

AF | 20308

Entrevista de venta y contacto telefónico

DIRIGIDO A

Cualquier persona que quiera mejorar sus habilidades comerciales y de atención al cliente.

OBJETIVOS

- Conocer las normas a utilizar en un contacto telefónico para concertar una entrevista, así como las técnicas para lograr la venta.

CONTENIDOS

- Técnicas de comunicación.
- El proceso de comunicación.
- Funciones del lenguaje.
- Lenguaje no verbal.
- Obstáculos y niveles en la comunicación.
- La comunicación oral.
- Actitudes y técnicas en comunicación oral.
- Aptitudes del personal de acogida.
- Elementos fundamentales en comunicación oral.
- Situación y roles de compra.
- Reuniones y entrevistas. Intercambios de información.
- El consumidor.
- La pirámide de necesidades de Maslow.
- Marketing y consumo.
- Comportamiento del consumidor.
- El proceso de decisión de compra.
- El perfil del cliente.
- Cómo podemos estudiar al consumidor.
- Clientes y situaciones difíciles.
- El contacto telefónico.
- Actitudes empresariales en el proceso de venta.
- Inicio y objetivo del contacto telefónico.
- Acceso a interlocutores válidos.
- Tipos de llamadas telefónicas.
- Quejas y reclamaciones.
- La entrevista de ventas.
- Técnica de la entrevista de venta.
- Inicio erróneo de la entrevista.
- Transcurso de la entrevista.
- Cerrar la entrevista.
- Consolidación.
- La venta mediante la satisfacción de necesidades.
- El contacto telefónico.
- La entrevista de venta.



Duración

55 horas



Modalidad

Teleformación