

DIRIGIDO A:

Los Cursos de Telemarketing están dirigidos a todas las personas que forman parte de este departamento, personal de apoyo a equipos de ventas y redes comerciales, personas que integran un call center, orientando al cliente y dándoles un servicio de atención y calidad total.

OBJETIVOS:

Tomar conciencia de que es un eslabón más en la cadena del proceso de ventas de la Empresa. Nexos de comunicación entre clientes, potenciales, la red comercial y el director comercial. Proyectar una forma homogénea de actuación en la atención de todas las llamadas desarrollando y potenciando un mayor espíritu comercial.

SISTEMA PEDAGÓGICO:

El Curso será impartido a través de la simulación de distintas llamadas apartir de casos reales, propuestos por el monitor o por los asistentes. El Curso se adapta y personaliza a los asistentes al mismo. 40% del tiempo aproximadamente destinado a prácticas y entrenamientos.

PROGRAMA**| Telemarketing**

| Definición del telemarketing.
| Caracterología personal adecuada para afrontar con éxito tareas de telemarketing.

| La importancia de la buena Comunicación por Teléfono

| Comunicación Oral.
| Comunicación por la Actitud.
| La agradabilidad. El trato telefónico adecuado.
| La Empatía. La Comprensión.
| Escuchamos o "sólo oímos". El saber Escuchar.
| Mejorar las expresiones orales.
| La actitud, arma básica por teléfono.
| ¿Transmitimos Seguridad y confianza a nuestros interlocutores?
| La importancia de transmitir una imagen más profesional de nuestra Empresa desde nuestra forma de actuar.
| Los errores más frecuentes en la comunicación por teléfono.
| Los enemigos más poderosos del teléfono: "La rutina", "La indiferencia"
| Soluciones prácticas a los mismos.

| Aplicaciones del Telemarketing.

| Principales aplicaciones del Telemarketing en la actualidad.
| Servicio total al cliente.
| Apoyo a la red comercial.
| El Telemarketing como herramienta para captar nuevos clientes.
| El Marketing telefonico para fidelizar a los clientes
| Concertación de entrevistas y citas para el equipo de ventas.
| Creación de bases de datos.
| Mantenimiento de una base de datos.
| Segmentación de una base de datos
| Estudio y análisis del nivel de satisfacción de nuestros clientes.

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓNinteresados@consultorescomerciales.es

Título del Curso _____ Teléfono de Contacto _____
Fecha y lugar del Curso _____ Cargo _____
Asistente _____ C.I.F. _____
Empresa _____ C.P. _____
Dirección _____ Provincia _____
Población _____ E-mail _____
Fax _____
Persona de Contacto _____

[Consultar Fechas](#)**2 Días - 16 Horas****554 Euros**

EUPI Consultores Comerciales, Urbanización Fuentecica C/3
nº5, buzón 3002, 46388 GODELLETA (Valencia)
Tel: 961 80 00 60 / 608 323 793