



Telemarketing

Mayores Informes:

Lic. Angélica Ipiña | Tel. 8150 2424 ext. 108 | capitalhumano@canaco.net

Objetivo:

Fortalecer las competencias del personal de ventas por teléfono. Proporcionar técnicas y herramientas efectivas para la venta por teléfono. Al final del curso, serán capaces de aplicar las técnicas para optimizar sus resultados e incrementar sus ventas.

Dirigido a:

Operadores de Telemarketing.

Contenido:

1. El Marketing, el teléfono y las Tecnologías de la información

- Definiciones de Marketing.
- El Marketing estratégico en la empresa.
- Tres Herramientas de Marketing Directo.
- Concepto y contenido del Marketing

- Funciones y proceso del Marketing
- Implica tanto emisión, como recepción de llamadas.
- Objetivos de la emisión de llamadas.
- La base de datos debe actualizarse permanentemente.

2. La atención telefónica. Impacto del operador en la eficacia de las llamadas

- El operador o Agente de Telemarketing
- Aspectos clave de la atención telefónica.
- Cómo dar un servicio telefónico de excelencia.
- Qué decir y qué no decir. Use las palabras y frases que venden.
- Expresiones que se deben evitar.
- Atención de quejas.
- Aspectos clave del éxito en el Telemarketing.
- Lista de verificación antes de llamar.
- La Contestación y el Seguimiento.
- Errores más comunes en las ventas por teléfono.

3. Servicio al cliente

- Tipos de clientes y cómo manejarlos.
- Calidad, servicio y precio
- Cómo superar las objeciones.
- El cierre de la venta. Tipos de cierres.
- Influencia y persuasión.
- Cómo atender quejas.
- Clientes enojados o molestos..
- Desarrolle la fidelización del cliente.
- Busque exceder las expectativas del cliente.
- La escalera de las inferencias.

4. Comunicación y negociación de ventas

- El proceso de la comunicación
- La escucha empática y activa.
- Etapas de la escucha empática y activa.
- Empatía al ofrecer ayuda. Una historia.
- Diez ventajas de la escucha empática y activa.
- Tips para mejorar su habilidad de escuchar.
- Controle la conversación usando preguntas.
- Técnicas y estrategias de negociación.

- Tácticas de negociación
- Negociadores suaves, duros y por principios
- Recursos de ataque y recursos defensivos.
- Necesidad del cambio personal

Fecha:

25, 26 y 27 de Enero 2011

Horario:

9:00 a.m. - 1:00 p.m.

Duración:

12 horas

Lugar:

Edificio Canaco

Costo:

Socio: \$1,400 (mas IVA)

No Socio: \$2,600 (mas IVA)

Instructor:

Lic. Jaime M. Tapia Méndez