

## OBJETIVOS

Conocer en profundidad la aplicación VENTA TELEFÓNICA. Saber cuándo usarla y cómo usarla, el plan de acción de la llamada, las reglas a respetar, cómo atraer la atención del prospecto en los primeros segundos de la llamada, cómo cerrar las ventas y los guiones más exitosos.

## METODOLOGÍA

Curso online dictado por la plataforma Zoom, con el docente en vivo en todas las clases. Para cumplir con los objetivos del programa se aplicaran conceptos teóricos que serán apoyados con ejemplos prácticos, totalmente aplicables y muchos de los ejemplos estarán relacionados con la vida laboral de los participantes. **Las clases quedan grabadas y a disposición de los alumnos hasta finalizar el curso.**

## ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

El curso está orientado a todas las personas que traten con el público por teléfono y/o digitalmente.

## CERTIFICACIÓN

Diploma de Participación.

## 1 INICIO, DURACIÓN Y FRECUENCIA

Duración: 4 clases. - Fecha: 9 al 18 de febrero

Frecuencia: 2 clases por semana – Martes y jueves de 19 a 20:30 hs.



## TEMARIO

### TELEMARKETING

- Elementos de un programa de Telemarketing.
- Ventajas / Desventajas.
- Los mejores Telemarketers. ¿Cuáles son los perfiles?
- Lo que debe y no debe hacer un Telemarketer.
- Base de Datos.

### VENTA TELEFÓNICA

- ¿Cuántos clientes se pierden por día por no saber cómo conectar adecuadamente por teléfono?
- Venta directa en emisión y en recepción de llamadas.
- Creando Guiones efectivos: Desarrollo de un Speech de Televentas.
- Speech de Apertura.
- ¿Cómo atraer la atención del prospecto en los primeros segundos de la llamada?
- Neuromarketing: Cómo conectar con el cerebro del consumidor.
- Pasar de ser “informadores” a “vendedores”
- Su mejor voz.
- La Actitud, clave para el éxito.
- Formato AIDA adaptado a TELEVENTA: Atención – Interés – Deseo – Acción.
- Cómo superar objeciones telefónicas por teléfono – Técnicas y aplicación práctica de la empresa en estudio.
- Señales de compra – Audios
- Cierre de ventas.
- Tipos de cierres – Técnicas + audios de empresas + Role Playing.
- Venta cruzada – CROSS SELLING – Venta de productos adicionales
- UP SELLING – Lo que no se ofrece, no se compra.

### TÉCNICAS DE CALIDAD EN ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Cómo contestar el teléfono.
- La manera efectiva de escuchar.
- Reglas de cortesía en la atención telefónica.
- Proceso de la llamada telefónica.
- Exceder expectativas.
- Llamada de seguimiento del servicio.
- Declaraciones a evitar.
- Manejo de clientes irritados, pasivos, etc.
- Concluir la conversación



## COSTO DEL CURSO Y FORMAS DE PAGO

FORMAS DE PAGO	<del>COSTO DEL CURSO</del>	<b>Costo bonificado hasta el 5 de febrero</b>
Tarjeta de Crédito	<del>2 cuotas de \$ 1.750.- (Total: \$ 3.500)</del>	2 cuotas de \$ 1.400.- (Total: \$ 2.975)
Contado 10% OFF	<del>\$ 3.150.-</del>	\$ 2.677.-

Costos bonificados para grupos.



## IMPORTANTE

El área académica del Instituto podrá, si lo considera pertinente, cambiar o ajustar los contenidos, cargas horarias y metodologías de los cursos, para el normal, o mejor desarrollo de las actividades o la actualización de los mismos.

Renglón Uno, se reserva el derecho de realizar modificaciones de fechas, horarios de los cursos.

La confirmación de los cursos en los horarios y grupos ofrecidos está sujeta a un nivel mínimo de inscripciones que habiliten su funcionamiento, determinado por Renglón Uno. En el caso de no haber la cantidad de inscriptos necesarios para iniciar los cursos, una vez cancelada la actividad, se devolverá el dinero, a quienes hubiesen pago la inscripción.

Se entrega Certificado de participación, con un mínimo de 80% de asistencia.

Los gastos con capacitación de dependientes regulares de empresas, son pasibles de deducción en la liquidación del IRAE.

Inscriptos desde el año 2008 en el Registro Único de Entidades de Capacitación (RUEC) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N° 1336.

Inscriptos en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).

Inscriptos en Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (INEFOP) N° 003.