

**DIRIGIDO A:**

Los Cursos de Telemarketing están dirigidos a todas las personas que forman parte de este departamento, personal de apoyo a equipos de ventas y redes comerciales, personas que integran un call center, orientando al cliente y dándoles un servicio de atención y calidad total.

**OBJETIVOS:**

Tomar conciencia de que es un eslabón más en la cadena del proceso de ventas de la Empresa. Nexos de comunicación entre clientes, potenciales, la red comercial y el director comercial. Proyectar una forma homogénea de actuación en la atención de todas las llamadas desarrollando y potenciando un mayor espíritu comercial.

**SISTEMA PEDAGÓGICO:**

El Curso será impartido a través de la simulación de distintas llamadas apartir de casos reales, propuestos por el monitor o por los asistentes. El Curso se adapta y personaliza a los asistentes al mismo. 40% del tiempo aproximadamente destinado a prácticas y entrenamientos.

**PROGRAMA****| Telemarketing**

| Definición del telemarketing.  
| Caracterología personal adecuada para afrontar con éxito tareas de telemarketing.

**| La importancia de la buena Comunicación por Teléfono**

| Comunicación Oral.  
| Comunicación por la Actitud.  
| La agradabilidad. El trato telefónico adecuado.  
| La Empatía. La Comprensión.  
| Escuchamos o "sólo oímos". El saber Escuchar.  
| 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 desde nuestra forma de actuar.  
| Los errores más frecuentes en la comunicación por teléfono.  
| Los enemigos más poderosos del teléfono: "La rutina", "La indiferencia"  
| Soluciones prácticas a los mismos.

**| Aplicaciones del Telemarketing.**

| Principales aplicaciones del Telemarketing en la actualidad.  
| Servicio total al cliente.  
| Apoyo a la red comercial.  
| El Telemarketing como herramienta para captar nuevos clientes.  
| El Marketing telefonico para fidelizar a los clientes  
| Concertación de entrevistas y citas para el equipo de ventas.  
| Creación de bases de datos.  
| Mantenimiento de una base de datos.  
| Segmentación de una base de datos  
| Estudio y análisis del nivel de satisfacción de nuestros clientes.

**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 \_\_\_\_\_

[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