

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Sin objetivos indicados.

CONTENIDOS

UNIDAD 1 - INTRODUCCION A LA VENTA TELEFONICA

- La Venta Telefonica

UNIDAD 2 - ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACION TELEFONICA

- La Voz
- La Entonacion
- La Articulacion y la Velocidad
- El Lenguaje
- El Lenguaje Negativo
- El Lenguaje Positivo
- La Escucha Activa
- Las Actitudes

UNIDAD 3 - PREPARACION DE LA LLAMADA

- Obtener Informacion de los Clientes
- Preparacion del Contacto
- La Preparacion Psicologica antes de la Llamada
- Manejar los Tiempos de Llamadas
- Tiempos de Respuesta a una Peticion de Informacion
- La Llamada en Frio

UNIDAD 4 - PREPARACION DEL ARGUMENTARIO DE VENTAS

- El Proceso de Creacion de Argumentos de Ventas

