

# TELÉFONO

## HERRAMIENTA PODEROSA PARA LAS VENTAS



### DIRIGIDO A:

Diseñado para gerentes de ventas, representantes de ventas, líderes de grupo de trabajo, telemarketing y para aquellos que deseen adquirir habilidades e incrementar su récord en ventas.

### OBJETIVO:

- Al final de éste seminario usted podrá:
- Emplear estrategias, técnicas y herramientas necesarias para el cierre de las ventas.
  - Aplicar métodos que han sido probados para lograr cerrar ventas a pesar de no observar físicamente el lenguaje corporal del cliente.
  - Incrementar el éxito de ventas con el desarrollo de nuevos negocios.
  - Identificar las mejores prácticas para hacer presentaciones formales por teléfono y por la web.
  - Interpretar su receptividad y proyección del “lenguaje corporal” por teléfono.
  - Anticipar obstáculos que impidan el progreso de la venta.
  - Realizar enfoques y estrategias que demuestren los beneficios del producto al cliente.

### TEMARIO

#### EL TELÉFONO COMO HERRAMIENTA PODEROSA DE LAS VENTAS

- Diferencias entre la venta por teléfono y la venta personal.
- Transición de la venta personal a la venta por teléfono y viceversa.
- Ventajas, reducción de costos y medición.
- Aplicación del enfoque de venta.

### TEMARIO

#### PLANEACIÓN Y MANEJO DEL TIEMPO:

- Planeación macro: ¿Cómo está su día?
- Navegar para llegar al encargado de la toma de decisiones.
- Bloqueos: humanos, correos de voz, E-mail y celulares.
- Tácticas para usar con los bloqueos.

#### CÓMO ATAR SU OFERTA A LA NECESIDAD DE SU CLIENTE:

- Identificar las motivaciones de una organización.
- Conozca su producto/servicio.
- Evitar la sobrecarga de descripciones/beneficios.

#### EL MARCO DE UNA LLAMADA EXITOSA:

- Abra la llamada.
- Desarrolle una relación verbal y logre un posicionamiento favorable.
- Califique y descubra las necesidades de su cliente.
- Presente opciones.
- Maneje objeciones.
- Gánese el compromiso de su cliente.
- Cierre: cómo se diferencia el cierre por teléfono.

#### PRESENTACIONES QUE CONVENCEN:

- Determine qué debe presentar.
- Cómo hacer una presentación por teléfono que capte la atención del cliente, con o sin apoyo de la tecnología.

#### LOGRE LA CONEXIÓN CON SU CLIENTE:

- Cómo incrementar y mejorar la comunicación por teléfono.
- Significado y utilización del lenguaje corporal.
- Selección de palabras.
- Tono de voz, pronunciación, inflexión.
- Escuchar y hacer preguntas.
- Cómo lograr una comunicación fluida.
- Cómo progresar vía E-mail.

#### SU ESTADO DE ÁNIMO:

- Cómo mantener una actitud positiva.
- Cómo incrementar la resistencia.
- Cómo mantener una conversación animada.
- Cómo manejar el estrés.