

VENDER POR TELÉFONO



SKU: PH09B02C01

Horas: 20

OBJETIVOS

1. Entender correctamente los elementos específicos que intervienen cuando nos comunicamos con un cliente a través del teléfono en el entorno de la VENTA TELEFÓNICA.
2. Entender correctamente la diferencia entre lo QUE decimos (elementos: vocabulario y lenguaje) y CÓMO decimos lo que decimos (elementos que intervienen: voz, entonación, silencios, escucha activa, actitud (interna y externa), en supuestos prácticos relacionados con conversaciones de VENTA TELEFÓNICA.
3. Aprender a diseñar un GUIÓN DE VENTA TELEFÓNICA.
4. Aprender a estructurar una conversación de VENTA TELEFÓNICA adaptada a las particularidades del producto/servicio en cuestión y a la estrategia comercial de la empresa.
5. Ser capaz de seguir las distintas FASES que componen una conversación de VENTA POR TELÉFONO.
6. Aprender a utilizar la VOZ y adaptarla a las necesidades propias de una conversación concreta de VENTA POR TELÉFONO.
7. Ser capaz de identificar qué TÉCNICA DE CIERRE, de entre todas las aprendidas, es la más adecuada en el contexto de una conversación de VENTA TELEFÓNICA concreta.
8. Ser capaz de identificar qué tipología de PREGUNTA (abierta o cerrada) es la más adecuada en el contexto de una conversación de VENTA POR TELÉFONO.
9. Ser capaz de identificar qué expresiones ha de evitarse en el contexto de una conversación de VENTA TELEFÓNICA con un cliente.
10. Ser capaz de diseñar un GUIÓN DE VENTA en el que el vendedor telefónico asuma el

LIDERAZGO en el contexto de una conversación de VENTA TELEFÓNICA con un cliente.

OBSERVACIONES

PROXIMAMENTE

DIRIGIDO A

Profesionales que se dediquen a la venta, en particular a la venta telefónica, sea cual sea el sector, poniendo especial énfasis en operadores de telemarketing, comerciales, Directores comerciales y Jefes de venta.

COMPETENCIAS

1. Identificar y comprender las especificidades de la comunicación con el cliente a través del teléfono, para entender todas las variables que intervienen en una comunicación tan específica como la telefónica.
2. Identificar y comprender los elementos clave de la comunicación telefónica (QUÉ decimos y CÓMO lo decimos), para adquirir la capacidad de gestión de estos elementos.
3. Aprender a diseñar el GUIÓN DE VENTA TELEFÓNICA, para no apoyarse 100% en la improvisación contando con un punto de partida diseñado conforme a la estrategia comercial.
4. Comprender la ESTRUCTURA de una conversación de VENTA TELEFÓNICA, para gestionarla a partir de las necesidades comerciales de su empresa.
5. Identificar las distintas FASES de la VENTA POR TELÉFONO, para poder ir haciendo un recorrido óptimo, sin saltarse ninguna fase.
6. Identificar y comprender cómo utilizar la herramienta VOZ a lo largo de una conversación de VENTA POR TELÉFONO para poder aprender a gestionarla, de cara a sacarle el máximo partido, evitando los errores más comunes.
7. Comprender las distintas TÉCNICAS DE CIERRE que podemos utilizar en una conversación de VENTA POR TELÉFONO, para gestionirlas en función de cómo reaccione el cliente.
8. Identificar y comprender cómo utilizar los distintos TIPOS DE PREGUNTAS (abiertas y cerradas) a lo largo de una conversación de VENTA POR TELÉFONO, para poder utilizar cada tipo de pregunta en el momento adecuado.
9. Identificar y comprender el tipo de EXPRESIONES que debemos EVITAR en una conversación de VENTA TELEFÓNICA con un cliente, para que no caer en errores y se pueda conseguir el objetivo final: aprender a vender por teléfono sin interferencias.
10. Identificar los elementos necesarios para LIDERAR una conversación de VENTA TELEFÓNICA con un cliente, para que el alumno poder aprender a llevar las riendas de una conversación

telefónica, todo ello encaminado a obtener su meta: aprender a vender por teléfono.

CONTENIDO

1. Elementos que intervienen en la venta telefónica.
2. Principales aspectos que intervienen en la venta por teléfono.
3. El Guión de Venta Telefónica.
4. La estructura conversacional de la Venta Telefónica.
5. Las fases de la conversación de la Venta Telefónica.
6. La voz en una conversación de la Venta Telefónica.
7. Técnicas de cierre en la conversación de la Venta Telefónica.
8. Preguntas abiertas y preguntas cerradas en una conversación de venta por teléfono.
9. Las expresiones que debemos evitar cuando hablemos por teléfono con un cliente para vender.
10. El liderazgo del comercial en una conversación de venta con un cliente.