometí no es bueno.
Me enorgullezco de la facilidad con que me puedo comunicar con otras personas. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Preferiría interactuar con la gente por escrito.
Tengo facilidad para recordar nombres y rostros, y hago esfuerzos por mejorar esta habilidad cuando conozco gente nueva. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 ¿Para qué molestarse en recordar un nombre o rostro si nunca volveré a ver a esa persona?
La sonrisa es algo natural en mí. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Soy serio por naturaleza.
Me gusta cuando la gente la pasa bien. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 No tengo ningún motivo para agradar a los demás, especialmente a gente que no conozco.

Siempre estoy limpio y prolijo. 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Estar limpio y prolijo no es tan importante.

Puntaje total: \_\_\_\_\_



## Understanding Your Self-Assessment

“There are a tremendous number of people who work in a retail setting as their first job. The skills they learn on that first job are skills they’ll have for the rest of their lives.”

– Robert B. Reich, former U.S. Secretary of Labor

If you rated yourself 80 or above, you probably are excellent at helping customers. The information in this course will show you how you can refine your skills at meeting customer needs.

If you rated yourself between 30 and 80, you will greatly benefit by using this course to learn more about customer relations.

If you scored under 30, you may want to consider a retail career path that does not involve a lot of customer service. Large retail organizations employ people in functions that keep the company running smoothly, but do not require as much interaction with the general public, such as Distribution or Merchandising. You will learn more about these opportunities later in this Unit.

Even if you should decide at some point that you do not want to work directly with customers on a daily basis, understanding customer service is essential to working well with others. Treating your co-workers like customers will help make you successful in any career you pursue.

### 1.5 Starting Your Personal Learning Plan (PLP)

A sense of accomplishment is one of the more satisfying pleasures a person can experience. Beating the competition to market with a new product, landing that big account after months of hard work, or finally getting rid of a nasty habit are examples of things that people delight in achieving. Successful completion of this course as preparation for your career is another accomplishment that you can anticipate.

To be successful, you have to work hard, be a problem solver, and use your creativity and imagination to develop new products and ideas. Each achievement along the way does not happen by accident—it is an outcome of a larger success pattern. Careful planning, thoughtful strategy, and faithful and consistent execution are all factors of success. Also, successful individuals are focused and determined. For them, success is a self-fulfilling prophecy.



## Comprendiendo su autoevaluación

“Hay un gran número de personas cuyo primer trabajo es en un puesto en la industria del comercio minorista. Las habilidades que adquieren en ese primer trabajo las conservarán por el resto de sus vidas”.

– Robert B. Reich, ex Ministro del trabajo de los Estados Unidos

Si obtuvo un puntaje de 80 o más, probablemente usted sea excelente atendiendo a los clientes. La información de este curso le mostrará cómo puede refinar sus habilidades para poder satisfacer las necesidades del cliente.

Si su puntaje estuvo entre 30 y 80, usted se beneficiará enormemente de este curso para aprender más sobre las relaciones con el cliente.

Si su puntaje fue inferior a 30, tal vez deba considerar otra área dentro de la industria del comercio minorista que no implique demasiado contacto con clientes. Las grandes organizaciones de comercio minorista emplean gente para desempeñar funciones que son fundamentales para el buen funcionamiento de la empresa, pero que no requieren de tanta interacción con el público en general, tales como la Distribución o Comercialización de mercaderías. Más adelante, en esta unidad trataremos estas oportunidades con más detalles.

Aunque usted decidiera que no quiere trabajar a diario con clientes de manera directa, el hecho de entender de qué se trata el servicio al cliente es esencial para poder trabajar bien con los demás. Si trata a sus compañeros de trabajo como clientes, tendrá éxito en cualquier profesión que emprenda.

### 1.5 Cómo iniciar su Plan personal de aprendizaje (PLP, en inglés)

El sentimiento de logro es uno de los placeres más satisfactorios que una persona puede experimentar. Llegar al mercado con un producto antes que la competencia, conseguir la cuenta de un gran cliente después de meses de arduo trabajo o librarse finalmente de un hábito desagradable, son ejemplos de logros que todos disfrutamos. Terminar exitosamente este curso como preparación profesional para su futuro laboral, es otro logro al que usted puede aspirar.

