

Técnicas de Venta telefónica

Duración: 56 horas.

Modalidad: online

En este curso online aprenderás:

- Aprendizaje de los parametros clave en la venta telefónica
- Aumentar la productividad y eficiencia al teléfono mejorando las capacidades de escucha
- Argumentar las objeciones de los clientes
- Cerrar con éxito las ventas

Contenidos

- **1. Introducción a La Venta Telefónica**
 - Introducción a La Venta Telefónica
 - La Venta Telefónica
- **2. Elementos que intervienen en la comunicación Telefónica**
 - 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
 - La Escucha Activa II
 - Las Actitudes
 - Las Actitudes II
- **3. Preparación de la Llamada**
 - 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
- **4. Preparación del Argumentario de Ventas**
 - Preparación del Argumentario de Ventas
 - El Proceso de Creación de Argumentos de Ventas
- **5. Trabajar con los “Filtros” (Secretarias, Recepcionistas)**
 - Trabajar con los “Filtros” (Secretarias, Recepcionistas)
 - Dificultades Frecuentes al Realizar la Llamada
- **6. Presentación al comienzo de la llamada**
 - 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
- **7. Escuchar Activamente y Establecer Rapport con el Cliente**
 - Escuchar Activamente y Establecer Rapport con el Cliente
 - Saber Preguntar
 - Las Motivaciones de Compra de los Clientes
 - Argumentar
- **8. Las Características del Producto o Servicio**
 - Las Características del Producto o Servicio
 - Las Ventajas y Beneficios del Producto o Servicio
 - Las Ventajas y Beneficios del Producto o Servicio (II)
- **9. Exponer la Argumentación Comercial**
 - Exponer la Argumentación Comercial
 - Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura

- Secuencia de la Argumentación Comercial: Desarrollo
- Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios
- Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios II
- Algunas Recomendaciones para la Argumentación Comercial
- **10. Rebatir Objeciones**
 - Rebatir Objeciones
 - Tratamiento de Objeciones
 - Tratamiento de Objeciones II
 - Pautas de Conducta en el Tratamiento de Objeciones
 - Objeciones más Habituales en el Momento de Realizar la Llamada
 - Tipos de Objeciones
 - Tipos de Objeciones II
 - Técnicas para Rebatir Objeciones
 - Técnicas para Rebatir Objeciones II
 - Técnicas para Rebatir Objeciones III
 - Reglas de Oro en el Tratamiento de Objeciones
- **11. El Cierre**
 - El Cierre
 - El Cierre de Venta
 - Algunos Tipos de Señales de Interés en Cerrar la Compra
 - Algunos Tipos de Señales de Interés en Cerrar la Compra II
 - Requisitos durante la fase del Cierre de Venta
 - Técnicas de Cierre
 - Técnicas de Cierre II
 - Llamadas de Seguimiento
 - Resumen de las Técnicas de Cierre
- **12. Actividades finales**
 - Actividades finales

- Actividad Role Play 1: Venta Telefónica a Particulares
- Actividad Role Play 1: Venta Telefónica a Empresas
- **13. Test Final**
 - Documentacion
 - Test Final