



GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES GESTIONAR LA FUERZA DE VENTAS

Código: ECP1001_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.

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.

Identidad corporativa: Percepción que los clientes o consumidores tienen de una empresa, organización o institución. Estas emplean dicha identidad para diferenciarse de sus competidores y disfrutar de una mejor posición en su entorno económico.

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.

Transparencia: Acceso a la información interna de una institución que tienen los ciudadanos. El alcance, la precisión y la actualidad de esta información y qué pueden hacer los ciudadanos ante los obstáculos para acceder a ella.