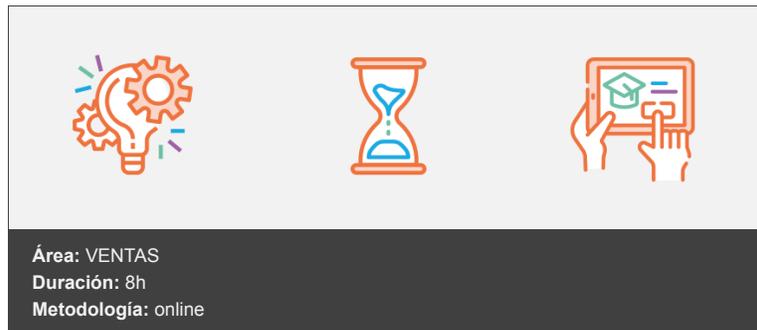


Técnicas de venta telefónica



Objetivos

- Conocer los puntos clave en el proceso de Venta Telefónica.
- Mejorar la eficacia y productividad al teléfono Incrementar la capacidad de escucha activa.
- Superar las objeciones en la venta.
- Culminar con éxito operaciones telefónica y saber cómo cerrar una venta.

Contenidos y estructura del curso

UNIDAD 1 - INTRODUCCIÓN A LA VENTA TELEFÓNICA

- La Venta Telefónica

UNIDAD 2 - ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- La Voz La Entonación
- La Entonación
- La Articulación y la Velocidad
- El Lenguaje
- El Lenguaje Negativo
- El Lenguaje Positivo
- La Escucha Activa
- Las Actitudes

UNIDAD 3 - PREPARACIÓN DE LA LLAMADA

- Obtener Información de los Clientes
- Preparación del Contacto
- La Preparación Psicológica antes de la Llamada
- Manejar los Tiempos de Llamadas
- Tiempos de Respuesta a una Petición de Información
- La Llamada en Frío

UNIDAD 4 - PREPARACIÓN DEL ARGUMENTARIO DE VENTAS

- El Proceso de Creación de Argumentos de Ventas

UNIDAD 5 - TRABAJAR CON LOS "FILTROS" (SECRETARIAS, RECEPCIONISTAS)

- Dificultades Frecuentes al Realizar la Llamada

UNIDAD 6 - PRESENTACIÓN AL COMIENZO DE LA LLAMADA

- Captar la Atención y el Interés con la Apertura

- El Saludo y la Presentación
- Determinar los Objetivos de la Llamada

UNIDAD 7 - ESCUCHAR ACTIVAMENTE Y ESTABLECER RAPPORT CON EL CLIENTE

- Saber Preguntar
- Las Motivaciones de Compra de los Clientes
- Argumentar
- Las Características del Producto o Servicio
- Las Ventajas y Beneficios del Producto o Servicio

UNIDAD 8 - EXPONER LA ARGUMENTACIÓN COMERCIAL

- Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura
- Secuencia de la Argumentación Comercial: Desarrollo
- Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios
- Algunas Recomendaciones para la Argumentación Comercial

UNIDAD 9 - REBATIR OBJECIONES

- Tratamiento de Objeciones
- Pautas de Conducta en el Tratamiento de Objeciones
- Objeciones más Habituales en el Momento de Realizar la Llamada
- Tipos de Objeciones
- Técnicas para Rebatir Objeciones
- Reglas de Oro en el Tratamiento de Objeciones

UNIDAD 10 - EL CIERRE

- El Cierre de Venta
- Algunos Tipos de Señales de Interés en Cerrar la Compra
- Requisitos durante la fase del Cierre de Venta
- Técnicas de Cierre
- Llamadas de Seguimiento
- Resumen de las Técnicas de Cierre

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

