



VENTAS Y ATENCION TELEFÓNICA

E-Learning

Duración

16 horas cronológicas

OTEC
Play Comp
www.playcomp.cl

Contactos

+56 2 2222 5139-+56994797029

Correo electrónico

jmanzur@@playcomp.cl

Play Comp
Servicios de Capacitación

capacitacion@playcomp.cl
Vicuña Mackenna 110 Providencia
Santiago Chile

OBJETIVO GENERAL

Al final de la actividad los participantes alcanzarán un adecuado uso de vocabulario telefónico, sumado a técnicas de dicción, entonación y ritmos, que permitan mejorar la imagen corporativa por medio de una comunicación eficaz y fluida. Además, podrán desarrollar actitudes y conductas de Venta servicio al cliente por medio de un mejoramiento integral de la pauta telefónica, identificando los reales intereses y necesidades de su interlocutor.

CONTENIDOS

1. El Perfil Del Buen Vendedor

- El vendedor satisface necesidades y supera las expectativas de los clientes.

2. El Cliente

- Tipología de los clientes
- ¿Qué espera el cliente de un vendedor?
- Cliente satisfecho/insatisfecho.

3. Elementos de Comunicación

- Comunicación verbal y no verbal.
- Escuchar en forma activa
- La observación.

4. Los Pasos de la Venta

- Paso 1.- Preparación De La Venta
- Paso 2.- Toma De Contacto Con El Cliente
- Paso 3.- Detección De Necesidades
- Paso 4.- Argumentación
- Paso 5.- Tratamiento De Las Objeciones
- Paso 6.- El Cierre De La Venta
- Paso 7.- Fidelizar Al Cliente

5. Protocolos de atención a distancia:

- Saludo inicial y corporativo.
- Identificación del receptor.
- Contestar lo que se le pregunta sin evasivas.
- Toma de mensajes en forma adecuada y sin variación.
- Protocolos de traspasos, identificando a la persona.
- Pidiéndole al cliente que espere (pausas prudentes).
- Despedida.



Metodología

- Curso E-Learning
- Práctico
- 100% Franquicia Sence

Relatores

Profesionales del Área

5 o más años de experiencia

O TEC
Play Comp

www.playcomp.cl

Play Comp

Servicios de Capacitación

jmanzyur@playcomp.cl

Vicuña Mackenna 110 Providencia
Santiago Chile

6.- Mandamientos del lenguaje telefónico

- El lenguaje comunicacional.
- El escuchar activo.
- Funciones de la voz, agresivo, pasivo, cordial.
- Controlar tonos de voz, inflexiones de la voz, lenguaje
- Como atender consultas puntuales.
- Como atender las objeciones y sus respuestas.
- Como canalizar los reclamos, traspasando a la persona oportuna.
- No provocar la molestia del cliente o público.
- Saber manejar tiempos de espera adecuados, no cayendo en el vicio de la espera de 1 minuto.
- Como satisfacer al cliente que llama en forma reiterada por soluciones.
- El vicio reiterativo, la persona se encuentra en reunión.

7.- Ejecutando la Comunicación para la acción.

- Estructura del dialogo telefónico.
- Como preparar y organizar llamados.
- Desarrollo del propio script tele mensajes.
- Saber preguntar y escuchar a través del teléfono.
- Reglas de oro para saber escuchar.
- Atención total de necesidades del interlocutor.
- Taller de emisión y recepción de llamadas.
- Ejercicios de roles.

8.- La Psicología del Interlocutor y Tele operadores.

- Identificando a tipos de interlocutores.
- El interlocutor Exigente, molesto, grosero, culto, agradable, el paciente, el conformista.
- La ética de la comunicación telefónica.

9.- Aplicando las destrezas personales al teléfono

- Como comunicarse positivamente.
- Como llamar siempre la atención del cliente usuario
- Como manejar las situaciones de crisis generadas por el cliente usuario.
- Como revertir a favor de la empresa los reclamos y quejas de los clientes usuarios.
- Cordialidad y solvencia en la comunicación
- Como captar y mantener la atención, provocar la empatía al teléfono
- Terminar la llamada en forma positiva