Técnicas de Telemarketing

Técnicas de Telemarketing

Duración: 80 horas

Precio: 350 euros.

Modalidad: A distancia

Objetivos:

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 pautas 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.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Bolsa de empleo:

El alumno en desemple puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones,etc....

Formas de pago:

-Mediante transferencia
-Por cargo bancario
-Mediante tarjeta
-Por Pay pal
-Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

© icaformación2024

Programa del curso:

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.

© icaformación2024

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.

© icaformación2024

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.

© icaformación2024