

## PRINCIPIOS BÁSICOS DEL TELEMARKETING Y LA TELEVENTA.

Programa de 16 horas en formato “work shop”, incluye prácticas (en 4 jornadas de 4 horas)

### Objetivos

Entender el marketing telefónico como profesión.

Aprender los conceptos básicos de comunicación en el telemarketing y la telegestión.

Capacitar a los asistentes de técnicas básicas y habilidades para el desarrollo de esta actividad.

Descubrir los aspectos básicos que un profesional del marketing telefónico debe conocer.

Montar argumentarios, planificar las llamadas, la comunicación personalizada, el primer contacto, la fidelización, etc.

Proyectar una imagen positiva de la empresa a través de la atención al cliente.

Dotar a los asistentes de las herramientas necesarias para convertir sus llamadas telefónicas en elementos comerciales de gran valor añadido.

Mejorar las habilidades para utilizar el teléfono como herramienta efectiva de venta y atención al cliente.

Consolidar una imagen de personalidad corporativa a través del teléfono.

Proyectar a través del teléfono una total sensación de confianza y control.

Aprender a entrenar las habilidades para dar respuesta a todo tipo de situaciones tanto en emisión como en recepción de llamadas.

Destacar como profesionales de la comunicación al teléfono.

### 1ª jornada :

**QUE ES EL MARKETING TELEFÓNICO** y su proyección profesional. Elementos básicos del proceso de comunicación. Ciclos de la comunicación, sus códigos, el Modelo EPEMAC.

Mensajes pretendidos, mensajes percibidos.

Los vectores de la comunicación: comunicación verbal, comunicación paraverbal, comunicación no verbal.

Empatía y distancia emocional.

Aptitudes y actitudes. Ansiedad anticipativa y de rendimiento.

Motivación y automotivación.

Actitud positiva y tolerancia a la frustración.

Yo y mi modo de comunicar.

**Ejercicio de autopresentación. (individual)**

**Ejercicio DFC: Determinar debilidades y fortalezas de nuestra comunicación. ( en grupos )**

### COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Vectores de comunicación

La voz.

Las palabras.

Los silencios.

La escucha activa.

La empatía.

La asertividad.

Fidelizar clientes en base a la confianza que genera todo el proceso de la llamada.  
Cómo mejorar la satisfacción del cliente.  
Pasos de un argumentario comercial y de atención al cliente.  
Habilidades sociales en la gestión telefónica: Cómo generar confianza, de manera natural.  
Conociendo a los Clientes: Psicología del interlocutor, perfiles, comportamiento y normas de trato.  
**Ejercicio de comunicación verbal: Conversión mensajes negativos en positivos.**  
**Ejercicios básicos de respuesta al teléfono.** (Recepción de llamadas)

## 2ª jornada

### **TELEVENTAS, TELECONCERTACIÓN DE VISITAS, APOYO COMERCIAL.1**

“Inbound - outbound telemarketing” Diferencias en la creación de argumentarios en emisión de llamadas y en recepción de llamadas.  
Peculiaridades del teléfono como herramienta de comunicación comercial y de fidelización.  
La imagen de los profesionales: Teleoperadores/as como soporte comercial a las empresas.  
Comunicación persuasiva en la gestión telefónica  
Actitud positiva y proactiva en de las televendedoras/es.  
Utilizar los elementos de la comunicación de manera efectiva en televentas.  
Técnicas de respuesta asertivas. Reconocer las técnicas del interlocutor para “bloquear” nuestra comunicación.  
Técnicas de respuesta comercial.  
**Ejercicio: Estructurar un argumentario en base a diferentes perfiles de interlocutores.**  
( grabación, evaluación, resolución.)

## 3ª jornada

### **TELEVENTAS, TELECONCERTACIÓN DE VISITAS, APOYO COMERCIAL.2**

**Diseñar estrategias argumentales sobre el producto y/o servicio:**  
Estructurar las fases de la gestión comercial.  
Pasos para hacer una presentación del producto y/o servicio por teléfono y metodología de cierre de la llamada.  
Vender el valor diferencial de nuestro producto y/o servicio de manera profesional.  
La habilidad de hacer preguntas: Preguntas para detectar las necesidades reales de cada cliente.  
Preguntas abiertas y preguntas cerradas.  
Vocabulario de una llamada comercial o de atención al cliente. Aplicación de las palabras, para conseguir resultados de éxito.  
Análisis y resolución de objeciones en televentas y como superarlas. Prevención y modos de actuación.  
Adaptar los perfiles de los gestores telefónicos, según la tipología de clientes.

### **RECEPCION DE LLAMADAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Tipos de recepción de llamadas.  
Aspectos que influyen en la satisfacción de los clientes. Qué entendemos por satisfacción y cuáles son los factores que influyen en ella.  
Tipología del argumentario en recepción de llamadas y atención al cliente.  
Argumentarios informativos, de soporte, ayuda, etc.

Que es la Escucha Activa

**Ejercicio práctico de Escucha Activa ( grabación, evaluación, resolución.)**

Manejo de Clientes conflictivos

**TRATAMIENTO DE OBJECIONES Y GESTIÓN DE CONFLICTOS:**

Clientes Ofensivos, Groseros, abusivos, enojados, conversadores, quejosos por habito, indecisos.

Actitud ante clientes enfadados: Cómo utilizar la comunicación asertiva ante las situaciones difíciles; como atender con eficacia las quejas y reclamaciones de los clientes.

Análisis y resolución de objeciones al teléfono y como superarlas. Como preverlas y modo de actuación.

**Ejercicios prácticos de tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones de los clientes. ( grabación, evaluación, resolución.)**

**4ª jornada**

**100% practica** orientada a hacer ejercicios de atención al cliente, teleinformación, teleconcertación de visitas y televenta. ( **Grabación, evaluación, resolución.**)

Decálogo de objetivos.

**Metodología.**

**Práctica y vivencial.**

**Role Play:** Para ello es preciso un teléfono (simulando la teleoperadora) con posibilidad de manos libres en la sala de formación, conectado con otro teléfono (simulador del cliente) en otro despacho. Grabaremos en video las intervenciones y modificaremos la estructura del discurso, argumentaciones comerciales, atención al cliente, cierres, tratamiento de objeciones, incidencias, etc.

Pídenos más información en:

MTA CARÁCTER PROFESIONAL [www.caracterprofesional.com](http://www.caracterprofesional.com)



Miquel Pérez : 691046765



[miquel@caracterprofesional.com](mailto:miquel@caracterprofesional.com)