

# TELEMARKETING.

### Objetivos

Los participantes aprenderán a realizar cierres de Ventas por Teléfono (Televentas), Telemarketing y Manejo de Clientes Conflictivos, de manera que les permita contar con herramientas prácticas para desenvolverse con mayor efectividad.

### Contenidos

#### Módulo 1: INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Introducción
- El proceso de comunicación
- Barreras y dificultades en la comunicación
- ¿Cómo comunicar eficazmente: El teléfono, una herramienta comercial?
- El teléfono. La distancia más corta entre la empresa y el mercado
- El lenguaje verbal
- Inteligencia emocional, asertividad y empatía
- Técnica del uso del teléfono
- Estrategias para la atención por teléfono

#### Módulo 2: ATENCIÓN AL CLIENTE

- ¿Qué es la Escucha Activa?
- Práctica de Escucha Activa
- Conociendo a los Clientes, tipos de Clientes y sus diferentes personalidades
- Manejo de Clientes conflictivos
- Clientes Ofensivos, Groseros, abusivos, enojados, conversadores, quejosos por hábito, indecisos, etc.
- Práctica con clientes conflictivos
- Ejercicios de Relajación
- Tips prácticos de Atención al Cliente

#### Módulo 3: TELEMARKETING

- Ventas por teléfono (Televentas)
- Creación de Guión Telefónico
- Presentación de una ficha técnica de producto
- Técnicas para el manejo de objeciones
- Formatos idóneos para el levantamiento de información
- Garantías de la venta telefónica
- Cierre y pagos



Todos nuestros cursos son moldeables y adaptables a las necesidades del cliente.