Para ser exitoso, usted debe trabajar duro, debe saber solucionar problemas y usar su creatividad e imaginación para desarrollar nuevos productos e ideas. Cada logro alcanzado en el camino no sucede por casualidad – es el resultado de un modelo de éxito más amplio. La planificación cuidadosa, la implementación de estrategias bien pensadas y su consistente y fiel ejecución son todos factores de éxito. Además, las personas exitosas saben enfocarse y aplican gran determinación en lo que tratan de conseguir. Para ellos, el éxito es una profecía autocumplida.



Before actions are taken, a goal must exist. A goal can be personal or professional. In a professional setting, it can be a team's common purpose; the point that you or the team must reach. Setting a goal that really motivates is not as easy as it sounds. However, you should not think of goal setting as too difficult to be worth your while. A goal's extraordinary power over the direction of your business or personal life is what makes goal setting essential.

As you work toward learning what you need to know to become a sales or customer service associate, it is important to set goals and make plans. You can begin by building your Personal Learning Plan.

First, consider your learning goals, and how you intend to pursue them. As you progress through this program and continue to define and refine your goals, use the PLP Worksheet on the next page as an ongoing reference.



Antes de ejecutar acciones, debe existir una meta. Una meta puede ser personal o profesional. En un ámbito profesional ésta puede ser el objetivo común de un equipo de trabajo. Es el punto al que usted o su equipo deben llegar. Establecer una meta que realmente sea motivadora no es tan fácil como parece. Sin embargo, no debe considerarse una tarea tan difícil como para que no valga la pena intentarla. El poder extraordinario que ejerce un objetivo sobre la dirección de su negocio o de su vida personal, es lo que hace que la fijación de éste sea un factor imprescindible.

Mientras aprende lo necesario para llegar a ser un vendedor o un empleado a cargo de la atención al cliente, es importante establecer metas y planificar. Usted puede comenzar elaborando su Plan personal de aprendizaje.

Como primer paso, defina sus objetivos de aprendizaje y cómo pretende alcanzarlos. A medida que avance en este programa y continúe definiendo y refinando sus metas, utilice la siguiente hoja de trabajo PLP como elemento de referencia permanente.



### PLP Worksheet: My Learning Goals

#### Short-term learning goal:

Within the next 30 days, I will learn: \_\_\_\_\_

Resources to meet this goal are available from: \_\_\_\_\_

I will set aside the following times to work toward this goal: \_\_\_\_\_

When I reach this goal, I will be able to: \_\_\_\_\_

#### Medium-term learning goal:

Within the next year, I will learn: \_\_\_\_\_

Resources to meet this goal are available from: \_\_\_\_\_

I will set aside the following times to work toward this goal: \_\_\_\_\_

When I reach this goal, I will be able to: \_\_\_\_\_

#### Long-term learning goal:

Within the next: \_\_\_\_\_

I will learn: \_\_\_\_\_

Resources to meet this goal are available from: \_\_\_\_\_

I will set aside the following times to work toward this goal: \_\_\_\_\_

When I reach this goal, I will be able to: \_\_\_\_\_

### Hoja de trabajo PLP: Mis objetivos de aprendizaje

#### Objetivo de aprendizaje a corto plazo:

En lo próximos 30 días, aprenderé: \_\_\_\_\_

Los recursos necesarios para lograr este objetivo puedo obtenerlos en: \_\_\_\_\_

Reservaré los siguientes horarios para trabajar en el cumplimiento de este objetivo: \_\_\_\_\_

Cuando logre este objetivo, podré: \_\_\_\_\_

#### Objetivo de aprendizaje a mediano plazo:

Durante el próximo año aprenderé: \_\_\_\_\_

Los recursos necesarios para lograr este objetivo puedo obtenerlos en: \_\_\_\_\_

Reservaré los siguientes horarios para trabajar en el cumplimiento de este objetivo: \_\_\_\_\_

Cuando logre este objetivo, podré: \_\_\_\_\_

#### Objetivo de aprendizaje a largo plazo:

Durante el siguiente plazo: \_\_\_\_\_

Aprenderé: \_\_\_\_\_

Los recursos necesarios para lograr este objetivo puedo obtenerlos en: \_\_\_\_\_

Reservaré los siguientes horarios para trabajar en el cumplimiento de este objetivo: \_\_\_\_\_

Cuando logre este objetivo, podré: \_\_\_\_\_



## Common Goal Achievement Obstacles

You are at the beginning of the program, and full of enthusiasm to study these materials. And you are among friends; the instructors and staff of *Profesiones sin Barreras* are committed to your success, and eager to review your work. At the end of the program, we look forward to mailing you a certificate verifying your completion and competence as a sales and service professional. You have set your goals, and specified them in the PLP. Take a moment to reflect. What could get between you and that certificate of completion? What obstacles could threaten your completion of the program? In general, the most common and most dangerous obstacles to goal achievement are procrastination, unproductive activities, and impatience.

