

## ACTIVIDAD PRÁCTICA

### Evaluación del rendimiento en el puesto de vendedor-asesor en tienda de moda de lujo

Actividad práctica: Evaluación del rendimiento en el puesto de vendedor-asesor en tienda de moda de lujo © 2025 by Domingo Verano Tacoronte y Alicia Bolívar Cruz is licensed under [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International](#) 

#### Contexto del puesto

El puesto de vendedor-asesor en una tienda de moda de lujo, se desempeña en un sector en el que la competencia es alta y donde la experiencia del cliente es determinante para la fidelización y el posicionamiento de la marca. La actividad en este sector es dinámica, con cambios frecuentes en tendencias, productos y promociones, lo que obliga al empleado a estar en constante actualización y a adaptarse a las exigencias que implican estos cambios. La tienda, ubicada en una zona comercial transitada, debe proyectar una imagen moderna y atractiva, y la dirección aspira a que cada interacción con los que acceden a la misma impacte de forma positiva en la percepción global de la marca.

#### Responsabilidades y funciones

- Atención y asesoramiento al cliente:** (a) Recibir al cliente de forma cordial y profesional, detectando sus necesidades a través de preguntas abiertas y una escucha activa. (b) Describir las características de los productos y hacer recomendaciones según las preferencias de los clientes, contribuyendo a que estos regresen y recomienden la tienda.
- Gestión de ventas y cumplimiento de objetivos comerciales:** (a) Alcanzar los objetivos mensuales de ventas para contribuir a los ingresos del negocio y a lograr una tasa de conversión competitiva. (b) Participar activamente en la ejecución de promociones y en la planificación de estrategias de upselling<sup>1</sup> y cross-selling<sup>2</sup>.
- Organización y mantenimiento del espacio comercial:** (a) Colocar la mercancía, asegurando que los productos se presenten de forma ordenada y atractiva. (b) Colaborar en la reposición de productos, comunicando de forma anticipada la necesidad o conveniencia de su reposición
- Gestión de incidencias y servicio postventa:** (a) Atender reclamaciones, cambios o devoluciones con rapidez y eficacia, transformando situaciones conflictivas en oportunidades para mejorar la experiencia del cliente. (b) Realizar un seguimiento postventa para asegurar la satisfacción y resolver cualquier inconveniente que pueda surgir.

---

<sup>1</sup> Es una estrategia de ventas en la que se incentiva al cliente a adquirir una versión mejorada o más cara del producto que inicialmente tenía en mente.

<sup>2</sup> Se refiere a la venta cruzada, es decir, recomendar productos complementarios al artículo que el cliente está adquiriendo.

5. **Colaboración y comunicación interna:** (a) Coordinarse con sus compañeros y con el encargado de tienda para compartir buenas prácticas, ajustar estrategias y optimizar procesos. (b) Participar en reuniones periódicas donde se analizan resultados, se establecen objetivos y se proponen mejoras en la atención y la organización del local.

### Perfil y competencias requeridas

- **Habilidades de comunicación y empatía:** El dependiente debe ser capaz de establecer un vínculo inmediato con el cliente, transmitir confianza y crear una experiencia de compra positiva. Su capacidad para explicar y persuadir es esencial para cerrar ventas y generar recomendaciones.
- **Conocimiento y actualización en moda:** Se requiere un conocimiento actualizado de las tendencias y características de los productos, así como una actitud proactiva para aprender sobre nuevas colecciones y promociones. Debe conocer en profundidad las características de las prendas y accesorios (materiales, tendencias, tallas, cortes) para poder asesorar de forma experta.
- **Adaptabilidad y proactividad:** En un entorno en constante cambio, es fundamental que el empleado se adapte rápidamente a nuevas situaciones, demuestre iniciativa para resolver imprevistos y proponga mejoras en el proceso de atención.
- **Orientación a resultados y trabajo en equipo:** Debe estar enfocado en cumplir objetivos comerciales y, a la vez, ser capaz de trabajar de manera colaborativa, compartir información y apoyar a sus compañeros para alcanzar metas comunes.
- **Presentación personal y profesionalidad:** Su imagen personal es clave para transmitir la identidad de la tienda. Una apariencia impecable, combinada con una actitud positiva y la seriedad en lo referente a las soluciones que requieren los clientes, contribuyen a reforzar la confianza tanto de clientes como de compañeros.

### Datos de rendimiento de tres ocupantes

Se dispone de la siguiente información de tres empleados que desempeñan el puesto:

#### Empleado A: María

- **Cifras contabilizadas por la empresa:**
  - Ventas anuales: 2.400 unidades
  - Ingresos generados: 180.000 €
  - Número de potenciales clientes atendidos: 3.500
  - Número de clientes reales: 875
- **Anotaciones de su jefe de tienda:**

María demuestra un trato cálido y cercano con cada cliente. Se anticipa a sus necesidades mediante preguntas abiertas y escucha activa, lo que le permite ofrecer recomendaciones personalizadas. Aunque sigue protocolos establecidos, su empatía y capacidad para conectar con el cliente generan una experiencia satisfactoria, aunque no siempre innova en la búsqueda de nuevas estrategias de atención.

