



El poder de un profesional **en**
ventas telefónicas 

Presentación del Curso

**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA - UNIDAD DE EDUCACIÓN VIRTUAL**

Coordinación (e) de la Unidad de Educación Virtual:
Ing. Andrea Conza

Elaboración de la presentación:
Ing. Crithian Castillo, Mgs.

Diseño Gráfico:
Ing. Juan Carlos Valladares

Primera Edición:
Septiembre, 2019

D.M. Quito- Ecuador

Contenido

Presentación del Curso:	3
Prerrequisitos:.....	4
Objetivo general del Curso:.....	4
Objetivos específicos:.....	4
Contenidos:	4
Duración:	5

PRESENTACIÓN DEL CURSO

Presentación del Curso:



El poder de un profesional en ventas telefónicas, está enfocado en la aplicación de estrategias y técnicas adecuadas para establecer contacto con nuestro cliente de forma eficiente; creando a su vez un entorno único de ventas, puesto que es una útil herramienta de venta comprendida dentro del marketing directo y es netamente especializada en vender productos o servicios.

Crear la habilidad de vender por teléfono requiere de mucho estudio, ya que con ello usted podrá gestionar y apoyar las tareas comerciales, de marketing, de ventas entre otras áreas; incrementando así su eficacia en el nuevo medio de negociación.

Prerrequisitos:

Técnicos:

- Navegadores de Internet: Mozilla Firefox y Google Chrome. No utilice el navegador de Internet Explorer.
- Acceso a Redes Sociales.
- Acceso a YouTube.
- Tener instalado en el computador: Adobe Acrobat Reader y, Adobe Flash Player.
- Audífonos o parlantes.

Generales:

- Conocimiento básico de ofimática.
- Manejo aceptable de Internet.

Objetivo general del Curso:

- Utilizar estrategias y técnicas que permitan un contacto telefónico eficiente con el cliente, para cerrar nuestras ventas con éxito.

Objetivos específicos:

- Identificar las características de un buen trato al cliente y de un buen manejo de información sobre un producto, para reflejar seguridad y profesionalismo al momento de una venta telefónica.
- Utilizar técnicas de comunicación verbal y no verbal que faciliten el acercamiento al cliente y permitan un cierre de ventas exitoso.
- Analizar objeciones del cliente con el fin de que el vendedor argumente y resuelva dudas sin dificultad, para lograr el objetivo de la llamada telefónica.
- Organizar los elementos de un guion de acuerdo al proceso y desarrollo de una llamada para superar obstáculos que puedan perjudicar el cierre de una venta.

Contenidos:

Unidad 1: Introducción a las ventas telefónicas

- Definición
- Perfil Comercial
- Trato correcto
- Conocer al cliente
- Conocer al producto

Unidad 2: Técnicas de venta telefónica

- Preparación para vender por teléfono
- Comunicación no verbal
- Escucha Activa
- Fases del proceso de Venta por teléfono

Unidad 3: Argumentos, y objeciones

- Técnicas de cierre de ventas
- Preguntas de cierre de ventas
- Argumentos de Venta
- Objeciones del cliente

Unidad 4: Llamada telefónica

- Guion
- ¿Cómo crear un guion?
- Desarrollo de la llamada
- Ejemplo
- Uso de palabras claves

Duración:

Semanas: 04
Horas: 48

- Se recomienda ingresar al curso mínimo 2 horas diarias, 6 días por semana.
- Usted puede ajustar su horario de acuerdo con sus necesidades.



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Ecuador](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ec/)