

Vender por Teléfono.

Familia profesional: Gestión comercial - Ventas

Modalidad: Teleformación

Duración: 20 horas

Objetivos:

Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá a vender por teléfono abarcando aspectos como los elementos específicos de la comunicación telefónica, la estructura y fases de una conversación telefónica, el uso de la voz, las preguntas que se deben realizar y las expresiones a evitar, así como a realizar el diseño de un Guion de Venta y conocer los elementos necesarios para liderar la conversación.

Contenidos:

Unidad 1. Perfil del vendedor

1. Perfil del vendedor telefónico

Unidad 2. Guion de venta telefónica

1. El guion de venta telefónica
2. Las objeciones
3. Razones por las que diseñar un buen guion de ventas

Unidad 3. Fases de la venta telefónica

1. Fases de la conversación de venta por teléfono
2. Tipología de clientes
3. Situaciones y expresiones a evitar cuando hablamos por teléfono con un cliente para vender

Unidad 4. Como utilizar la voz

1. Introducción
2. Elementos clave en la gestión de la voz
3. Ejercicios para mejorar la voz para vender por teléfono

Unidad 5. Conocer al cliente: sesgos mentales

1. La economía conductual y su relación las decisiones de compra de los consumidores
2. Sesgos mentales

Unidad 6. Conocer al cliente: motivaciones

1. Concepto de motivación de compra

Unidad 7. Conocer al cliente: obstáculos

1. Obstáculos en la toma de decisiones.
2. Ejemplo

Unidad 8. Conocer al cliente: perfiles

1. Distinción entre interlocutor filtro e interlocutor decisor

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

Unidad 9. Claves de la escucha activa

1. La habilidad de escuchar el relato del cliente.
2. Errores más frecuentes del vendedor que abusa de la escucha superficial.
3. Claves de la escucha activa.

Unidad 10. La telefonofobia

1. Comprendiendo qué es la telefonofobia
 2. Características que convierten a las llamadas telefónicas en elementos que pueden provocar ansiedad.
 3. Síntomas físicos y mentales de la telefonofobia.
-

Información específica

“Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad”

Fecha de inicio y fecha de fin: Los cursos podrán comenzar cualquier día de la semana, ya que se imparten en la modalidad de teleformación. La fecha de fin dependerá de número de horas lectivas diarias que se programen.

Metodología: La METODOLOGÍA ONLINE propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de enseñanza programada y de trabajo autónomo del alumnado con el asesoramiento de un/a formador/a especializado y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el Campus Virtual.

Requisitos de acceso: Para cursar esta formación no es necesario ningún requisito previo de acceso.

Material necesario para el desarrollo de la formación: El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manera autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno. Las actividades y casos prácticos buscan consolidar el proceso formativo de los alumnos poniendo en práctica lo aprendido sobre las disciplinas del programa cursado.

Evaluación: Para la obtención del correspondiente diploma o certificado de asistencia el/la alumno/a deberá realizar al menos el 75 por ciento de los controles periódicos de seguimiento.

Medios de contacto: Puede consultar sus dudas por teléfono (930 160 363) o por correo electrónico (didactic@didacticformacion.com)

Acreditación de los docentes: Los docentes de este curso cumplen con las prescripciones que se determinan en los certificados de profesionalidad que son similares a los contenidos de esta acción formativa.

Precio del curso: El precio final del curso, incluidos todos los conceptos, es de 7,5 € por hora. Se abonará en dos plazos, el primero antes de comenzar el curso y el segundo a su finalización. Cuando se abone el primer plazo se le dará acceso al alumno a la plataforma de teleformación.

Precio del curso bonificado: 7,5 €/h + 20% empresas de 1 hasta 5 trabajadores, 15% empresas de 6 a 9 trabajadores o 10% para empresas de más de 10 trabajadores por la gestión en la FUNDAE.