### Procrastination

**Procrastination** is putting off work by waiting for the time to be right—for example, waiting for the right time to change jobs, waiting until the children are older to go back to school, or waiting for the exact moment to approach the boss with a new idea. Conditions may never be perfect. There might always be a reason to wait if you are looking for an excuse to procrastinate.

Avoid the temptation to need perfect conditions. The most perfect time is right now!

Another danger of **procrastination** is inactivity, that is, delaying work and/or taking no actions to bring you closer to achieving your goal. Sometimes inactivity is the result of thinking the action required is too big, too difficult, too costly, and/or too risky. To combat inactivity, list the individual steps needed to reach each planned objective. Then, break down these steps into even smaller steps that set out very specific, simple actions that can be completed.

Question: How do you eat an elephant?

Answer: One bite at a time!

The longer you procrastinate, the more pressure is created on the timeline as expressed in the goal's deadline. Pressure often encourages you to take shortcuts. You can avoid procrastination by doing the following things:

- Have sufficient motivation to achieve the goal.
- Establish clear priorities for identified tasks.
- Break necessary tasks into smaller components.
- Set mini deadlines for each task.
- Reward yourself when tasks are completed. (This brings the motivation element full circle!)

## Obstáculos corrientes que se interponen en el logro de las metas

Usted está comenzando el programa y está muy entusiasmado con el estudio de estos materiales. Además, está entre amigos: los instructores y el personal de *Profesiones sin Barreras* que están comprometidos con su éxito y deseosos de poder evaluar sus trabajos. Al finalizar el programa, con gusto le enviaremos un certificado confirmando que completó el curso y que es competente como profesional de ventas y servicios. Usted ha fijado sus metas y las ha especificado en el PLP. Tómese un momento para reflexionar – ¿Qué podría interponerse entre usted y el certificado verificando que usted completó exitosamente el programa? ¿Qué obstáculos podrían impedirle terminar el programa? En general, los obstáculos más comunes y peligrosos que se interponen en el logro de una meta son: la postergación, las actividades improductivas y la impaciencia.

### Postergación

Postergar es dejar el trabajo a un lado para un momento más oportuno – por ejemplo, esperar el momento adecuado para cambiar de trabajo, esperar que crezcan los niños para retomar los estudios, o esperar el momento exacto para plantearle una nueva idea al jefe. Quizás las condiciones nunca sean perfectas. Tal vez siempre haya una razón para esperar si lo que usted está buscando es una excusa para postergar una tarea.

Evite la tentación de esperar a que se den las condiciones ideales. ¡El momento perfecto es ahora mismo!

Otro de los peligros de la **postergación** es la inactividad, es decir, postergar el trabajo o simplemente no hacer nada, lo que al final se transforma en un obstáculo para acercarse al logro de su meta. Algunas veces la inactividad es el resultado de creer que la acción requerida implica mucho trabajo, es demasiado difícil, costosa, y arriesgada. Para combatir la inactividad, haga una lista de cada uno de los pasos necesarios para alcanzar cada objetivo de su plan. Luego, desglose esos mismos pasos en otros aún más pequeños que impliquen acciones muy simples y específicas que puedan ser cumplidas.

Pregunta: ¿Cómo podemos comernos un elefante?

Respuesta: ¡De un bocado a la vez!

Cuanto más postergue sus tareas, más se sentirá presionado por cumplir plazos de acuerdo al cronograma fijado para alcanzar el objetivo. Con frecuencia, al sentirnos presionados tratamos de tomar atajos. Evite la postergación, tratando de cumplir con lo siguiente:

- Tenga suficiente motivación para alcanzar la meta.
- Establezca prioridades claras para las tareas que determinó.
- Divida las tareas necesarias en tareas más pequeñas.
- Fije plazos más pequeños para cada una de esas tareas.
- Recompénsese a sí mismo una vez completadas las tareas – ¡Y así logrará cerrar el ciclo de la motivación!



