



GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES: Definir estrategias comerciales

Código: ECP1000_3

NIVEL: 3



Argumentario de ventas: Documento en el que se recopilan los principales razonamientos que pueden utilizar los vendedores de un producto o servicio para tratar de generar confianza y exponer las razones que lo convierten en la mejor opción disponible en el mercado para cubrir las necesidades del cliente.

Chatbot: Programa informático que utiliza inteligencia artificial (IA) y procesamiento del lenguaje natural (NLP) para comprender las preguntas de la clientela y automatizar las respuestas a dichas preguntas, simulando la conversación humana.

Competencia: Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

Conversion funnel: (Anglicismo). Embudo de conversión. En comercio electrónico, el embudo de conversión término que engloba el proceso y los distintos pasos que un usuario da dentro de una página web hasta cumplir un objetivo, ya sea completar una transacción o dejar sus datos en un formulario.

CRM: (Customer Relationship Management. En español, gestión de la relación con el cliente). Sistema de gestión integral de la clientela en sus ámbitos de relación con una empresa, ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

Cuestionario: Instrumento de recogida de información basado en preguntas, para ser aplicado a personas con un determinado perfil o que son usuarias de un servicio.

Dispositivo happy or not: (Anglicismo). Elemento físico que se ubica en el punto de venta o punto de interés para que la clientela pueda expresar su nivel de satisfacción sobre un producto o servicio, normalmente, pulsando una carita con diferentes estados emocionales.

Fidelización: Acción conducente a crear un vínculo entre la entidad u organización y el usuario, con el fin de incrementar y consolidar su práctica o consumo.

Inteligencia Artificial: Habilidad de una máquina de presentar las mismas capacidades que los seres humanos, como el razonamiento, el aprendizaje, la creatividad y la capacidad de planear.

Intranet: (Anglicismo). Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.

KPI: (Key Performance Indicator. En español, Indicador Clave de Rendimiento). Cada uno de los indicadores que utilizan las empresas para supervisar y evaluar la eficiencia de sus operaciones diarias.

Marketing: (Anglicismo. En español, mercadotecnia, mercadeo o mercadología). Conjunto de actividades y procesos destinados a crear y comunicar valor de marca, identificando y satisfaciendo las necesidades y deseos de los consumidores.



Net Promoter Score: (Anglicismo). Indicador neto de promociones, proporciona información sobre el grado de satisfacción de la clientela de una empresa.

Software como servicio: (Saas). Modelo de software basado en la nube que ofrece aplicaciones a los usuarios finales a través de un navegador de Internet. Los proveedores de SaaS alojan servicios y aplicaciones para que la clientela pueda acceder a ellos bajo demanda.

Stock: (Anglicismo). Mercancía guardada en un almacén.

Videoconferencia: Llamada mediante un sistema que permita la comunicación bidireccional y simultánea de imagen y sonido. Aplicación informática que la provee.