CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

CURSO:

# VENTAS EN CALL CENTER



GESTIÓN EMPRESARIAL

## 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.

## CARGA HORARIA

8 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.

## 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%.

*Además, los participantes que elijan la modalidad online (si el curso aplica), deben tomar en cuenta solo se considerará asistencia si se encuentran en la clase con la cámara prendida.*

CURSO:

# VENTAS EN CALL CENTER



GESTIÓN EMPRESARIAL

Este tiene las siguientes características:

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave de la certificación, incluidos 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:** Puede ser verificada en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- **Socialización:** 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

### 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

CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

CURSO:

# VENTAS EN CALL CENTER



GESTIÓN EMPRESARIAL

- 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 "0" 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

CURSO:

# VENTAS EN CALL CENTER



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Llamadas de Seguimiento

## FACILITADOR

**Miguel Alberto Flores**

Licenciado en Administración de Empresas, con Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, y especialización en Coaching de Ventas, Neuroventas y Programación Neurolingüística (PNL). Es Coach certificado bajo la metodología LAMBENT por la International Coaching Community (ICC) de Inglaterra y Customer Experience Expert CXM 360 certificado por IZO (España).

Cuenta con certificaciones como Auditor Interno de Sistemas de Calidad ISO 9001:2008, Facilitador certificado en la metodología COPC (Customer Operations Performance Center), Gestión de Cultura Organizacional y Engagement, Practitioner en PNL, metodología BELBIN® Team Roles y la metodología LEGO® SERIOUS PLAY®.

Posee una sólida trayectoria en formación, experiencia del cliente, ventas y desarrollo organizacional. Se desempeñó como entrenador del Customer Performance Center de Tigo, donde lideró la formación de operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional. Posteriormente fue Director Nacional de la Universidad RE/MAX Bolivia y actualmente es socio consultor y facilitador en Talentum.

Su experiencia integra coaching, liderazgo, cultura organizacional, experiencia del cliente y desarrollo de habilidades comerciales, acompañando a empresas y equipos en la mejora de su desempeño y la creación de experiencias de alto impacto para sus clientes.