



**IMECAF México, S.C.**  
Instituto Mexicano de Contabilidad,  
Administración y Finanzas

Nombre del Curso

## CURSO DE TELEMARKETING

### Objetivo

El objetivo de este **Curso de Telemarketing** es que los participantes conozcan y practiquen los elementos de la comunicación telefónica eficaz, con las cuales desarrollaran habilidades relacionadas con el proceso de telemarketing que les permitirán vender cualquier producto o servicio como Telemarketers profesionales, además de analizar las necesidades del cliente proporcionando una respuesta satisfactoria que permita vencer objeciones comunes y manejando un cierre de venta exitoso.

### Beneficios

Los beneficios que obtendrá al tomar este **Curso de Telemarketing** son:

- Reconocer la importancia de la calidad en el servicio para lograr con mayor eficacia los resultados en la atención al Cliente
- Aprender conceptos fundamentales de calidad en el servicio en la atención telefónica
- Reconocer como prerrequisito la importancia que tiene la Responsabilidad y Compromiso del Ejecutivo Telefónico con la Calidad en el servicio
- Aprender a Identificar los distintos tipos de Clientes a partir de sus necesidades y motivaciones
- Desarrollar habilidades de escucha activa para comprender y profundizar en la necesidad del Cliente
- Desarrollar habilidades de empatía que le permitan comprender las emociones del Cliente y actuar en consecuencia
- Utilizar eficazmente la elaboración de preguntas que le permitan identificar las necesidades del Cliente
- Identificarán el perfil del Telemarketer
- Conocerán y practicarán los elementos de la comunicación telefónica eficaz
- Desarrollarán habilidades relacionadas con el proceso de telemarketing que les permitirán vender cualquier producto o servicio como Telemarketers profesionales
- Identificarán como hacer un sondeo del perfil del cliente canalizando al prospecto de venta correspondiente a los requisitos del producto o servicio a promover
- Analizará las necesidades del cliente proporcionando una respuesta satisfactoria que permita vencer objeciones comunes manejando un cierre de venta exitoso

### Dirigido A

El **Curso de Telemarketing** va dirigido a: Gerentes, Ejecutivos de Ventas y Vendedores, así como a cualquier persona que interesadas en conocer y aprender las principales técnicas para llevar a cabo una venta por teléfono exitosa.

### Temario

## TEMARIO DEL CURSO DE TELEMARKETING

I.

## Mejores prácticas del telemarketer exitoso

- Actitud amistosa
- Trato personalizado
- Proactividad
- Confiabilidad y consistencia
- Actitud positiva

### El Cliente

- Psicología del Cliente
- Estilo social
- Motivos ocultos

### Comunicación telefónica eficaz

- Pérdida y distorsión de la información
- Pasos de escucha activa en la atención telefónica
- Espejeo de la voz
- Principales tipos de preguntas
- ¿Cómo orientar la conversación?

### El proceso de la llamada de ventas

- Saludo y presentación
- Sondeo y perfilamiento del Cliente
- Argumentación: Ofrecimiento, características y ventajas del producto
- Cierre de la venta: Seis requisitos básicos para cerrar y que preguntas no se deben de hacer
- Venciendo y manejando de objeciones
- Cierre de la venta después de contestar una objeción
- Captura de los datos
- Solicitud de referidos, generación de base propia
- Agradecimiento y despedida

#### Fechas

Del 23-Noviembre-2019 Al 30-Noviembre-2019, Sábado de 8 a 15 hrs.  
Del 25-Enero-2020 Al 01-Febrero-2020, Sábado de 8 a 15 hrs.  
Del 24-Febrero-2020 Al 28-Febrero-2020, Lunes a viernes de 19 a 22 hrs.  
Del 28-Marzo-2020 Al 04-Abril-2020, Sábado de 8 a 15 hrs.  
Del 30-Mayo-2020 Al 06-Junio-2020, Sábado de 8 a 15 hrs.  
Del 29-Junio-2020 Al 03-Julio-2020, Lunes a viernes de 19 a 22 hrs.  
Del 01-Agosto-2020 Al 08-Agosto-2020, Sábado de 8 a 15 hrs.  
Del 03-October-2020 Al 10-October-2020, Sábado de 8 a 15 hrs.

#### Duración

15 HRS.

## Inversión

\$4,600.00 M. N. más IVA

© 2019 IMECAF México, S.C. Todos los derechos reservados.

Email: [info@imecaf.com](mailto:info@imecaf.com)

Teléfono: (+52)(55) 1085 1515

Url: [www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)

Arquímides 130 Despacho 205 Col. Polanco  
México, Distrito Federal 11570