

CIERRE DE VENTAS TELEFÓNICAS

DESARROLLA LAS DESTREZAS NECESARIAS PARA UNA GESTIÓN COMERCIAL Y DE MARKETING TELEFÓNICO DE PRIMER NIVEL

100% ONLINE

OBJETIVOS

- Desarrollar técnicas de ventas y de cierre de ventas que lograrán aumentar tu productividad y desempeño al momento de incentivar la venta final.
- Poder controlar las quejas y reclamaciones que puedan surgir en base a los servicios o productos ofrecidos por una empresa o compañía.

DIRIGIDO A

Gerentes de ventas, o administradores del área de Ventas y Comercial, que deseen adquirir conocimientos y técnicas actualizadas para cierres de ventas por teléfono eficaces.

CONTENIDO

- ¿Cómo vender por teléfono?
 - Comunicación Oral: las expresiones orales de las televentas.
 - Comunicación por la Actitud:
 - La agradabilidad: El trato telefónico adecuado.
 - La Empatía.
 - La Comprensión.
 - Escuchar al cliente, no sólo oírlo.
- Nuevos clientes potenciales:
 - Llamadas a nuevos clientes potenciales.
 - Saber atender distintos tipos de llamadas de clientes potenciales.
 - Actitudes positivas, primordial en la venta por teléfono.
 - Transmisión de la seguridad y confianza a los clientes.
 - Los errores más frecuentes en la comunicación por teléfono.
 - Los enemigos más poderosos del teléfono: "La rutina", "La indiferencia".
- Gestión de la venta telefónica:
 - El Arte de Preguntar.
 - Tipos de Preguntas.
 - Arquetipos de clientes (identificación y captación).
 - Presentación personal de la televenta y de la Empresa.
 - Seguimiento de presupuestos o promociones por teléfono.
 - Objeciones habituales en la venta por teléfono y sus soluciones:
 - "Es caro...".
 - "No me interesa...".
 - "Este producto ya se lo compro a otro proveedor y estoy contento...".

- Cómo cerrar ventas por teléfono.
 - Diferentes cierres de ventas por teléfono.
 - Beneficios de personalizar las llamadas a cada cliente.
 - Conocer e identificar las necesidades del cliente.
 - ¿Cómo presentar productos y servicios por teléfono?
- Reclamos y quejas:
 - Saber diferenciar una queja de una reclamación.
 - Escuchar, comprender, detectar el problema.
 - Cómo debe actuar un vendedor(a) por teléfono ante una reclamación.
 - Estrategias adecuadas ante una reclamación.
 - Soluciones prácticas a distintas reclamaciones que ocurran en la empresa.
 - Consecuencias de una reclamación mal atendida.
- Concertar entrevistas o visitas para el equipo comercial:
 - Obtener información de la Empresa que queremos captar.
 - Conseguir la entrevista o visita de ventas.

 - Comparación de los salarios con el mercado.

METODOLOGÍA

Todos nuestros talleres se arman bajo la Metodología PAM® (Productividad Alineada a Metas), que puede ser resumida en 5 pilares estratégicos:

1. **CONOCIMIENTO:** Aquí insertamos la teoría. Cada concepto es cuidadosamente colocado para que cumpla una función específica alineada a los objetivos del taller.
2. **REFLEXIÓN:** Revisamos en que parte de nuestra vida profesional y personal podemos enfocar los nuevos conocimientos.
3. **APLICACIÓN:** Trabajamos actividades concretas, adaptadas a tus necesidades para aplicar lo que estás estudiando.
4. **PLAN DE ACCIÓN:** Al finalizar el evento diseñarás tu propio plan de acción para que puedas medir los resultados de tu incremento en productividad.
5. **SEGUIMIENTO:** Te ayudaremos con un seguimiento a los 7, 15, 21 y 30 días para comprobar que estás cumpliendo tus indicadores del Plan de Acción.

DETALLES E INVERSIÓN

Duración:	9 horas
Fechas:	Lunes 20 al miércoles 22 de noviembre de 2023
Horario:	18h00 a 21h00
Modalidad:	100% ONLINE
Precio Normal:	\$126 + IVA

PRECIO ESPECIAL: \$63 + IVA

(Hasta el 20 de octubre de 2023)

Descuentos:

- 10% para grupos entre 2 y 4 personas (\$113,40 + IVA por persona).
- 20% para grupos de más de 5 personas (\$100,80 + IVA por persona).

Incluye:

Materiales de trabajo, diploma de aprobación, acceso a la grabación de la clase, asesoría con el diseño de un plan de acción personalizado y posterior seguimiento profesional de indicadores para garantizar el aprendizaje.

No incluye:

N/A