

***Técnicas infalibles para concretar las ventas mediante el hilo telefónico***

***CLAVES PARA EL ÉXITO EN LAS VENTAS TELEFÓNICAS***

**28 Y 29 DE NOVIEMBRE DE 2017**

***CENTRO EMPRESARIAL DE CAPACITACION***

***Calle Diez Canseco N° 236, Of. 502* Miraflores (Altura Cdra. 5 de la Av. Larco)**

## ***CONTENIDO:***

*En el Curso Taller* ***“Claves para el éxito en las ventas telefónicas”****; el participante aprenderá a conocer las estrategias y técnicas aplicadas en su formación profesional para el aumento del rendimiento profesional y económico relacionado con las ventas.*

*La televenta es una de las herramientas que más solicitan en la actualidad las medianas y grandes empresas para externalizar sus servicios de gestión comercial y atención al cliente. El telemarketing crea un entorno de ventas único, por la interacción directa que puede establecer con el receptor del mensaje. Tendrás una buena estrategia y las técnicas adecuadas, para que tus llamadas sean efectivas para llegar al consumidor.*

***OBJETIVOS:***

*El taller* ***“Claves para el éxito en las ventas telefónicas”,*** *está proyectado a lograr en los participantes una óptima comunicación que es determinante para lograr el rapport con los clientes internos y externos.*

*Identificar el proceso de compra de sus clientes y el ciclo de venta de la empresa.*

*Analizar las actitudes de clientes según móviles de compra.*

*Identificar los momentos donde generar valor a sus clientes y potenciarlos en las ventas.*

*Conocer y practicar las técnicas efectivas de venta*

***A QUIEN VA DIRIGIDO:***

*Dirigido a jefes, supervisores, coordinadores, relaciones públicas, imagen, recepción. Ejecutivos de ventas y asesores de servicios, operadores telefónicos, personal del área de servicio a clientes, personal responsable y operativo de los diferentes rubros asociados al trato con clientes cuyo objetivo organizacional sea vender más y brindar un servicio al cliente de calidad a todo nivel.*

***TEMARIO:***

***Primera sesión: La Imagen y comunicación***

* *Respiración diafragmática, emisión, proyección* ***(Globo y vela)***
* *Articulación, Pronunciación, entonación, vocalización* ***(Lápiz)***

***La Kinesia***

* *La mirada, sonrisa, los gestos*
* *Movimientos del cuerpo* ***(video)***

***La proxémica***

* *Espacio íntimo, casual- personal, social – consultivo, espacio público* ***(video)***
* *Barreras de la Comunicación* ***(dinámica)***

***Segunda sesión: El vendedor personalidad y habilidades blandas***

* *Los 4 pilares de las ventas*
* *La formación y las capacidades del vendedor profesional*
* *Las aptitudes y actitudes*
* *Estrategias y habilidades comunicativas en las ventas*
* *Escucha activa* ***(dinámica)***
* *El arte de preguntar: abiertas, de sondeo, cerradas, reflexivas, tendenciosas*
* *Actitud positiva, cordialidad*
* *La tolerancia e Inteligencia emocional*
* *Dominancias cerebrales en las ventas* ***(casos)***

***Tercera sesión: El cliente cómo venderle - cualificarlo***

* *El autosuficiente, distraído, reservado, manipulador, indeciso, metódico, desconfiado, impulsivo, escéptico, pesimista, impaciente, amiguero, enojón, flojo,*
* *Tipos de clientes MAN- Medios, autoridad y necesidad*
* *Las generaciones Baby Boomers, Generación X, Generación Y* ***(Video y dinámica)***
* *Ciclo de la compra*
* *Juego de roles*

***Cuarta sesión: Las ventas Clasificación y estrategias***

* *Tipos de ventas directas e indirectas*
* *Ventas por tipo de cliente:*
* *Mayoreo y menudeo*
* *Detallista*
* *Industriales y profesionales*
* *Particulares*

***Quinta sesión: Técnicas de ventas***

* *De la pregunta, curiosidad, de la visión*
* *De las 3 R’s*
* *Del obsequio y del flaqueo*
* *De la encuesta, servicio y recomendación*
* *Del estímulo – respuesta*
* *AIDDA*
* *Ventas consultivas*

***Sexta sesión: Planeación en las ventas***

* *Técnicas de diagnóstico*
* *Diseño de estrategias y tácticas en ventas*
* *Relación: características ventajas beneficios (C-V-B)* ***(dinámica)***
* *Organización del departamento comercial de una empresa*
* *Pareto y su regla de oro*
* *Conocimientos de la venta: en si mismo, cliente, productos y/o servicios y la competencia*

***Séptima sesión: Las fases técnicas del proceso de venta***

* *La investigación del mercado y de los clientes*
* *La organización de la agenda y de las visitas*
* *Las técnicas de venta para detectar las necesidades del cliente* ***(juego de roles)***
* *La apertura del proceso de venta – Estilos de sondeos – descubriendo el interés*
* *Objeciones definición, causas y clasificación*
* *La argumentación de beneficios*
* *Técnica de la persuasión convencer e influir* ***(dinámica)***

