



TÉCNICAS DE TELEMARKETING

Duración: 80 horas

OBJETIVOS

- Conocer los procesos y la planificación de la teleoperación.
- Tener en cuenta los factores de éxito.
- Nunca perder el control de la llamada.
- Tener clara la estructura de la llamada.
- Conocer el guión y personalizarlo.
- Lograr modelar nuestra voz para darle el máximo rendimiento.
- Lograr procesar correctamente la información que nos llega.
- Utilizar nuestras habilidades y potenciar nuestra inteligencia emocional.
- Emitir y responder llamadas de manera protocolaria.
- Utilizar los silencios y pausas de forma controlada.
- Conocer los tipos de clientes y su comportamiento.
- Lograr controlar las incidencias y resolverlas exitosamente.
- Uso de la herramienta de prospección y segmentación de mercados.
- Correcta gestión de los datos personales.
- Comprender la importancia de la comunicación en la empresa.
- Trabajar en colaboración con el equipo, apoyándose en los compañeros.
- Preguntar, persuadir y argumentar correctamente.
- Identificar señales de cierre.
- Hacer llamadas de seguimiento a su debido tiempo.



ÍNDICE

TEMA 1 TELEMARKETING

- Definición y origen.
- Procesos y planificación estratégica.
- Factores de éxito.
- Ventajas e inconvenientes.

TEMA 2 TRAINING DE VENTAS

- Training de ventas, la orientación al cliente y la venta.
- Control de la llamada.
- Estructura de la llamada.
- Escuchas y preparación de la llamada.
- El guión o Script.

TEMA 3 COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- Comunicación telefónica. El uso eficaz de la voz.
- Escucha activa.
- Rapport.
- Inteligencia emocional. Empatía y asertividad.
- Autocontrol de emociones.

TEMA 4 LAS LLAMADAS

- Escuchas y preparación de la llamada.
- Acogida y cortesía telefónica.
- Emisión de llamadas.
- Recepción de llamadas.
- Coaching. Mejora continuada.
- Los silencios y las pausas.



TEMA 5 LOS CLIENTES

- Atención al cliente telefónico.
- Tipos de clientes.
- Aspectos clave en la fidelización de clientes.
- Importancia de la satisfacción.
- Evaluación de la satisfacción.
- Resolución de incidencias.

TEMA 6 EL VALOR DE LA INFORMACIÓN

- La prospección. El cliente objetivo.
- Motivaciones y necesidades del consumidor.
- La segmentación del mercado.
- La presentación.
- Gestión de los datos personales. LOPD.

TEMA 7 TRABAJAR EN EQUIPO

- Cooperar o competir.
- Comunicación en la empresa.
- Motivación y frustración.
- Gestión del tiempo.

TEMA 8 TÉCNICAS DE VENTA TELEFÓNICA

- Claves de la venta telefónica.
- Persuasión o convicción.
- Aprender a preguntar.
- Identificación de la información importante.
- La argumentación.
- Tratamiento de las objeciones.
- Negociación.
- Método Spin. Ley de división.
- Cerrar una venta.
- La post venta.