

22 años redescubriendo personas
e innovando empresas



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.

Se entrega en formato digital con código QR que certifica su veracidad.



INICIO, DURACIÓN Y FRECUENCIA

Duración: 4 clases. - Inicio: 23 de febrero de 2024.

Frecuencia: 2 clases por semana – Lunes y miércoles de 19 a 20:30 hs.



COSTO DEL CURSO Y FORMAS DE PAGO

FORMAS DE PAGO	COSTO DEL CURSO
Tarjeta de Crédito	Hasta 12 cuotas de \$ 325.- (Total: \$ 3.900)
Contado con Descuento	\$ 3.400.-



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



IMPORTANTE

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

Inscriptos 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.