CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

TALENTUM

CURSO ONLINE:

VENTA EFECTIVA EN CALL CENTER Y CONTACT CENTER

GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fecha: 16 al 24 de septiembre de 2025.

Sesiones: Miércoles, jueves y viernes

Horarios: 19:00 - 21:00

Modalidad: Online

Inversión: Bs.800

Contacto: Ronie Kruklis **Cel.** 62100810

OBJETIVO

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.

DURACIÓN

9 Horas reloj

METODOLOGÍA

- Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.
- Actividades posteriores a las Sesiones.
- Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Autodiagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

TALENTUM

CURSO ONLINE:

VENTA EFECTIVA EN CALL CENTER Y CONTACT CENTER

GESTIÓN EMPRESARIAL

CERTIFICACIÓN

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos las credenciales digitales con tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestras capacitaciones de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este curso ofrece un **certificado digital de asistencia** con tecnología Blockchain que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos; para obtenerlo, es necesario completar el curso cumpliendo con el requisito de una asistencia mínima del 80%. Este tiene las siguientes características:

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave sobre la certificación, incluyendo los criterios de otorgamiento.
- **Tecnología Blockchain:** Esta tecnología proporciona un registro inmutable y seguro de cada credencial emitida, lo que impide su falsificación o alteración.
- **Verificación en tiempo real:** Pueden ser verificadas en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- **Sociabilización:** El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales, o incluirlas en sus firmas de correo electrónico.

CONTENIDO

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

CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

TALENTUM

CURSO ONLINE:

VENTA EFECTIVA EN CALL CENTER Y CONTACT CENTER

GESTIÓN EMPRESARIAL

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

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

Miguel Alberto Flores

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como Customer Experience Expert CXM 360 por IZO (España). Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008. Facilitador Certificado con la norma internacional "COPC" (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO. Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia. Practitioner en PNL (Programación Neuro-Lingüística) certificado por la Universidad de California – EEUU. Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES - Inglaterra. Certificado en La Magia del Servicio al Cliente basado en la METODOLOGIA DISNEY. Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL.

Trabajó en TIGO como entrenador del CUSTOMER PERFORMANCE CENTER; formando a operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional, se desempeñó como Director Nacional de la Universidad REMAX-BOLIVIA y actualmente es socio consultor y facilitador en TALENTUM.

Consultor y Facilitador en Ventas, Experiencia del Cliente y Desarrollo Personal con más de 10 años de experiencia, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM),

BANCO GANADERO, YPFB ANDINA, NESTLÉ, REMAX LATAM, OPTICENTRO, BANCO ECONOMICO, NATURA,BIEN INMUEBLES, AZZORTI, ALICORP, OGA NETWORK, IMCRUZ, SERVISUR, AGRIPAC, GRUPO GEN, UTEPSA, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, DIMA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.