



**PARTE II.****(20 puntos)**

1. Según lo visto en clase, desarrolle los conceptos de CRM y SFA, con ejemplos.
2. Mencione y desarrolle las tres etapas del proceso de la administración de ventas.

**PARTE IV.****(30 puntos)**

Joe Reeka es representante de ventas senior de Power Flour, LLC, proveedor de harina de marcas con etiqueta privada en supermercados y pastelerías.- Power Flour elaboró una nueva harina con un agente clorado no tradicional, el cual permite hornear productos de pan con menos carbohidratos sin perder sabor.- Joe cree que el nuevo producto sería ideal para venderlo a Rising Action Bakery, y les envió información sobre la nueva harina a su departamento de compras. Rising Action Bakery es una cadena de pastelerías pequeña pero en crecimiento en Colorado, especializada en productos "caseros" de alta calidad.- Sus productos se preparan en una pastelería central y se envían a sus tiendas al menudeo.- La directora general es Ana Paula Gutiérrez, quien cuenta con un pequeño equipo de administración senior que consiste en una gerente de producción y operaciones, Dawn Chiles; uno de ventas y marketing, Nimesh Patel; una de adquisiciones, Joan Wells; uno de finanzas y contabilidad, Matt Simon, y uno de coordinación de ventas, Dan Levy.- Cada gerente tiene un asistente/coordinador y un asistente ejecutivo.- Rising Action también cuenta con un gerente de tiendas y personal para cada una de sus 24 tiendas minoristas. Ana Paula y sus cinco gerentes están reunidos para comentar los resultados del reciente estudio de mercado del departamento de ventas y marketing sobre el futuro de las dietas bajas en carbohidratos.- Los resultados señalan que la tendencia quizá no continúe, pero los productos de harina bajos en carbohidratos tendrían una demanda elevada al menos los dos o tres años siguientes.- Las cifras de ventas bajaron desde que se popularizaron las dietas bajas en carbohidratos, y a Nimesh le preocupa mantener, y con suerte mejorar, la participación de mercado de Rising con la adición de productos bajos en carbohidratos a la mezcla de marketing.- La principal preocupación de Dawn es producir el pan bajo en carbohidratos de manera eficiente y sin comprar equipo nuevo.- La asistente de Dawn se encarga de determinar las cantidades de los pedidos, y participará en el desarrollo del nuevo producto, así como el tipo y la cantidad de harina que se usará.- A Matt le preocupa que se haga una inversión cuantiosa en un producto de posible corta duración, y que los pronósticos previstos no anticiparon tal gasto para inventarios.- A Joan le preocupa comprar la cantidad correcta de harina para las necesidades de la producción, pero también el hecho de mantenerse dentro de los presupuestos que determina finanzas.- Además, debe observar la política de Rising de obtener tres cotizaciones para las adquisiciones de suministros.- A Dan le emociona el proyecto de los productos bajos en carbohidratos para las tiendas, pero debe advertir a los gerentes sobre estos cambios.- Las tiendas serían ideales para obtener una retroalimentación de sus clientes a fin de determinar el éxito de los nuevos productos, Ana Paula confía en la decisión que tome su equipo de administración, pero al final ella es la responsable de los nuevos productos y debe tener un cuidado especial en elaborar recetas que cumplan con los estándares de sabor de Rising Action.- La asistente de adquisiciones de Joan, Janice, recibió la información de ventas por escrito de Joe Reeka, de Power Flour, sobre la nueva harina baja en carbohidratos, y lo llamó para que le diera más información.-

**Preguntas**

1. ¿Qué participantes en el proceso de compra organizacional identifica en Rising Action?
2. Si requiere de un nuevo vendedor, ¿cuál sería la descripción de puesto más apropiada?
3. ¿Cuál sería el plan de entrenamiento?