

# Curso-Taller Ventas Estratégicas para la Fidelización y Retención de Clientes

Duración sugerida: 8 horas



En el entorno actual, donde la competencia es cada vez más fuerte, las empresas de servicios intangibles deben enfocarse no solo en cerrar ventas, sino en crear relaciones duraderas con sus clientes. La retención y fidelización a través de estrategias efectivas de comunicación y servicio al cliente es clave para garantizar el crecimiento sostenible del negocio. Este curso-taller está diseñado para potenciar las habilidades del equipo de ventas telefónicas, optimizando su capacidad para conectar con los clientes, identificar necesidades, superar objeciones y fortalecer su lealtad..

## A quién va dirigido:

- Asesores de ventas telefónicas y telemarketing que buscan mejorar su capacidad para fidelizar clientes y aumentar la retención.
- Ejecutivos de atención al cliente en call centers que deseen convertir interacciones en oportunidades de venta y lealtad.
- Supervisores y líderes de equipo en centros de contacto que quieran fortalecer las estrategias de fidelización y retención.
- Empresas de servicios intangibles, como seguros, telecomunicaciones, banca, educación en línea, entre otros, que buscan mejorar la experiencia del cliente y reducir la tasa de cancelaciones.

## Objetivos:

- Desarrollar técnicas de comunicación persuasiva para mejorar la experiencia del cliente y generar confianza.
- Aplicar estrategias de venta consultiva y fidelización para aumentar la retención de clientes en un entorno telefónico.
- Identificar y manejar objeciones de manera efectiva, logrando un cierre de ventas sólido y relaciones a largo plazo.
- Implementar herramientas para la gestión postventa, asegurando la satisfacción y continuidad del cliente con la empresa.

## Ejes temáticos:

### Módulo 1: Psicología del Cliente y Fidelización en Ventas Telefónicas

- ¿Por qué los clientes compran y por qué se quedan?
- Perfil del cliente ideal y su comportamiento en servicios intangibles.
- Principales desafíos en la fidelización vía telefónica.

### Módulo 2: Técnicas de Comunicación Efectiva y Empática

- Escucha activa y rapport en llamadas comerciales.
- Claves para generar confianza y credibilidad en segundos.
- Manejo de objeciones con inteligencia emocional.

### Módulo 3: Estrategias de Venta Consultiva y Persuasión

- Transformar llamadas en oportunidades de fidelización.
- Identificación de necesidades y personalización de la oferta.
- Técnicas de cierre de ventas enfocadas en retención.

### Módulo 4: Manejo de Objeciones y Clientes Difíciles

- Tipos de objeciones y cómo rebatirlas sin perder al cliente.
- Manejo de clientes insatisfechos y recuperación de cuentas en riesgo.
- Casos prácticos y role play.

### Módulo 5: Servicio Postventa y Lealtad del Cliente

- El impacto del seguimiento en la retención.
- Estrategias para fortalecer la relación con el cliente después de la venta.
- Creación de experiencias memorables en servicio telefónico.

### Módulo 6: Plan de Acción y Mejora Continua en Ventas Telefónicas

- Evaluación de desempeño y puntos de mejora.
- Diseño de estrategias personalizadas de fidelización.