

**DIRIGIDO A:**

Los Cursos de Venta por Teléfono son para televendedoras, teleoperadoras, departamentos de telemarketing, personal de callcenters, servicios postventa, y todas las personas de su Empresa que utilicen el teléfono como herramienta de trabajo en su gestión comercial, bien vendiendo directamente y también aquellas que apoyen la labor de la red comercial.

**OBJETIVOS:**

Adquirir las habilidades comerciales necesarias para vender por teléfono.

Transmitir una imagen profesional de la Empresa.

Mejorar y potenciar nuestras formas de comunicación.

Proyectar una forma más homogénea de actuación de todas las llamadas desarrollando día a día un espíritu más comercial.

**SISTEMA PEDAGÓGICO**

El Curso será impartido a través de simulación de llamadas a partir de casos reales, propuestas por el monitor por los asistentes.

El Curso se adapta y personaliza a los asistentes al mismo.

40% del tiempo aproximadamente destinado a prácticas y entrenamientos.

**PROGRAMA****I.- La atención comercial por Teléfono**

- Autoevaluación de los puntos fuertes y débiles de cada uno de los participantes.

**II.- La Comunicación al Teléfono.**

- Comunicación Oral.
- Comunicación por la Actitud.
- La agradabilidad. El trato telefónico adecuado.
- La Empatía. La Comprensión. El Saber Escuchar.
- Escuchamos o "sólo oímos".
- Mejorar las expresiones orales.
- La actitud, arma básica por teléfono.
- ¿Transmitimos Seguridad y Confianza a nuestros interlocutores?
- La importancia de transmitir una imagen profesional de nuestra Empresa desde nuestra forma de actuar.
- Los errores más frecuentes en la comunicación por teléfono.
- Los enemigos más poderosos del teléfono: "La rutina", "La indiferencia".
- Soluciones prácticas a los mismos.

**III.- Gestión de venta por teléfono.**

- Arte de Preguntar.
- Tipos de Preguntas.
- Arquetipos de clientes.
- Presentación personal y de Empresa.
- Personalización de llamadas. Beneficios.
- Saber identificar las necesidades del cliente.
- Móviles de Compra. Tipos de móviles.
- ¿Cómo dar una respuesta clara a las mismas?.
- Presentación de productos /servicios.

- Objeciones habituales en la venta por teléfono. Soluciones "Es caro...", "Me gustaría pensar...", "Este producto ya se lo compré a otro proveedor y estoy contento", etc

- ¿Cómo orientar al cliente de una referencia a otra?
- El cierre de Ventas por teléfono.
- Cierres de Venta Telefónicos.

**IV.- Llamadas de "nuevos" clientes.**

- La primera llamada de un potencial, situación irrepetible.
- Distintos tratamientos, ante este tipo de llamadas.
- Actitudes adecuadas.

**V.- Reclamaciones.**

- El cliente que reclama.
- Escuchar, comprender, detectar el problema.
- Pasos a seguir ante una Reclamación.
- Estrategias adecuadas ante una Reclamación.
- Soluciones prácticas a distintas reclamaciones que ocurran en su Empresa.
- Consecuencias de una Reclamación mal atendida.

**BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN**

Título del Curso \_\_\_\_\_

Fecha y lugar del Curso \_\_\_\_\_

Asistente \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_

Empresa \_\_\_\_\_ C.I.F. \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_

Población \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

Persona de Contacto \_\_\_\_\_

Teléfono de Contacto \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Fechas a consultar **Madrid**

Fechas a consultar **Barcelona**

Fechas a consultar **Valencia**

2 Días - 16 h.

**609 €**

Marque la casilla del curso que desea realizar

**IMPRIMA ESTA PÁGINA Y ENVÍELA POR FAX AL 96 180 08 64**