

OBJETIVOS

Al finalizar el curso los participantes estarán en condiciones de aplicar estrategias de telemarketing para brindar un servicio efectivo y de calidad, concretando así una venta, o la presentación de un servicio específico según cada caso. Además manejarán situaciones complejas con los clientes, potenciando y clasificando sistemas de atención telefónica requerida por ellos.

TEMARIO

1. LOS CLIENTES Y LA CALIDAD DE SERVICIO

- El telemarketing.
- El cliente.
- La importancia del personal que atiende público.
- La estrategia de servicio.
- Excelencia en atención al público.
- Habilidades eficaces para escuchar.
- Como conseguir nuevos clientes.
- Calidad de servicio.

2. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- La Comunicación.
- La Comunicación telefónica.
- La escucha activa.
- Inicio de la Conversación.
- El Cierre.
- Las Objeciones.

3. LA SUPERVISIÓN

- Características del telemarketing.
- La Astucia telefónica.
- Personalidad del cliente.
- Factores que favorecen la venta.
- Requisitos para un adecuado telemarketing.
- La sonrisa telefónica.
- La empatía telefónica.
- Tipos de Clientes.



4. ASTUCIA TELEFONICA

- Manejo de la voz.
- Actitudes y capacidad comunicativa.
- Habilidades de la comunicación Telefónica.
- La calidad de servicio.
- Realizar ventas telefónicas.

DURACION: 24 Horas



Sin Mínimo de Participantes

Curso disponible para comenzar en forma inmediata

Más de 500 Empresas e Instituciones Clientes

Certificado

Todos los participantes que cumplan los requisitos de aprobación, recibirán un Certificado / Diploma de nuestra Organización.

Requisitos de Aprobación

La nota mínima para aprobar es de 80 puntos de 100

Experiencia

Procace Capacitación imparte Cursos desde 1995

Certificación

Procace Capacitación se encuentra certificada en ISO 9001 y NCh 2728