## Performing Unproductive Activities

The second most common obstacle to goal achievement is performing unproductive activities. This obstacle is more dangerous than procrastination because it is harder to detect. This is because, as opposed to inactivity associated with procrastination, there is a lot of activity going on. The problem occurs when activities performed are unproductive, that is, you are working on and completing tasks that are counterproductive to, or bring you no closer to, goal achievement. In this situation, you do things, just not the right things!

Doing the right things means performing those activities that are relevant to the goal-achievement process. These include the specific objectives identified in the goal-achievement planning process. Simply doing something to be doing something gives the appearance of working toward reaching the goal. However, unless the effort contributes directly to goal achievement, the time and resources invested may be wasted.

Listed here are methods which can help you avoid performing unproductive activities:

- Establish clear, focused goal statements.
- Perform only those tasks that meet objectives and result in moving you closer to goal achievement.
- Review the results, priorities, and plans that contribute to reaching established goals.
- Keep your eyes on the prize to provide you with needed motivation.

## Impatience

It is a fact of life—some things just take longer to complete than other things!

No matter how long you stare at the oven, the cake needs as long as it takes to bake thoroughly. You can poke it, prick it, and even take it out of the oven before it is time, but that will not make the cake bake any faster.

Goals are the same way. You cannot wait to see positive results, but you do not want to wait for the planned steps to be executed, the right resources to become available, and the knowledge and experience needed to fully understand the situation.

You want results now!

## Realizar actividades improductivas

El segundo obstáculo más corriente que nos impide alcanzar una meta es involucrarse en actividades improductivas. Este obstáculo es más peligroso que la postergación porque es más difícil de detectar. Esto sucede debido a que, contrariamente a la inactividad relacionada con la postergación, en este caso hay mucha actividad. El problema ocurre cuando las actividades realizadas son improductivas, es decir, usted está trabajando y cumpliendo con tareas que son contraproducentes con el logro de sus metas o que le impiden acercarse a ellas. En esta situación usted hace muchas cosas, ¡Pero no las que debería hacer!

Hacer las tareas correctas significa desempeñar aquellas actividades que sean pertinentes con lo que usted se ha trazado en su plan para el logro de la meta. Entre ellas se incluyen los objetivos específicos identificados en el proceso de planificación para el cumplimiento de sus metas. El simple hecho de hacer algo sólo por hacerlo, puede dar la impresión de que está trabajando hacia el logro de la meta. Sin embargo, a menos que ese esfuerzo contribuya directamente a ello, el tiempo y los recursos que está invirtiendo se perderán.

Algunos métodos que le ayudarán a evitar esas actividades improductivas son los siguientes:

- Plantee las metas en forma clara y con una dirección definida.
- Desempeñe únicamente aquellas tareas que cumplan con los objetivos y lo acerquen más al logro de la meta.
- Revise los resultados, las prioridades y los planes que contribuyen a alcanzar las metas establecidas.
- No pierda de vista la recompensa final como forma de mantenerse motivado.

## La impaciencia

Es un hecho irrefutable: ¡Algunas cosas llevan más tiempo completarlas que otras!

No importa cuánto tiempo usted contemple el horno para ver si el pastel termina de hornearse; éste tardará tanto tiempo como sea necesario. Usted podrá tocarlo, pincharlo y hasta sacarlo del horno antes de tiempo, pero no logrará que el pastel se hornee más rápido.

Lo mismo sucede con las metas. Usted no puede esperar a ver algún resultado positivo. Usted no quiere esperar que se ejecuten los pasos planificados, que estén disponibles los recursos necesarios, o tener el conocimiento y experiencia necesarios para conocer a fondo la situación.

¡Usted quiere ver los resultados ahora!



Impatience is a formidable obstacle because it not only short-circuits progress toward goal achievement, but it also causes you to doubt yourself, your capacity to plan, and your willingness to execute.

Combat impatience by refocusing on goal achievement and by reviewing your goal plan to regain your confidence in the objectives and steps you have outlined. Accomplishing the steps should take as long as you have planned (plus or minus some time considerations).

If you have created clear goal statements, outlined specific objectives, broken the objectives into manageable steps, established the necessary goal prerequisites, and delineated the appropriate timelines for each step, then just be patient and follow through on the planned steps to goal achievement.

Practice patience; stay the course you have plotted for goal achievement. There is a reason patience is a virtue... having patience leads to virtuous results!



