

**Fechas y horario:** días 16, 17, 23 y 24 de noviembre de 2021, de 15:00 a 18:00 h.

**Duración:** Doce horas.

**Opciones de realización:**

1. Presencial (Madrid capital) o
2. Aula Virtual (videoconferencia mediante ZOOM).

**Dirigido a:** Personal de departamentos de atención al cliente, comercial y telemarketing.

**Objetivos:**

- Aprender a utilizar el teléfono proyectando una imagen de profesionalidad.
- Dotar a los participantes de las habilidades necesarias en todos los ámbitos en los que se utiliza el teléfono como herramienta comercial.
- Entrenar habilidades para conseguir concertar entrevistas, tomar pedidos, vender por teléfono, efectuar ventas cruzadas, hacer llamadas de seguimiento de servicio, atender reclamaciones, etc.

**Metodología:**

El curso se imparte siguiendo un sistema pedagógico muy práctico, que alterna explicaciones teóricas con dinámicas, casos prácticos, y simulación de situaciones reales.

**Precio por participante:** CIENTO SESENTA (160) EUROS más el 21% IVA

(Bonificable a través de la Fundación Estatal, podemos realizar la gestión, sin cargo adicional).

## Programa:

### UTILIZACIÓN DEL TELÉFONO EN EL ÁMBITO COMERCIAL:

- Ventajas y limitaciones del teléfono.
- Elementos de la comunicación telefónica.
- Normas básicas al teléfono.
- Tipologías de clientes.

### CONCERTACIÓN DE ENTREVISTAS COMERCIALES:

- Preparación de la llamada de teleconcertación.
- Etapas del guión telefónico.
- Contacto con recepcionistas y filtros.
- Trato con el interlocutor válido: argumentación, refutación de objeciones y cierre de la entrevista.

### VENTA TELEFÓNICA:

- Preparación de la llamada y recogida de información.
- Contactar con el interlocutor válido.
- Presentación efectiva de nuestra empresa.
- Detección de necesidades.
- Argumentación comercial.
- Tratamiento de objeciones.
- Cierre de la Venta.
- Llamadas de seguimiento y nuevas oportunidades de venta.

### QUEJAS Y RECLAMACIONES:

- Expectativas de nuestros clientes.
- Causas de la pérdida de clientes.
- Convertir la queja en oportunidad.
- Actitud y comportamiento del cliente que reclama.
- Reacciones ante un cliente que plantea una queja.
- Pasos a seguir para tratar una reclamación.