

Academia Bienestar Cultural

Curso de Telemarketing o Televentas

Público:

dirigido a todas las personas que realizan algún tipo de gestión de telemarketing o televentas, ya sean ejecutivos de cuenta, administrativos, vendedores, telemarketers, desarrolladores comerciales, operadores, teleoperadores, y aquellos que estén a cargo de la gestión y administración de ventas en cualquiera de sus tres etapas.

Carga horaria total: 24 hs. Duración: 8 semanas, 3 hs. semanales.

Modalidad: a distancia. Una clase presencial al terminar la cuarentena.

Objetivos de este curso:

adquirir conocimientos y realizar prácticas de técnicas más efectivas para lograr un alto desempeño en la venta telefónica y por Whatsapp.

A través de ciertas herramientas claves, se logra transmitir al público objetivo de diversas pautas para lograr ser profesionales en esta gestión muchas veces descuidada por las empresas. Partiremos de la base de reconocer nuestros propios paradigmas a la hora de realizar una venta, para así aprender a distinguir los distintos tipos de clientes y abordarlos adecuadamente o más asertivamente. Conoceremos nueva terminología para aplicar en la comunicación tanto sea por vía telefónica, como por mail o por redes sociales o chat. Se realizará una práctica real para poner en práctica lo aprendido en el curso.

El egresado logrará:

1. Conocer las herramientas más adecuadas para el abordaje y gestión de venta telefónica.
2. Identificar los diferentes tipos de clientes.
3. Conocer los 3 tipos de momentos de la venta (pre venta, venta y post venta).
4. Organizar la gestión adecuadamente estableciendo posibles ítems de clasificación de una gestión de ventas básica.
5. Conocer técnicas de televentas como ser: conducción de la llamada, tiempos de la llamada, pausas, silencios, seguimientos, rapport, empatía, escucha activa, terminología aplicada.
6. Identificar las etapas de la venta telefónica: sondeo, detección de necesidades, oferta, negociación, manejo de objeciones, cierre de venta.
7. Evaluación de llamadas, porcentajes.
8. Ser conscientes de los clásicos paradigmas de los vendedores telefónicos.
9. Asumir mi rol profesional de vendedor telefónico o telemaketer.

Academia Bienestar Cultural

10. Conocer la importancia de la comunicación efectiva a la hora de asesorar/vender.
11. Medios de comunicación (teléfono, mail, chat, mensajes de texto, redes sociales)