Vender por teléfono

MODALIDAD Teleformación

DURACIÓN 20 H

OBJETIVOS

- Identificar y comprender perfil del vendedor telefónico, para entender las habilidades, competencias y características que una persona necesita para vender por teléfono.
- Aprender a diseñar el guion de venta telefónica, para no necesitar apoyarse 100 % en la improvisación, contando con un punto de partida diseñado conforme a la estrategia comercial.
- Comprender que la conversación telefónica tiene distintas fases, cuáles son y qué las caracteriza; comprender que hay distintas tipologías de clientes que necesitan de distinta gestión y trato; comprender que hay situaciones y expresiones que deben ser evitadas por un comercial de venta telefónica.
- Identificar y comprender cómo utilizar la voz a lo largo de una conversación de venta por teléfono, para poder aprender a gestionarla, de cara a sacarle el máximo partido.
- Conocer al cliente: sus sesgos mentales que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
- Conocer al cliente: sus motivaciones de compra que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
- Conocer al cliente: cuáles son los obstáculos que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
- Conocer al cliente: cuáles son los perfiles de clientes que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
- Identificar y comprender cuáles son las claves de una escucha activa (diferenciándola con la escucha superficial).
- Identificar las características que podemos encontrar en una persona que sufre de "telefonofobia" y cuáles son las claves para minimizar su impacto en el desempeño de la labor comercial telefónica.

CONTENIDOS

UD1. Perfil del vendedor.

- 1.1. Perfil del vendedor telefónico.
 - 1.1.1. El perfil integral del vendedor.
 - 1.1.2. Cualidades que debe tener un buen vendedor telefónico.
 - 1.1.3. Claves para ser un buen vendedor por teléfono.

UD2. Guion de venta telefónica.

- 2.1. El guion de venta telefónica.
- 2.2. Las objeciones.
 - 2.2.1. Calves para rebatir las objeciones.
 - 2.2.2. Tipos de objeciones y posibles respuestas.
- 2.3. Razones por las que diseñar un buen guión de ventas.

UD3. Fases de la venta telefónica.

- 3.1. Fases de la conversación de venta por teléfono.
 - 3.1.1. Primera fase. Introducción.
 - 3.1.2. Segunda fase. Sondeo.
 - 3.1.3. Tercera fase. Cierre.
- 3.2. Tipología de clientes.
- 3.3. Situaciones y expresiones a evitar cuando hablamos por teléfono con un cliente para vender.

UD4. Como utilizar la voz.

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Elementos clave en la gestión de la voz.
- 4.3. Ejercicios para mejorar la voz para vender por teléfono.

UD5. Conocer al cliente: sesgos mentales.

- 5.1. La economía conductual y su relación las decisiones de compra de los consumidores..
- 5.2. Sesgos mentales.
 - 5.2.1. Ejemplos de sesgos mentales.

UD6. Conocer al cliente: motivaciones.

- 6.1. Concepto de motivación de compra.
 - 6.1.1. Motivación de compra por moda.
 - 6.1.2. Motivación de compra por interés.
 - 6.1.3. Motivación de compra por comodidad.
 - 6.1.4. Motivación de compra por afecto.
 - 6.1.5. Motivación de compra por seguridad.
 - 6.1.6. Motivación de compra por orgullo.

UD7. Conocer al cliente: obstáculos.

7.1. Obstáculos en la toma de decisiones.

- 7.1.1. El deseo del cliente acerca de la adquisición del producto/servicio.
- 7.1.2. La necesidad del cliente acerca de la adquisición del producto/servicio.
- 7.1.3. La urgencia del cliente acerca de la adquisición.
- 7.1.4. La capacidad económica del cliente.
- 7.1.5. La confianza del cliente.

7.2. Ejemplo .

UD8. Conocer al cliente: perfiles.

8.1. Distinción entre interlocutor filtro e interlocutor decisor.

8.2. Diferentes perfiles profesionales que podemos encontrarnos en la venta telefónica.

- 8.2.1. Directos General (CEO).
- 8.2.2. Director Financiero.
- 8.2.3. Director de Proyectos.

UD9. Claves de la escucha activa.

9.1. La habilidad de escuchar el relato del cliente.

9.2. Errores más frecuentes del vendedor que abusa de la escucha superficial.

9.3. Claves de la escucha activa.

UD10. La telefonofobia.

10.1. Comprendiendo qué es la telefonofobia.

10.2. Características que convierten a las llamadas telefónicas en elementos que pueden provocar ansiedad.

10.3. Síntomas físicos y mentales de la telefonofobia.

- 10.3.1. Claves para la gestión de la telefonofobia.