



## COMM081PO. Técnicas de venta telefónicas en Telemarketing.

Sku: COMM081PO\_V2

Horas: 40

### 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.

### CONTENIDOS

**Unidad 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? **Unidad 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. **Unidad 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. **Unidad 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.