Se integra de manera ejemplar en el equipo, colaborando de forma proactiva con sus compañeros. Participa en reuniones, comparte buenas prácticas y se ofrece para cubrir ausencias o ayudar en la reposición y organización del área. Su actitud cooperativa y su disposición a recibir y aportar retroalimentación refuerzan la cohesión del grupo.

Aunque María suele ejecutar las tareas siguiendo las directrices de la empresa, en ocasiones muestra un enfoque conservador ante cambios o situaciones imprevistas. Cuando se le presenta un problema, prefiere consultar con sus superiores o apoyarse en las directrices del equipo antes de proponer soluciones innovadoras, lo que refleja una iniciativa moderada.

Siempre luce impecable y acorde a la imagen de la tienda, lo que refuerza la confianza de los clientes. Su comunicación verbal y no verbal es profesional, transmitiendo seguridad y pulcritud, aspectos que contribuyen positivamente a la percepción global del servicio.

### **Empleado B: Carlos**

- **Cifras contabilizadas por la empresa:**

- Ventas anuales: 2.160 unidades
- Ingresos generados: 156.000 €
- Número de potenciales clientes atendidos: 4.050
- Número de clientes reales: 608

- **Anotaciones de su jefe de tienda:**

Carlos atiende a los clientes de forma adecuada, pero su interacción resulta algo rutinaria y distante. No siempre detecta las necesidades emocionales o específicas de cada cliente, lo que se traduce en un trato menos personalizado. Su comunicación es correcta, pero carece del entusiasmo que genere una conexión profunda con el público.

Destaca por cumplir sus tareas en conjunto con sus compañeros y colaborar cuando se le solicita. Sin embargo, su aportación en actividades de coordinación o en la generación de ideas de mejora es limitada, ya que tiende a seguir instrucciones sin buscar activamente integrarse en procesos de innovación grupal.

En situaciones imprevistas, Carlos suele esperar indicaciones claras antes de actuar, mostrando reticencia a asumir riesgos o proponer soluciones propias. Esta falta de proactividad impide que, en ocasiones, se aprovechen oportunidades de venta o se resuelvan problemas de manera más ágil, lo que coincide con la puntuación baja en este aspecto.

Su imagen es profesional y adecuada, aunque no destaca por un estilo particularmente cuidado o innovador. Mantiene una apariencia ordenada, pero la falta de energía en su comunicación puede hacer que su presencia resulte menos inspiradora para los clientes y compañeros.

### **Empleado C: Lucía**

- **Cifras contabilizadas por la empresa:**

- Ventas anuales: 2.300 unidades
- Ingresos generados: 207.000€
- Número de potenciales clientes atendidos: 3.300
- Número de clientes reales: 990

- **Anotaciones de su jefe de tienda:**

Lucía sobresale en la atención personalizada. Su capacidad para generar empatía es notable: saluda a cada cliente con entusiasmo, adapta su discurso a las necesidades particulares y se asegura de que cada interacción deje una impresión positiva. Su habilidad para captar señales no verbales le permite anticipar requerimientos y responder de forma eficaz.

Es colaborativa y dispuesta a compartir conocimientos, lo que favorece el rendimiento global del equipo. No obstante, en situaciones de alta carga de trabajo, su fuerte autoconfianza puede llevarla a tomar decisiones de forma autónoma, lo que en ocasiones dificulta la coordinación con algunos compañeros. Aun así, sus contribuciones son muy valoradas por el resto del equipo.

Lucía se destaca por proponer ideas y buscar alternativas cuando surgen inconvenientes. Se anticipa a problemas potenciales y sugiere mejoras en el proceso de atención, lo que repercute en un aumento de las ventas. Aunque su iniciativa es alta, debe equilibrarla con la consulta al equipo para evitar conflictos derivados de decisiones unilaterales.

Siempre presenta una imagen pulcra y moderna, acorde con la imagen de la tienda. Su forma de vestir, su postura y su lenguaje corporal transmiten profesionalidad y confianza, contribuyendo a reforzar la percepción positiva tanto de los clientes como de sus compañeros.

Con esta información, realiza las siguientes actividades:

1. Analiza la información cuantitativa y responde si los indicadores medidos por la empresa son los apropiados o habría que cambiarlos y/o incorporar otros. Justifica tu respuesta en todos los casos a partir de la información proporcionada.
2. Analiza la información cualitativa (comentarios anotados por el jefe de los vendedores) e identifica cuáles serían los indicadores de comportamientos en los que se está basando. ¿Habría que añadir algún otro indicador? Justifica tu respuesta en todos los casos.
3. Con la información cuantitativa disponible, ¿se podría valorar si los empleados están intentando hacer “upselling” en los términos descritos en la actividad? En caso de que no se pudiera, ¿qué información deberías recabar? Justifica tu respuesta.
4. Establece un objetivo para cada indicador de resultados utilizados por la empresa. Además, propón un objetivo para otro indicador de resultados diferente que crees que podría ser de utilidad para los intereses de la empresa.
5. Establece, en los términos indicados en la actividad, una escala de base conductual de tres niveles para valorar tres de los indicadores de comportamientos que hayas identificado en la actividad.
6. Si tuvieras que dar una valoración global del rendimiento, ¿cuál de los tres vendedores sería el mejor/la mejor? Justifica tu respuesta, considerando los contenidos de la asignatura.