



TELEMARKETING Y SERVICIOS EFECTIVOS

OBJETIVO

- Que los participantes conozcan y apliquen nuevas técnicas para mejorar la calidad en el servicio procurando siempre alcanzar y/o superar las expectativas de los clientes, satisfaciendo tanto sus necesidades prácticas como personales, logrando con ello incrementar la lealtad de los clientes a la organización.

DIRIGIDO A:	Gerentes, ejecutivos de venta, personal de servicio al cliente, call centers y en general todas las áreas involucradas en servicio al cliente interno y externo
DURACIÓN:	08hrs
ÁREA CATÁLOGO:	Ventas, servicio y cobranza
COMPETENCIAS A DESARROLLAR:	Atención al cliente, espíritu comercial, escucha, sensibilidad organizacional y comunicación
RECONOCIMIENTO:	Certificado con registro ante STPS (WCC1008026U2-0013)

TEMARIO

I. PRINCIPIOS DEL SERVICIO

- A. Principales fallas del Servicio
- B. Las Ideas básicas para alcanzar la excelencia en el Servicio
- C. Los Principios del Servicio
- D. Uso efectivo de los Principios Clave
- E. Prácticas Desarrollo de Habilidades

II. EL PROCESO DEL SERVICIO

- A. Aplicación del Proceso del Servicio
- B. Atender al Cliente
- C. Identificar las necesidades del cliente
- D. Superar las expectativas del Cliente
- E. Verificar la satisfacción del cliente

III. TELEMARKETING

- A. Definición de Objeción
- B. Técnicas para rebatir
- C. Identificar las interacciones básicas de su proceso de Ventas
- D. Práctica de Interacciones (Prospección, Presentación Entrevista Inicial Etc.)
- E. Definición del estilo de ventas de su organización

IV. OPORTUNIDADES DEL TELEMARKETING

- A. Como hacer citas
- B. Verificación de la Satisfacción del Cliente
- C. Cobranza Efectiva
- D. Como realizar encuestas

BENEFICIOS:

- ✓ Enriquecimiento de las habilidades de los Vendedores y Personal de Servicio para alcanzar las metas organizacionales.
- ✓ Identificar la mejor manera de llevar a cabo las actividades básicas de Ventas y Servicio para la organización
- ✓ Estandarización de la manera de aplicar el proceso de ventas
- ✓ Facilitar la aplicación del proceso del Servicio
- ✓ Atender a la Persona
- ✓ Aclarar la Situación
- ✓ Satisfacer o exceder la necesidad
- ✓ Asegurarse de la satisfacción del cliente