

Deloitte.



Taller Herramientas de Asesoría Comercial Telefónica para la Atención a Clientes

Modalidad Streaming Sincrónico - 11 horas totales

Continúa Capacitándote a través del Otec de Deloitte

La Asesoría Comercial Telefónica ha adquirido un alto rango, consolidándose como una de las relaciones más directas con el cliente. Por esto, es fundamental conocer determinadas técnicas especiales que permitan abordar a cada uno.

Este curso está orientado a los profesionales que buscan mejorar sus habilidades de asesoría y venta telefónica, identificando las necesidades específicas de cada cliente, ofreciendo recomendaciones sobre las conductas más adecuadas y los errores a evitar.



Objetivos

Identificar y usar las herramientas para la preparación de la asesoría comercial telefónica.

Reconocer y aplicar las herramientas para lograr una conexión exitosa con el cliente al momento de realizar la asesoría comercial telefónica.

Identificar y usar las herramientas para la realizar una indagación efectiva y presentar una propuesta de valor profesional al cliente durante la asesoría comercial telefónica.

Reconocer y aplicar las herramientas para realizar el cierre y el seguimiento de las ventas al cliente durante la asesoría comercial telefónica

Contenidos

Módulo I – Herramientas para la Preparación de la Asesoría Comercial Telefónica

- El rol del ejecutivo comercial telefónico.
- Modelo de asesoría comercial telefónica. fuentes de prospección. bases de datos de clientes. campañas promocionales. convenios con clientes. obtención de prospectos a través de referidos.
- Fuentes internas para acceder a la validación de los datos e información de los clientes y prospectos.
- ¿Qué información debo conocer del cliente y como prepararla/ordenarla?
- Beneficios cualitativos y cuantitativos de las bases de datos.
- Uso del embudo de la prospección y de la tasa de conversión. preparación del llamado telefónico.
- Ejercicios prácticos. análisis de videos. clases streaming.

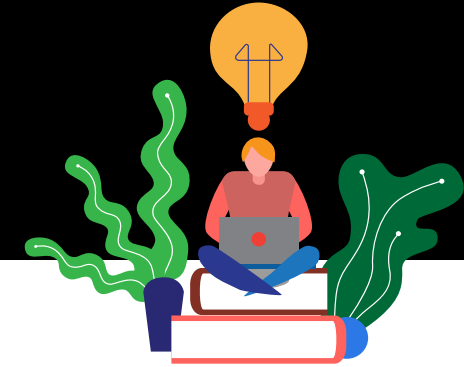
Módulo II – Herramientas de Conexión con el Cliente

- El nuevo paradigma de la asesoría comercial telefónica.
- ¿Cómo y porqué compran las personas? ¿Qué es lo más importante en la decisión de compra?
- Modelo de venta tradicional. Modelo para facilitar la compra.
- El desafío de la llamada inesperada. ¿Por qué no nos gusta atender llamadas telefónicas?
- Estrategias para neutralizar la “resistencia” de un cliente a nuestra llamada.
- Los 7 pasos para conectar con los clientes a través de una llamada telefónica.
 - Paso 1: sonreír.
 - Paso 2: preámbulo.
 - Paso 3: escuchar con atención.
 - Paso 4: parafrasear.
 - Paso 5: empatizar.
 - Paso 6: ser auténtico(a).
 - Paso 7: caer bien.
- Ejercicios prácticos de llamados. Role play. Análisis de videos en clase. Casos prácticos. Clases streaming

Módulo III – Herramientas para indagar y presentar la Propuesta de Valor

- El secreto de la indagación.
- Tipos de preguntas según Carl Lyons.
- ¿Qué es una oportunidad? Oportunidades latentes y manifiestas.
- ¿Cómo transformar una oportunidad en un negocio?
- ¿Cómo transformar características de productos en beneficios para el cliente?
- Análisis de las características de los productos (del cliente).
- Ejercicios prácticos.
- Clases streaming





