



CURSO ONLINE:

VENTAS EN CALL CENTER



GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: 19, 21 y 25 de enero de 2021

Sesiones: martes, jueves y lunes

Horarios: De 19:30 a 21:30 hrs.

Contacto: Ronie Krukliis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 79875739 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

9 horas reloj, 3 sesiones on-line de 2 horas y 3 horas de trabajo individual.



CURSO ONLINE:

VENTAS EN CALL CENTER



GESTIÓN EMPRESARIAL

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

CAPÍTULO 1: 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

PRESENTACIÓN AL COMIENZO DE LA LLAMADA

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:

VENTAS EN CALL CENTER

- 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 A. 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.

Con más de 15 años en ventas en diferentes cargos, hoy es Gerente Nacional de Audi para Bolivia donde está a cargo de las Estrategias anuales de ventas Nacionales y Regionales, por segmento y producto;



CURSO ONLINE:

VENTAS EN CALL CENTER



GESTIÓN EMPRESARIAL

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.

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.