



| CURSO GRATUITO |
Técnicas de ventas telefónicas en telemarketing

Código	COMM081PO
Acción formativa	Técnicas de ventas telefónicas en telemarketing
Área Profesional	Marketing y relaciones públicas
Familia Profesional	Comercio y marketing
Modalidad	Teleformación
Horas	40 Horas

Objetivos

Diferenciar los tipos de acciones de marketing telefónico, así como definir e identificar las necesidades y tipos de cliente y asimilar y ejecutar las técnicas de venta.

Información

Curso subvencionado para trabajadores ocupados del sector Servicios a Empresas, que mejorará tu cualificación y competitividad. Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel de formación previo.

Contenidos

1. EL MARKETING TELEFÓNICO

- 1.1. El marketing telefónico y los objetivos de la empresa.
- 1.2. Tipos de acciones de marketing telefónico.
- 1.3. La campaña de marketing telefónico.
- 1.4. ¿Quiénes son los clientes?

2. LA ORIENTACIÓN A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y LAS BASES DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 2.1. Definición de necesidad.
- 2.2. Necesidades explícitas, implícitas y motivaciones.
- 2.3. Tipos de necesidades.
- 2.4. Tipología de clientes.

3. ESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DE NECESIDADES EN LOS CLIENTES

- 3.1. Técnica de desarrollo de necesidades.
- 3.2. Preguntas para contextualizar la necesidad a tratar.

- 3.3. Preguntas para situar el nivel de satisfacción del cliente.
- 3.4. Preguntas sobre los efectos o consecuencias del problema.
- 3.5. Preguntas de solución.

4. TÉCNICAS DE VENTA APLICADAS AL TELEMARKETING

- 4.1. Introducción al Marketing.
- 4.2. Técnicas comerciales.
- 4.3. Fases de la entrevista de ventas.
- 4.4. Actividades. Funciones del vendedor/teleoperador.
- 4.5. Seguimiento del cliente.

