

## Solución a ejercicios del Método SPIN

**EJERCICIO 1**

		Situación	Problema
1	¿Trabaja Vd. en proceso continuo?	X	
2	¿De cuántos almacenes dispone?	X	
3	¿Le funciona el nuevo simulador?		X
4	¿Cuesta conseguir los informes?		X
5	¿Cuánto expiden cada hora?	X	
6	¿Controlan los errores de secuencia?		X
7	¿Hace mucho que instalaron el programa?	X	
8	¿Qué es lo peor del sistema?		X
9	¿Utilizan algún líquido suavizante?	X	
10	¿Está usted satisfecho con la nueva línea?		X
11	¿Le crea problemas el proceso de venta?		X

**EJERCICIO 2**

		De Problemas	De Implicación
1	- ¿Es difícil la programación de la máquina?	X	
2	- ¿Qué efecto tiene eso en la cadena?		X
3	- ¿Obtienes los informes en el momento?	X	
4	- ¿Te gusta cómo se gestionan tus fondos?	X	
5	- ¿Qué pérdidas estás asumiendo?		X
6	- ¿Cuántas ventas ha perdido por no contar con ese proceso?		X
7	- ¿Cuántas ventas perdidas debido a la forma en que trabajáis?		X
8	- ¿Afecta a otros departamentos?		X
9	- ¿Qué significa eso en términos de coste: despido, formación, etc.?		X
10	- ¿Qué repercusión tiene eso?		X

**EJERCICIO 3**

Manifestación del Cliente <b>Vendemos servicios profesionales</b>	Explícita	Implícita
Estoy descontento con mi informática.		X
Quiero una contabilidad analítica.	X	
El sistema de control de producción no tiene un canal de comunicación preciso.		X
Les contrataré un analista si es bueno.	X	

<b>Vendemos relojes</b>	Explícita	Implícita
El reloj que tengo no es de fiar.		X
Necesito un reloj nuevo pero no estoy animado porque me robaron el anterior.	X	
Necesito llegar a punto a todos los sitios.		X

<b>Vendemos cámaras fotográficas</b>	Explícita	Implícita
Me gustaría tener un hobby creativo.		X
Sería agradable tener un recuerdo de las vacaciones.		X
Me gustaría tener cámara pero no tengo dinero	X	

**EJERCICIO 4**

1	Cuando hablamos de Necesidad Explícita incluimos el deseo del cliente por encontrar una solución.	Cierto
2	Las preguntas sobre las consecuencias de los problemas ponen de manifiesto las necesidades reales de los clientes.	Falso
3	Es bueno hacer muchas preguntas de situación.	Falso
4	Es bueno hacer muchas preguntas de problemas para que se explique el cliente.	Falso
5	¿Tienen presupuesto asignado para la compra?	Situación
6	¿Están satisfechos con el resultado de la feria?	Problemas
7	¿Le crea problemas de tiempos de respuesta el contrato de servicio que tiene actualmente?	Problemas
8	¿Qué haría Vd. con el espacio libre que le quedaría si se decidiera por la solución de escanear documentos?	Utilidad
9	¿Cómo afecta a los costes el segundo turno?	Implicación
10	Cuando se avería, ¿tienen que hacer contratación externa?	Implicación