



Técnicas de Venta Telefónica

Código: 659006

Duración: 8.00 horas

Descripción

El curso de Técnicas de Venta Telefónica prepara a los estudiantes para que aprendan cómo llevar a cabo efectivamente una venta por teléfono.

El programa les ayudará a aprender acerca de las técnicas específicas que se utilizan al hablar con los clientes, así como también les permitirá desarrollar habilidades para manejar conversaciones complejas.

Además, los estudiantes aprenderán sobre herramientas tecnológicas para llevar registros clave y descubrir oportunidades de negocio.

Objetivos

- Comprender los conceptos básicos sobre el proceso
- Desarrollar habilidades para abordar situaciones desafiantes mientras se enfrentan al cliente
- Aprender acerca de la narrativa persuasiva y técnicas para responder preguntas difíciles
- Estudiar cómo identificar necesidades del cliente por teléfono
- Utilizar herramientas tecnológicas avanzadas para segmentar y realizar llamadas

UNIDAD 1 - INTRODUCCIÓN A LA VENTA TELEFÓNICA

- La Venta Telefónica

UNIDAD 2 - ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- La Voz
- 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