



VENTAS TELEFONICAS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas para realizar ventas telefónicas, mejorando la comunicación, persuasión y cierre de ventas a través de llamadas telefónicas, utilizando técnicas y estrategias adecuadas.



Objetivos específicos

- Comprender el proceso de venta telefónica y sus etapas.
- Mejorar las habilidades de comunicación verbal y no verbal.
- Implementar técnicas de persuasión y cierre de ventas.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Fundamentos de Ventas Telefónicas

Aprendizaje Esperado: Entender los conceptos básicos de la venta telefónica y su importancia en el mercado.

- Introducción a las Ventas: Definición y características de las ventas telefónicas.
- Herramientas de Comunicación: Uso de la voz y el lenguaje para generar impacto.
- Psicología del Cliente: Comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Gestión del Tiempo: Optimización del tiempo en una llamada de ventas.

Actividad Práctica: Simular una llamada de ventas efectiva.

Módulo 2: Técnicas de Persuasión

Aprendizaje Esperado: Aplicar técnicas de persuasión para influir en la decisión del cliente.

- Estrategias de Persuasión: Técnicas para influir y convencer al cliente.
- Manejo de Objeciones: Estrategias para responder a las preocupaciones del cliente.
- Generación de Confianza: Construir una relación sólida con el cliente.
- Técnicas de Cierre: Estrategias para cerrar la venta de manera efectiva.

Actividad Práctica: Simulación de llamadas con diferentes tipos de clientes.

Módulo 3: Gestión de Clientes y Seguimiento

Aprendizaje Esperado: Desarrollar habilidades para gestionar la relación con el cliente post-venta.

- Seguimiento de Clientes: Técnicas para mantener el contacto y fidelizar.
- Gestión de la Base de Datos: Organización y actualización de la información del cliente.
- Solución de Problemas: Resolución de conflictos post-venta.
- Fidelización del Cliente: Estrategias para mantener al cliente leal.

Actividad Práctica: Estudio de caso sobre gestión y seguimiento de clientes.

Módulo 4: Ética y Profesionalismo

Aprendizaje Esperado: Comprender la importancia de la ética y el profesionalismo en las ventas.

- Normas Éticas: Principios y normas en el entorno de ventas.
- Profesionalismo en Ventas: Comportamiento y actitud profesional en las llamadas.
- Respeto al Cliente: Trato justo y respetuoso hacia el cliente.
- Conducta Responsable: Cumplimiento de la normativa y políticas de la empresa.

Actividad Práctica: Simulacro real de una venta telefónica ética y profesional.

Evaluación final.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl