

**DIRIGIDO A:**

Los Cursos de Ventas por Teléfono están dirigidos a televendedoras, teleoperadoras, departamentos de telemarketing, personal de call centers, servicios post venta, y todas aquellas personas de su Empresa que utilicen el teléfono como herramienta de trabajo en su gestión comercial, bien vendiendo directamente y aquellas que apoyen a la red comercial o al equipo de ventas.

**OBJETIVOS:**

Adquirir las habilidades comerciales necesarias para vender por teléfono. Transmitir una imagen profesional de la Empresa. Mejorar y potenciar nuestras formas de comunicación. Proyectar una forma más homogénea de actuación de todas las llamadas desarrollandodía a día un espíritu más comercial.

**SISTEMA PEDAGÓGICO:**

El Curso será impartido a través de la simulación de llamadas con problemas de ventas, propuestos por el monitor.

El asistente propone sus problemas y aprende y practica las soluciones.

El Curso se adapta y personaliza a los asistentes al mismo.

**PROGRAMA****| La importancia de la Comunicación en el Teléfono.**

| Comunicación Oral.  
| Comunicación por la Actitud.  
| La agradabilidad. El trato telefónico adecuado.  
| La Empatía. La Comprensión. El saber Escuchar.  
| Escuchamos o "sólo oímos"  
| Mejorar las expresiones orales. | La actitud, arma básica por teléfono. | ¿Transmitimos Seguridad y confianza a nuestros interlocutores?  
| La importancia de transmitir una imagen más profesional de nuestra Empresa | Los errores más frecuentes en la comunicación por teléfono. | Los enemigos más poderosos del teléfono: "La rutina", "La indiferencia" "Soluciones prácticas a los mismos.

**| Gestión de Venta por Teléfono.**

| Arte de Preguntar.  
| Tipos de Preguntas.  
| Arquetipos de clientes.  
| Presentación personal y de Empresa | Personalización de llamadas. Beneficios. | Saber identificar las necesidades del cliente. | Móviles de Compra. Tipos de móviles.  
| ¿Cómo dar una respuesta clara a las mismas?  
| Presentación de productos/servicios.  
| Objeciones habituales en la venta por teléfono.  
| Soluciones

| "Es caro...", "Me lo quiero pensar...",  
| "Este producto ya se lo compro a otro proveedor y estoy contento...", etc.  
| ¿Cómo orientar al cliente de una referencia a otra?  
| El cierre de Ventas por teléfono. | Cierres de Venta

**| Llamadas de "nuevos" clientes**

| La primera llamada de un potencial, situación irrepetible.  
| Distintos tratamientos, ante este tipo de llamadas.  
| Actitudes adecuadas.

**| Reclamaciones.**

| El cliente que reclama.  
| Escuchar, comprender, detectar el problema. | Pasos a seguir ante una Reclamación.  
| Estrategias adecuadas ante una Reclamación.  
| Soluciones prácticas a distintas reclamaciones que ocurran en su Empresa.  
| Consecuencias de una Reclamación mal atendida.

**| Concertar entrevistas y citas para el Equipo Comercial o Red de Ventas.**

| Obtener información de la Empresa.  
| Saber determinar con quien quiero hablar.  
| Salto secretaria filtro.  
| Conseguir la entrevista.

**BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN**[interesados@consultorescomerciales.es](mailto:interesados@consultorescomerciales.es)

Título del Curso \_\_\_\_\_ Teléfono de Contacto \_\_\_\_\_  
Fecha y lugar del Curso \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_  
Asistente \_\_\_\_\_ C.I.F. \_\_\_\_\_  
Empresa \_\_\_\_\_ C.P \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Población \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_  
Persona de Contacto \_\_\_\_\_

Días: Consultar fechas

**2 Días - 16 Horas**

**554 Euros**

EUPI Consultores Comerciales, Urbanización Fuentecica C/3  
nº5, buzón 3002, 46388 GODELLETA (Valencia)

Tel: 961 80 00 60 / 608 323 793