

# Telemarketing



## OBJETIVOS

- Proporcionar los conocimientos, destrezas y actitudes sobre marketing telefónico dirigido a la venta o servicio al cliente.
- Conocer en qué se basa y cómo elaborar un argumentario de ventas eficaz.
- Al finalizar el curso serás capaz de entender la interrelación entre los elementos que conforman el Proceso Comunicativo.

## DIRIGIDO A

Todas aquellas personas que se quieran dedicar al Telemarketing de forma profesional e incluso para aquellas que ya se dedican a ello pero quieran ampliar y actualizar su formación, aprendiendo nuevas técnicas de venta y captación de clientes. Está especialmente indicado para teleoperadores y personas que trabajan en la atención telefónica al cliente.

## DURACIÓN, MODALIDAD y PRECIO

60 Horas

Modalidad: **elearning**

Precio: 380 €

## METODOLOGÍA

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- Cada participante deberá superar las distintas unidades o capítulos de los que se componen los módulos, realizando los test, casos prácticos o ejercicios que se le vayan presentando.
- Tutorizado por un experto en la materia.

## PROGRAMA

### UNIDAD 1: CONOZCAMOS EL TELEMARKETING O HISTORIA DEL TELEMARKETING

- Historia del Telemarketing
- Conceptos y aplicaciones de Telemarketing
- Ventajas y desventajas del uso del Telemarketing
- Perfil del buen teleoperador

### UNIDAD 2: EL PROCESO DE COMUNICACIÓN O CONCEPTOS Y ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

- Conceptos y elementos de la comunicación
- Importancia del feed-back y la escucha activa en las llamadas de telemarketing
- Barreras comunicativas en la relación con el cliente
- Programación neurolingüística y su aplicación al telemarketing

### UNIDAD 3: COMUNICACIÓN EFICAZ PARA EL TELEMARKETING

- Variables telefónicas a controlar ante el cliente
- Estilos de comunicación
- Estructura y preparación de la llamada

### UNIDAD 4: LA VENTA TELEFÓNICA O DIMENSIONES DE LA RELACIÓN COMERCIAL

- Dimensiones de la relación comercial
- Objeciones
- EL cierre comercial

### UNIDAD 5: ATENCIÓN AL CLIENTE O LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE INTERNO

- La importancia del cliente interno
- Gestión de cobros
- Gestión de llamadas conflictivas

## CONVOCATORIAS

Las convocatorias están abiertas todo el año, puedes comenzar el curso el día que mejor te venga.

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso.

## INFORMACIÓN Y MATRÍCULA

[elearning@camaramadrid.es](mailto:elearning@camaramadrid.es)



Contáctanos

91 538 38 38

91 538 35 00