La impaciencia es un obstáculo formidable, porque no sólo provoca un cortocircuito o interrupción en el proceso hacia el logro de la meta, sino que también le va a generar dudas sobre usted mismo, acerca de su capacidad de planificación y su disposición para llevarla a cabo.

Combata la impaciencia reenfocándose en el logro de la meta y revisando su plan, de manera de recuperar la confianza en los objetivos y en los pasos que haya definido. El cumplimiento de esos pasos debería tomar el tiempo calculado (con alguna que otra consideración de los tiempos).

Si ha planteado sus metas con claridad, ha definido objetivos específicos, los ha desglosado en pasos más fáciles de manejar, ha establecido las condiciones previas necesarias para alcanzar la meta y ha trazado un cronograma con los plazos adecuados para cada etapa, entonces sólo le resta tener paciencia y cumplir con los pasos planificados.

Ejercite la paciencia; mantenga el rumbo que ha trazado para el logro de sus metas. Hay una razón por la cual la paciencia es una virtud... ¡Tener paciencia conduce a resultados virtuosos!



## 1.6 Summary

*This lesson:*

1. Introduces the course and its learning components – Student Manual, Coaching and Dialogs – and the use of the glossary for definitions and mail-in assessments to track student progress.
2. Offers a brief course overview/summary of its five units:
  - Unit One: Welcome and Overview
  - Unit Two: Sales and Service Basics
  - Unit Three: Technical and Business Skills
  - Unit Four: Advanced Sales and Service
  - Unit Five: Career Preparation
3. Introduces the benefits of a career in sales and customer service and the skills required to be successful, including:
  - Opportunity to help people
  - Flexible working hours
  - Ability to relocate and still stay in your profession
  - Status as an expert on products and services
  - Personal benefits such as health insurance
  - On-the-job training that is transferable to other fields
4. Discusses the idea of setting learning goals as critical to success, identifies obstacles to success, and introduces the Personal Learning Plan worksheet.



Please go to the end of this manual and complete the exam that corresponds to this lesson, before you start the next lesson.

## 1.6 Resumen

*Esta lección:*

1. Presenta el curso y sus componentes de aprendizaje – Manual del estudiante, Asesoramiento y Diálogos – y el uso del glosario para definiciones, así como evaluaciones de envío por correo con el fin de monitorear el progreso del estudiante.
2. Presenta una breve visión general del curso o resumen de las cinco unidades:
  - Unidad Uno: Bienvenida e información general
  - Unidad Dos: Principios básicos de las ventas y servicios
  - Unidad Tres: Habilidades técnicas y comerciales
  - Unidad Cuatro: Técnicas avanzadas de ventas y servicios
  - Unidad Cinco: Preparación profesional
3. Presenta los beneficios que representa la actividad laboral en el área de ventas y servicio de atención al cliente y las habilidades necesarias para alcanzar el éxito, entre ellas:
  - Oportunidad de ayudar a la gente
  - Horario laboral flexible
  - Posibilidad de trasladarse manteniendo su profesión
  - Ser catalogado como experto en productos y servicios
  - Beneficios personales tales como el seguro de salud
  - Capacitación en el trabajo transferible a otras ocupaciones
4. Analiza la idea de fijarse objetivos de aprendizaje como condición vital para el éxito, y luego identifica los obstáculos que se interponen en el camino hacia el éxito y presenta la hoja de ejercicios para desarrollar un Plan personal de aprendizaje.



Por favor vaya al final de este manual y complete el examen correspondiente a esta lección, antes de iniciar una nueva lección.



**PROFESIONES**  
**sinBarreras™**  
Su escuela vocacional

---

# **Ventas y servicio al cliente**

## ***Sales and Customer Service***

---

Examen  
*Exam*

Unidad I  
*Unit I*

**Lesson 1** Introduction and Course Overview

**Lección 1** Introducción e información general del curso

Name: \_\_\_\_\_ Student ID#: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ No. de estudiante: \_\_\_\_\_

**INSTRUCTIONS**

**INSTRUCCIONES**

1. Here are 15 questions based on the material you have studied so far.
2. This is an “open book” examination. You may check your notes and references.
3. When you have recorded your answers, submit them according to the directions at the end of the examination.

1. A continuación encontrará 15 preguntas acerca del material estudiado hasta ahora.
2. Este es un examen “a libro abierto”. Podrá consultar sus apuntes y referencias.
3. Una vez que haya registrado sus respuestas, entréguelas según las instrucciones detalladas al final del examen.

