

FICHA TÉCNICA INFORMATIVA

VENDER POR TELÉFONO

ÁREA: ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS

N.º DE HORAS	MODALIDAD	NIVEL
20	Online	Básico

DESCRIPCIÓN

En este curso aprenderás a dominar la venta telefónica, conociendo el perfil ideal del vendedor en este entorno. Aprenderás las fases del proceso, cómo actuar según el tipo de cliente y qué evitar decir o hacer. Además, se enseñará a usar la voz de manera efectiva, gestionar las motivaciones y obstáculos en la toma de decisiones del cliente, y a aplicar técnicas clave de escucha activa para mejorar la comunicación y aumentar las ventas.

OBJETIVOS

1. Entender correctamente las claves que definen el perfil del vendedor en el entorno de la venta telefónica.
2. Aprender a dominar las distintas fases de la venta telefónica; conocer qué tipos de clientes podemos encontrarnos y cuál será la mejor forma de actuar en cada caso; aprender qué es lo que no debemos hacer - decir.
3. Aprender a utilizar la voz y adaptarla a las necesidades propias de una conversación de venta por teléfono.
4. Aprender a gestionar las motivaciones de compra en la toma de decisiones (compra) del cliente. Así como aprender a gestionar los obstáculos que ha de afrontar el cliente en su toma de decisiones.
5. Aprender a escuchar al cliente (claves).
6. Ser capaz de entender qué es la telefonofobia y cómo podemos ponerle solución.

CONTENIDO FORMATIVO

UNIDAD 1. PERFIL DEL VENDEDOR

UNIDAD 2. GUION DE VENTA TELEFÓNICA

UNIDAD 3. FASES DE LA VENTA TELEFÓNICA

UNIDAD 4. COMO UTILIZAR LA VOZ

UNIDAD 5. CONOCER AL CLIENTE: SESGOS MENTALES

UNIDAD 6. CONOCER AL CLIENTE: MOTIVACIONES

UNIDAD 7. CONOCER AL CLIENTE: OBSTÁCULOS

UNIDAD 8. CONOCER AL CLIENTE: PERFILES

UNIDAD 9. CLAVES DE LA ESCUCHA ACTIVA

UNIDAD 10. LA TELEFONOFOBIA



Inscríbete o solicita más información:



900 92 61 71



www.talention.es



info@talention.es