Módulo IV – Herramientas para el Cierre y el Seguimiento de Ventas Telefónicas

- ¿Cuáles son las principales técnicas para el cierre de ventas telefónicas?
- Definición de cierre de ventas.
- Técnicas de cierre más efectivas en ventas telefónicas: cierre directo. cierre con alternativa. cierre por amarre.
- ¿Cuáles son y cómo manejar las principales situaciones adversas? definición de situación adversa. situación adversas directas, ocultas y problemáticas.
- Herramientas para el seguimiento de las ventas. decálogo del cumplimiento de los compromisos.
- Gestión de brechas y de compromisos del ejecutivo. Gestión del tubo de negocios (pipe line) y la tasa de conversión.
- Ejercicios prácticos.

Modalidad E-Learning Sincrónico – Streaming de Video

Clases online, con relator vía streaming.

- 4 Sesiones (2 horas c/u).
- Material de lectura previa.
- Casos y ejercicios prácticos.
- Evaluación final.
- Encuesta de Satisfacción.
- Certificado.

Especialistas

El desarrollo de este curso se ha llevado a cabo con especialistas de Deloitte, todos ellos con amplia experiencia en la materia, cursos técnicos a cli23 de julioentes y personal de nuestra Firma

Dirigido a

Ejecutivos comerciales, profesionales del área de marketing, comunicación y dirección enfocados en la venta y atención de clientes por teléfono.

Costo por participante

UF 8

Consultar descuentos por grupo cerrado para empresas.

Condiciones Específicas

Fecha de Inicio

30 de noviembre

Quórum

Sujeto a quorum mínimo.

Criterios de Aprobación

Para aprobar el curso, el participante deberá completar cada uno de los módulos y realizar la evaluación sumativa final, obteniendo un 75% de logro.

Certificado

A los participantes que cumplan con las condiciones de aprobación se les hará entrega de un certificado digital por parte de nuestro Organismo Técnico de Capacitación.

(*) Requerimientos Básicos

Cada participante debe contar con su computador y acceso a Internet.

Inscripciones y consultas:

clcapacitacion@deloitte.com

+56 966 457 420

+56 961 906 164

Conoce todos nuestros programas en:

www.deloittecapacitacion.cl

www.deloitte.cl

Ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni ninguna de sus firmas miembro será responsable por alguna pérdida sufrida por alguna persona que utilice esta publicación.

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.

© 2021 Deloitte. Todos los derechos reservados.

Las partes aceptan que COVID 19 constituye Fuerza Mayor, conforme los términos del artículo 45 del Código Civil. Asimismo, Las partes reconocen los riesgos que implica la propagación de la COVID-19 y las repercusiones potenciales asociadas con la prestación de los Servicios. El personal de las partes cumplirá con las restricciones o las condiciones que impongan sus respectivas organizaciones en las prácticas laborales a medida que la amenaza de la COVID-19 continúe. Las partes intentarán seguir cumpliendo con sus obligaciones respectivas conforme a los plazos y el método establecido en la presente, pero aceptan que puede requerirse la adopción de prácticas laborales alternativas y la puesta en marcha de salvaguardas durante este periodo, tales como el trabajo a distancia, las restricciones de viaje relacionadas con destinos particulares y la cuarentena de algunas personas. Dichas prácticas y salvaguardas laborales pueden afectar o impedir la ejecución de diversas actividades, por ejemplo, talleres u otras reuniones en persona. Las partes trabajarán conjuntamente y de buena fe a fin acordar los eventuales cambios necesarios para atenuar los efectos negativos de la COVID-19 sobre los servicios, incluido el cronograma, el enfoque, los métodos y las prácticas laborales en la prestación de los mismos, y todos los costos asociados adicionales. En todo caso, Deloitte no será responsable de cualquier incumplimiento o retraso en la ejecución de sus obligaciones ocasionados o exacerbados por la propagación de la COVID-19 y sus efectos asociados.