**Section 1 – True / False**

**Sección 1 – Verdadero / Falso**

TRUE FALSE

- |                          |                          |                                                                                                                                        |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Retail sales and service is one of the top thirty growth industries for the next 10 years.                                          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Retail sales positions can often lead to other opportunities.                                                                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. In the sales and customer service field, an “entry level” job is one that requires college-level education or formal certification. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. The most perfect time to pursue your learning goals is right now.                                                                   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Schedule conflicts and distracting events in the neighborhood are good reasons to stop working in this program.                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6. When you become competent in your area of retail sales, you will enjoy the satisfaction of knowing you are an expert in your area.  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7. Many retail stores offer on-the-job training.                                                                                       |

VERDADERO FALSO

- |                          |                          |                                                                                                                                                       |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Las ventas minoristas y servicios constituirán una de las 30 industrias de mayor desarrollo en los próximos 10 años.                               |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Los trabajos en el área de ventas minoristas a menudo pueden generar otras oportunidades.                                                          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. En el sector de ventas y servicio de atención al cliente, un puesto de nivel principiante requiere estudios universitarios o certificación formal. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. El mejor momento para esforzarse en lograr sus metas de aprendizaje es ahora mismo.                                                                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Los problemas de horario y los acontecimientos que suceden en el barrio, son buenas razones para abandonar este programa.                          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6. Una vez que se desempeñe con idoneidad en las ventas minoristas, tendrá la satisfacción de saber que es un experto en el área.                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7. Muchos comercios minoristas ofrecen capacitación en el trabajo.                                                                                    |

TRUE FALSE

8. Sales and service professionals are prohibited from enjoying discounts on the products they sell.
9. Flexible hours and a part time schedule are two of the benefits of a sales career.
10. You should avoid rewarding yourself for completion of any part of this course, until the very end of the very last book.

## Section 2 – Multiple Choice

11. Which of these benefits is common in the sales and service industry?
- a company car
  - ability to relocate and stay in the industry
  - guaranteed retirement plan
  - free lunches
12. Which of these is not a common obstacle to reaching your goals?
- procrastination
  - unproductive activities
  - impatience
  - a quiet and comfortable place to study
13. What can you do to overcome impatience with the time it takes to learn a new profession?
- review your goals and motivation
  - go to the movies
  - take the summer off to review your priorities
  - skip ahead to the last Unit in the series

VERDADERO FALSO

8. Está prohibido que los profesionales en ventas y servicios reciban descuentos sobre los productos que venden.
9. Dos beneficios del empleo en el área de ventas son los horarios flexibles y de medio tiempo.
10. Usted no debe recompensarse por haber completado sólo una parte de este curso, sino únicamente cuando haya finalizado el último libro.

## Sección 2 – Opción múltiple

11. ¿Cuál de los siguientes es un beneficio corriente en la industria de ventas y servicios?
- un coche de la empresa
  - habilidad de trasladarse y continuar en la industria
  - plan de retiro garantizado
  - almuerzos gratis
12. ¿Cuál de los siguientes no es un obstáculo corriente que le impida alcanzar sus metas?
- la postergación
  - las actividades improductivas
  - la impaciencia
  - un lugar de estudio tranquilo y agradable
13. ¿Qué puede hacer usted para no perder la paciencia durante el tiempo que lleva aprender una nueva profesión?
- revisar sus metas y su motivación
  - ir al cine
  - tomarse el verano libre para revisar sus prioridades
  - saltarse las unidades hasta llegar al último de la serie

14. The frontline representative of any retail operation is the \_\_\_\_\_.

- a. store manager
- b. distribution manager
- c. sales associate
- d. customer

15. In your own words, describe some of the qualities you possess that would serve you well as an employee in the field of customer service.

---

---

---

---

**Mail your finished exam to:** Profesiones sin Barreras, Inc.  
3489 W. 72<sup>nd</sup> Ave., Suite 209  
Westminster, CO 80030

14. La cara visible de cualquier operación de comercio minorista es el \_\_\_\_\_.

- a. supervisor de la tienda
- b. supervisor de distribución
- c. vendedor
- d. cliente

15. En sus propias palabras, describa algunas de las cualidades que usted posee que le serían útiles para trabajar en el área de servicio al cliente.

---

---

---

---

**Envíe su examen terminado a:** Profesiones sin Barreras, Inc.  
3489 W. 72<sup>nd</sup> Ave., Suite 209  
Westminster, CO 80030