



CURSO ONLINE:

VENTAS EN CALL CENTER



GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN

Fechas: Del 06 al 15 de julio de 2021

Sesiones: martes y jueves

Horarios: De 19:00 a 21:00 hrs.

Contacto: Ronie Krukli

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 62100810 email: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVOS

Ayudar a los participantes a mejorar sus habilidades de venta telefónica, mediante técnicas específicas del canal de comunicación, manejo de objeciones frecuentes y los errores a evitar.

PÚBLICO OBJETIVO

Diseñado para vendedores, jefes, supervisores y gerentes que intervienen en la venta telefónica y todo aquel que quiera mejorar sus habilidades de venta en entornos no-presenciales

CERTIFICACIÓN

Se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia y presentación de los trabajos del 100%.

CARGA HORARIA

12 horas reloj, 4 sesiones on-line de 2 horas y 4 horas de trabajo individual.


GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

VENTAS EN CALL CENTER

METODOLOGÍA

Actividades previas al taller

Envío de material de estudio por correo electrónico, incluyendo lecturas y actividades que serán empleadas en las sesiones en línea.

Sesiones online en vivo

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

Actividades posterior a las Sesiones online

Evaluaciones. Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo.

Análisis de casos. Auto-diagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

CONTENIDO

EL ROL QUE DESEMPEÑAMOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL SERVICIO

ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- La Voz y Entonación
- La Articulación y la Velocidad
- El Lenguaje Negativo y Positivo
- La Escucha Activa
- Las Actitudes

PREPARACIÓN DE LA LLAMADA

- Obtener Información de los Clientes
- Preparación del Contacto
- La Preparación Psicológica antes de la Llamada
- Manejar los Tiempos de Llamadas y Tiempos de Respuesta a una Petición de Información
- La Llamada en Frío y Argumentarios de Ventas

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:

VENTAS EN CALL CENTER

PRESENTACIÓN AL COMIENZO DE LA LLAMADA

- Dificultades Frecuentes al Realizar la Llamada
- Captar la Atención y el Interés con la Apertura
- El Saludo y la Presentación
- Determinar los Objetivos de la Llamada

ESCUCHAR ACTIVAMENTE Y ESTABLECER RAPPORT CON EL CLIENTE

- Saber Preguntar
- Las Motivaciones de Compra de los Clientes
- Las Características del Producto o Servicio
- Las Ventajas y Beneficios del Producto o Servicio

LA ARGUMENTACIÓN COMERCIAL

- Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura, Desarrollo, Presentación de Beneficios
- Algunas Recomendaciones para la Argumentación Comercial
- Tipos de Objeciones
- Tratamiento de Objeciones: Técnica "o" Objeciones
- Objeciones más Habituales en el Momento de Realizar la Llamada

EL CIERRE DE VENTAS

- El Cierre de Venta
- Algunos Tipos de Señales de Interés en Cerrar la Compra
- Técnicas de Cierre
- Llamadas de Seguimiento

INSTRUCTOR

Pablo Andrés Hurtado

Licenciado en Comunicación para el Desarrollo, cuenta con una Maestría en Administración de Empresas de la Escuela Europea de Negocios y una Especialidad en Dirección de Negocios de Retail de la Universidad Austral de Argentina.



CURSO ONLINE:

VENTAS EN CALL CENTER



GESTIÓN EMPRESARIAL

Con más de 15 años en ventas en diferentes cargos, fue Gerente Nacional de Audi para Bolivia donde estaba a cargo de las Estrategias anuales de ventas Nacionales y Regionales, por segmento y producto; Planes con indicadores financieros, presupuestos, plan de marketing, inversiones, infraestructura y recursos humanos. Negociación con proveedores y dealers; Selección e inducción de personal y Análisis de Mercado para toma de decisiones.

Como formación complementaria, ha participado del Programa de Liderazgo para la competitividad Global, FUNBOLIDER y la Universidad de Georgetown, Programa para Lograr el Éxito en Gerencia de Ventas del INCAE y Especialización en Ventas Personalizadas del Audi Training Program. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES – Inglaterra.

Ha liderado diferentes equipos comerciales enfocándose siempre en la capacitación de los mismos para lograr un Alto Rendimiento y es un Formador Certificado por el CENACE-UPSA.

Conferencista y facilitador en ventas y gerencia de ventas. Ha trabajado con clientes como: ALICORP, COTAS AUTOSTAR, DISMAC, BANCO FASSIL, CENACE - UPSA, GENERAL AUTOMOTORS, MINOIL, CAINCO, RAINBOW BOLIVIA, entre otros.