***Octava sesión: Negociación***

* *Cierres de venta*
* *Tipos de negociadores*
* *Fases de la negociación*
* *Seguimiento de la venta* ***(dinámica)***
* *PNL en las ventas*
* *Cross Selling y Up Selling* ***(juego de roles)***

**EXPOSITOR: JACKELINE VANESSA IBAZETA MENDOZA**

**CAPACITADORA EMPRESARIAL**

***Comunicadora, Voice Over Talent***

* *Experta en comunicación asertiva, cobranzas y técnicas de ventas. Con estudios en Liderazgo Situacional y Reingeniería de la Inteligencia Emocional Social. Certificación en dinámicas grupales y técnicas participativas con el Auspicio del Global ISEE Instituto Superior en Educación Experiencial /Bogotá/Colombia. Con más de 10 años de experiencia profesional en asesoría y capacitación en conferencias, seminarios e In House a nivel nacional para el personal de empresas públicas y privadas en temas de desarrollo de habilidades ejecutivas, servicio al cliente, ventas, cobranzas, Oratoria, Motivación, Sinergia, Manejo de Clientes Difíciles.*
* *Expositora Nacional del Congreso Internacional de Secretarias 2012 Hotel María Angola.*
* *Ha dictado In House en Instituto de Ciencias y Humanidades- Cesar Vallejo-Aduni, Faraona Grand Hotel Miraflores, Emapica S.A(Ica) Servicios de Call Center, Campo Fe, Ipsos Apoyo, Nextel, Caja Metropolitana de Lima, Banco de la Nación, Banco HSBC, Banco de Crédito, APJ, RCP, entre otros.*
* *Voz comercial de empresas Zegel Ipae, UTP, Instituto Cubano de Dermatología Laser, Bingo trome, Fesalud, Campo Fe, Municipalidad de Miraflores, C.C. Plaza San Miguel, Ripley, Saga, Gold Gym, Tiendas Bata entre otras.*

**LUGAR: *Calle Diez Canseco N° 236, Of. 502 – Miraflores***

***(Altura Cdra. 5 de la Av. Larco)***

**FECHA: 28 Y 29 DE NOVIEMBRE DE 2017**

**HORARIOS: De 6 PM a 10 PM (HORA EXACTA)**

**INVERSION:**

Antes del 24 DE NOVIEMBRE S/. 370.00 Soles c/u

De 03 a más participantes S/. 340.00 Soles c/u

Después del 24 DE NOVIEMBRE S/. 430.00 Soles c/u

De 03 a más participantes S/. 400.00 Soles c/u**Nota: Todos los precios incluyen IGV**

**VACANTES LIMITADAS:**

**Realizar los depósitos a las siguientes cuentas:**

**viaBCP a nombre de T-CAPACITA SAC - RUC: 20520883216**

**CUENTA CORRIENTE SOLES: 191-1778431-0-48**

**Enviar el depósito vía email** [**informes**](mailto:informes@capacitateperu.com)**@capacitateperu.com, o**

**al fax 531-4078 Con atención a Lic. Eleana Paz M.**

**INCLUYE:**

**Material de trabajo, Certificado con valor a su curriculum, Coffee BREAK**

**SOLICITE ESTE CURSO IN HOUSE: Lo Dictamos en su Propia Oficina y a la medida de sus necesidades.**

**INSCRIPCIONES:**

**Contacto: Lic. Eleana Paz M.**

**Email:** [**informes@capacitateperu.com**](mailto:informes@capacitateperu.com)

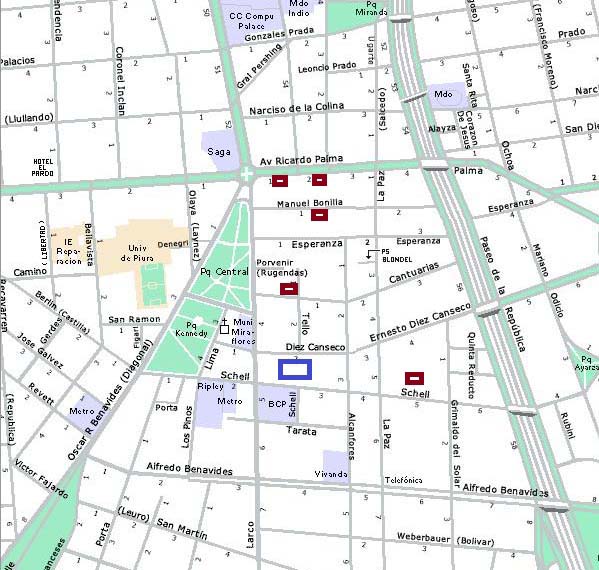
**Telefax: 531-4078 ó 531-2046 RPC CLARO: 99422-8799 / 99409-8450**

**Visite:** [**www.t-capacita.com**](http://www.t-capacita.com) **y descargue temario y ficha de inscripción de otros eventos.**

***VEA EL PLANO DE ACCESO AL (CEC MIRAFLORES)***

***Calle Diez Canseco N° 236, Of. 502 - Miraflores***

***(Altura Cdra. 5 de la Av. Larco)***

****