

CURSO TALLER DE TELEMARKETING

INTRODUCCIÓN

Nuestro curso trasmite las técnicas más eficaces para realizar un óptimo servicio de atención telefónica, así como también diseño de estrategias para la negociación. Los participantes aprenderán como contactar nuevos prospectos y convertirlos en clientes, así como herramientas útiles para el manejo de objeciones.

En un mundo donde competir y marcar la diferencia son la clave para alcanzar un espacio dentro del universo empresarial y corporativo, nada como un buen servicio al cliente para ser diferenciales. Pero para ello, la satisfacción frente a un producto o servicio no se da solo por atender un reclamo o cambiar un artículo que ha resultado defectuoso. Es ir más allá.

Este curso ha sido diseñado empleando estrategias que permitan retener a nuestros clientes en un mercado cada vez más competitivo, en el que se ponen en juego productos sustitutos e innovadoras promociones para clientes.

Todo lo anterior lo califica como el mejor Curso de Telemarketing que usted pudiera elegir para capacitar a los Teleoperadores de su empresa y brindar una excelente atención.



OBJETIVOS DEL CURSO

El Taller permitirá al participante:

- Conocer los elementos de la comunicación telefónica eficaz.
- Aprender a brindar información adecuada y una óptima atención.
- Aumentar considerablemente la efectividad sobre los contactos realizados o recibidos.
- Identificar las necesidades de los prospectos y clientes actuales para adecuar los argumentos de ventas.
- Aprender a realizar procesos de telecobranzas a clientes.
- Realizar servicio de post-venta en productos y/o servicios.

DIRIGIDO A

Teleoperadores, ejecutivos del área comercial, vendedores, estudiantes, interesados en adquirir y reforzar los conocimientos y las habilidades necesarias para una adecuada gestión de Telemarketing.

Profesionales interesados y empresarios que busquen liderar la gestión de Telemarketing en sus negocios.

TEMARIO

Sesión I

- La Comunicación. Definición y elementos.
- El Concepto de Telemarketing.
- Cualidades del personal de venta telefónica.
- Componentes de la comunicación telefónica:
 - o La Voz.
 - o El Lenguaje
 - o La Sonrisa telefónica.
 - o El Silencio.
 - o La Escucha activa.
- Estructura de la conversación:
 - o La Presentación/identificación del cliente.
 - o El Motivo de la llamada.
 - o El Sondeo.
 - o La Argumentación.
 - o El Cierre.
 - o La Despedida.

Sesión II

- Actitud al teléfono.
- Manejo de objeciones y técnicas.
- La Venta de productos y servicios.
- Identificación de las necesidades del cliente.
- Tareas cotidianas.
- Formación continua.
- Dinámica de grupo y manejo de casos.
- Video motivacional de cierre.



DURACION

La duración de cada taller es de 06 horas, divididas en 02 sesiones de 03 horas cada una. Cada sesión se realiza en un día distinto.

INSCRIPCION

1. VIRTUAL
Inversión:
S/. 249.00 por participante
2. PRESENCIAL
Inversión:
S/. 480.00 por participante
3. IN HOUSE
Inversión:
S/. 520.00 por participante

Descuentos especiales para grupos de personas mayores a tres o corporativos.

PAGO

CUENTA CORRIENTE EN SOLES

 **Scotiabank**

000 7064446

ELGASESORES LATINOAMERICA SAC.

CCI 009 230 000007064446 43

Enviar el comprobante de depósito a:
contabilidad@elg-asesores.com

ELG ASESORES
Empresa Líder en Gestión

 (511) 637-1235 / (511)637-1236

 <http://elg-asesores.com>

 @elg-asesores.com

 info@elg-asesores.com