



Curso Técnicas de Telemarketing

Para tener resultados en el área de ventas es necesario crear las condiciones necesarias para lograr un cierre exitoso, esto se logra mediante el conocimiento de los productos o servicios a ofertar, y de la construcción de la relación a largo plazo con el cliente.

Objetivos

Determinar las características personales y conductas apropiadas del cargo, reconocer y utilizar habilidades para la detección de necesidades, identificar y aplicar técnicas para el manejo de objeciones y cierre de negocios.

Contenidos

Módulo I - Importancia del Rol

- Accountability
- Auto liderazgo

Módulo II - Clientes

- Porque son importantes los clientes
- Experiencia a clientes

Módulo III - Conociendo a mi Cliente (Detección de Necesidades)

- Importancia del contacto inicial
- El llamado poderoso. ¿Cómo hacerlo?
- Preguntas abiertas - Cerradas
- Escucha Activa

Módulo IV - Manejo de Objeciones y Cierre de Negocios

- Diferencia entre características y beneficios de los productos
- ¿Qué son las objeciones?, tipos de objeción, argumentos poderosos
- Tipos de cierre

Metodología

El proceso de enseñanza y aprendizaje de este curso, utilizará recursos teóricos y prácticos, con énfasis en el desarrollo de casos promoviendo la interactividad entre los participantes y el relator.

Dirigido a

El curso está dirigido a personal del equipo de ventas telefónicas, ejecutivos de Call Center.

Curso Técnicas de Telemarketing

Equipo de facilitadores

El equipo estará compuesto por especialistas de Deloitte, todos ellos con amplia experiencia en programas de formación para clientes y personal de nuestra Firma.

Lugar

Monseñor Sótero Sanz 100, Piso 1

Providencia

Metro Pedro de Valdivia

Costo

UF12 por participante / 16 horas

Consultar descuentos por grupo o cotización especial de cursos cerrados para empresas.

Sujeto a quórum mínimo de 10 alumnos.

Calendario

Fecha	Horario
Martes, 23 de julio	9:00 a 13 horas
Miércoles, 24 de julio	9:00 a 13 horas
Jueves, 25 de julio	9:00 a 13 horas
Viernes, 26 de julio	9:00 a 13 horas

Inscripciones y consultas

Paulina Marín

Asistente Comercial

(56) 227 298 159

pmarinarzola@deloitte.com

www.deloitte.cl

Deloitte © se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.com/cl acerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

© 2019 Deloitte. Todos los derechos reservados.