

Jornadas de entrenamiento

Atención y Venta Telefónica

Destinatarios: Vendedores y Personal de contacto telefónico con clientes.

Objetivos:

- Adquirir conocimientos para un adecuado manejo de la comunicación telefónica.
- Desarrollar habilidades técnicas para lograr una comunicación eficaz en la venta.
- Incorporar herramientas de planificación, seguimiento y autocontrol de la actividad de atención y venta telefónica.

Contenidos:

Introducción

- ¿Qué es la venta?
- Beneficios y características
- ¿Quién vende?

Atención Telefónica

- Preparación del llamado
 - Antes de iniciar una comunicación telefónica
 - ¿Cómo iniciar una comunicación?
 - Manejo del teléfono
 - Guía para la preparación de un llamado
- Realización del llamado
 - Características de la voz y la expresión
 - ¿Cómo dirigirse a la persona que Ud. llama?
- Recepción del llamado
 - ¿Cómo brindar calidad de servicio?
 - ¿Cómo atender las llamadas telefónicas que llegan a su empresa?
 - ¿Cómo contestar el teléfono?
- Comentarios que deben evitarse
- ¿Cómo terminar la conversación?
- Seguimiento del servicio

Proceso de Venta

- Establecer contacto
- Detectar necesidades
 - ¿Cómo escuchamos?
 - ¿Cómo conducir el diálogo?
 - Tipos de preguntas
- Presentación de la propuesta
- Responder objeciones
 - ¿Cómo tratar las objeciones?
- Cierre de la venta

Disertante: Lic. Adriana M. Steinhardt

Día y hora: 06, 07 y 08 de Marzo de 17.30 a 20.30 hs.

Costo: \$1290 + I.V.A.

Beneficios!!

1. Abonando en Efectivo, Cheque, Transferencia o Depósito Bancario:

- Abonando antes del 28 de Febrero **\$1120 + I.V.A.**
- Si se inscriben 3 (tres) o más participantes 10% de descuento cada uno.
- Socios de la Cámara Argentino-Alemana 10% de descuento.
- Miembros del Consejo Profesional de Ciencias Económicas 15% de descuento.

2. Abonando con Tarjeta Visa de cualquier banco: (precio final)

- Hasta 6 cuotas sin interés.
- Si se inscriben 3 (tres) o más participantes 10% de descuento cada uno.

3. Abonando con Tarjeta Visa del Banco Santander Río: (precio final)

- Hasta 6 cuotas sin interés.
- El Banco realiza un 15% de descuento.

- *Incluye coffe-breaks, carpeta del participante y certificado de asistencia*

Formas de pago: Efectivo; Cheque; Transferencias y Depósitos Bancarios. Tarjeta Visa

Inscripción: Únicamente con el pago.

Vacantes Limitadas: Por la metodología de la jornada el máximo de asistentes es de 16 personas.

Lugar de realización: Centro de Capacitación Steinhardt S.A. - San Martín 910 Piso 9 – Capital Federal.