



**Dirección de ventas**  
Dionisio Cárdenas y María Sanz  
Prentice Hall  
Madrid, 2001  
283 páginas  
Precio \$ 12,200 (Feria Chilena del Libro)

Los libros de ventas siempre se enfrentan al desafío de la renovación. Para nadie es un misterio que la pólvora fue descubierta hace muchos milenios, y que el arte de la persuasión y el comercio vienen desde las primeras líneas de la Biblia. La gracia de este libro es su mirada moderna y actualizada.

Los autores bilbaínos desarrollan un marco acorde a una nueva cultura empresarial, donde unen el Marketing y las Relaciones Humanas como los ejes de la dirección y ejercicio de la venta. Unen la inteligencia racional con la inteligencia emocional. A la competencia, a la fidelización de clien-



tes y a los gestores de la venta, añade el cómo lograr resultados a través del rol de las Relaciones Humanas. Los "recursos humanos" son tratados bajo una nueva visión, acorde a los tiempos, en contrapunto a la cultura de la empresa autorocrática. Esta propuesta incluye una óptica más horizontal, más proactiva y más participativa de cada uno de los miembros de la empresa. Su lectura permite ir contrastando cómo se vive la venta en las estructuras y funciones de cada compañía, el rol que juegan la madurez, el profesionalismo, los criterios y las responsabilidades de cada uno.

La dirección de ventas está cruzada por el marketing originado desde y con los clientes, en su identificación, en su conquista, en su fidelización y desarrollo. Entrega un concepto más amplio de la actividad, donde el

mundo de la oferta aparece satisfecho eventualmente. En este sentido, aparece reforzado el viejo axioma de la generación de relaciones de confianza con el cliente y de las oportunidades de cierre del negocio.

Todos los capítulos tienen útiles aplicaciones prácticas que, necesariamente, hay que acomodar a las realidades de cada empresa, por que si no corren el riesgo de aparecer pueriles y muy obvios. No obstante, repasar las distintas y clásicas etapas de la venta, el tratamiento de las objeciones y el cierre, siempre resulta ventajoso. Más aún, cuando hay aplicaciones tecnológicas, como el uso del computador y las bases de datos.

La "Dirección de ventas" está basada en las experiencias y los resultados de empresas nacionales y globales, y eso hace que la lectura sea vital y novedosa en muchos aspectos.

Felipe de la Parra

**Miguel Hernández : se han cumplido 60 años de su muerte, y hoy nos sigue doliendo [artículo] María Inés Taulis.**

Libros y documentos

**AUTORÍA**

Taulis, María Inés

**FECHA DE PUBLICACIÓN**

2002

**FORMATO**

Artículo

**DATOS DE PUBLICACIÓN**

Miguel Hernández : se han cumplido 60 años de su muerte, y hoy nos sigue doliendo [artículo] María Inés Taulis. retr.

**FUENTE DE INFORMACIÓN**

[Biblioteca Nacional Digital](#)

**INSTITUCIÓN**

[Biblioteca Nacional](#)

**UBICACIÓN**

[Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 651, Santiago, Región Metropolitana, Chile](#)